



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

## CIRCULAR Nº 3.503

Dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e nas administradoras de consórcio.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 23 de julho de 2010, com base nos arts. 6º e 7º da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008, e no art. 8º da Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010,

### DECIDIU:

Art. 1º O relatório semestral do diretor ou do administrador responsável pela ouvidoria, de que tratam os arts. 4º, § 5º, da Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, e 5º da Circular nº 3.501, de 16 de julho de 2010, deve:

I - conter, no mínimo:

a) seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:

1. avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;

2. adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição;

3. detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria ao conselho de administração ou à diretoria, nos termos do art. 2º, inciso V, da Resolução nº 3.849, de 2010, e da Circular nº 3.501, de 2010, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas;

4. avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 6º da Resolução nº 3.849, de 2010, e 7º da Circular nº 3.501, de 2010; e

5. informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não, nos termos do disposto na alínea "b", item 2, deste inciso;



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

b) seção estatística, contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria no período:

1. segmentadas por instituição ou administradora de consórcio, nos casos previstos no art. 1º, §§ 6º e 9º, da Resolução nº 3.849, de 2010, ou no art. 1º, § 5º, da Circular nº 3.501, de 2010, por pessoa natural e jurídica e por temas;

2. qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e

3. segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder; e

II - ser encaminhado ao Banco Central do Brasil até sessenta dias após a data-base.

§ 1º O Departamento de Monitoramento do Sistema Financeiro e de Gestão da Informação (Desig) fica autorizado a estabelecer os procedimentos para o encaminhamento do relatório de que trata este artigo.

§ 2º O disposto no inciso II do caput deste artigo aplica-se somente às datas-base a partir de junho de 2011.

Art. 2º O relatório referente a ocorrência relevante de que tratam os arts. 4º, § 5º, da Resolução nº 3.849, de 2010, e 5º da Circular nº 3.501, de 2010, deve:

I - conter descrição detalhada da ocorrência; e

II - ser encaminhado ao Banco Central do Brasil até trinta dias após a constatação da ocorrência, mediante correspondência encaminhada ao componente da área de Fiscalização responsável pela supervisão do remetente.

Art. 3º O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria, bem como os dados relativos ao diretor ou administrador responsável pela ouvidoria e ao ouvidor, devem ser registrados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad), no módulo Dados Básicos.

Parágrafo único. O disposto neste artigo deve ser observado, inclusive, pelas instituições que não instituírem componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista nos arts. 1º, §§ 6º a 10, da Resolução nº 3.849, de 2010, e 1º, §§ 5º e 6º, da Circular nº 3.501, de 2010.

Art. 4º Esta circular entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Fica revogada a Circular nº 3.370, de 23 de outubro de 2007.

Brasília, 26 de julho de 2010.



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Alexandre Antonio Tombini  
Diretor de Normas e Organização do Sistema  
Financeiro

Alvir Alberto Hoffmann  
Diretor de Fiscalização

Este texto não substitui o publicado no DOU e no Sisbacen.