



14 de março de 2007  
017/2007-DG

## COMUNICADO EXTERNO

Corretoras de Mercadorias e Membros de Compensação

**Ref.: Constituição e Implementação de Ouvidorias – Processo de Audiência Pública pelo Banco Central do Brasil.**

Informamos que se encontra em audiência pública, até o dia 25/03/2007, a minuta de Resolução do Conselho Monetário Nacional que trata da constituição e da implementação de ouvidorias pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conforme documento em anexo.

As eventuais contribuições deverão ser submetidas ao Banco Central do Brasil, por meio dos endereços constantes do referido edital.

Atenciosamente,

Renato Mercadante Mortari  
Diretor Geral em exercício



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

### **EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 28**

O Banco Central do Brasil decidiu colocar em audiência pública minuta de resolução a ser submetida ao Conselho Monetário Nacional dispendo sobre a constituição e a implementação de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições por ele autorizadas a funcionar.

2. Cópia da minuta está disponível nos endereços do Banco Central do Brasil na Internet, [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br), selecionando no menu do perfil geral "Legislação e normas", "Normas do CMN e do BC" a opção "Audiências Públicas", e nas centrais de atendimento ao público, de 10:00 às 17:00 horas:

Av. Boulevard Castilhos Franca, 708, Centro, em Belém (PA);

Av. Álvares Cabral, 1.605, Santo Agostinho, em Belo Horizonte (MG);

Av. Cândido de Abreu, 344, Centro Cívico, em Curitiba (PR);

Av. Heráclito Graça, 273, Centro, em Fortaleza (CE);

Rua 7 de setembro, 586, Centro, em Porto Alegre (RS);

Rua da Aurora, 1.259, Santo Amaro, em Recife (PE);

Av. Presidente Vargas, 730, Centro, no Rio de Janeiro (RJ);

Av. Garibaldi, 1.211, Ondina, em Salvador (BA);

Av. Paulista, 1.804, Bela Vista, em São Paulo (SP).

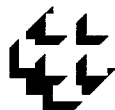
3. Os interessados poderão encaminhar sugestões e comentários até o dia 25 de março de 2007, por meio:

I - do link contido no edital publicado no endereço eletrônico do Banco Central do Brasil;

II- do e-mail [denor@bcb.gov.br](mailto:denor@bcb.gov.br); ou

III - de correspondência dirigida ao Departamento de Normas do Sistema Financeiro (Denor), SBS, Quadra 3, Bloco "B", 15º andar, Edifício Sede, Brasília (DF), CEP 70074-900.

4. Conforme Comunicado 9.187, de 16 de janeiro de 2002, os comentários e sugestões enviados ficarão à disposição do público em geral na página do Banco Central do

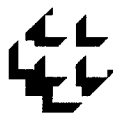


**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Brasil na Internet. Os interessados que não quiserem ter divulgados mencionados comentários e sugestões devem indicar tal fato claramente no texto encaminhado.

Brasília, 23 de fevereiro de 2007.

Alexandre Antonio Tombini  
Diretor



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

## RESOLUÇÃO

Dispõe sobre a constituição e a implementação de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em            de            de 2007, tendo em vista o disposto no art. 4º, inciso VIII, da referida lei,

### RESOLVEU:

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem constituir e implementar, até 30 de setembro de 2007, componente organizacional de ouvidoria, que atuará como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, quando houver.

§ 1º A estrutura do componente organizacional deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

§ 2º As instituições que fazem parte de conglomerado financeiro podem constituir componente organizacional único que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

§ 3º A ouvidoria pode ser constituída diretamente em cooperativa central de crédito com o objetivo de atender as demandas das respectivas cooperativas filiadas.

§ 4º O componente organizacional deve ser segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna, de que trata o art. 2º da Resolução 2.554, de 24 de setembro de 1998, com a redação dada pela Resolução 3.056, de 19 de dezembro de 2002.

§ 5º As instituições a que se refere o **caput** devem:

I - dar ampla divulgação acerca da existência da ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização;

II - garantir o acesso dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento por elas disponibilizado, por meio de canais ágeis e eficazes.

§ 6º A divulgação de que trata o § 5º, inciso I, deve ser providenciada inclusive por meio dos canais de comunicação usualmente utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição.



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Art. 2º Constituem atribuições da ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às sugestões, solicitações e reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º, que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências e quaisquer pontos de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos solicitantes e reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, no prazo de até dez dias úteis após o seu acolhimento;

III - informar aos solicitantes e reclamantes o prazo previsto para a resposta final relativamente às demandas cuja resposta inicial não for conclusiva;

IV - providenciar a resposta conclusiva para as demandas dos solicitantes e reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V - sugerir ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das sugestões, solicitações e reclamações recebidas;

VI - elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, com periodicidade mínima semestral, relatórios quantitativos e qualitativos acerca da atuação do componente, contendo as sugestões de que trata o inciso V.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º deve ser identificado por meio de número de protocolo.

§ 2º Os relatórios de que trata o inciso VI devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil.

Art. 3º Devem estar expressos no estatuto ou no contrato social das instituições referidas no art. 1º, no mínimo:

I - as atribuições da ouvidoria;

II - os critérios de nomeação e de destituição e o tempo de mandato dos integrantes da ouvidoria;

III - o compromisso expresso da instituição no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que a atuação do referido componente organizacional seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

b) que a ouvidoria tenha acesso às informações necessárias para providenciar a adequada resposta às demandas recebidas, dispondo do apoio administrativo de que necessitar, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

Parágrafo único. O disposto neste artigo deve ser incluído, conforme o caso, no estatuto ou no contrato social da instituição, na primeira alteração que ocorrer após a criação da ouvidoria.

Art. 4º As instituições referidas no art. 1º devem indicar:

I - diretor responsável pela ouvidoria;

II - ouvidor.

§ 1º Para fins das indicações de que trata o **caput**:

I - admite-se que o diretor indicado desempenhe outras funções na instituição, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros;

II - o ouvidor não poderá desempenhar outra atividade na instituição, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria;

III - na hipótese de a indicação de diretor responsável pela ouvidoria e de ouvidor recaírem sobre a mesma pessoa, esta não poderá desempenhar outra atividade na instituição.

§ 2º Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria devem ser inseridos e mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

§ 3º O diretor responsável pela ouvidoria deve estar ciente de suas obrigações para com os clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição, especialmente no que diz respeito àqueles previstos na legislação e regulamentação atinentes à defesa do consumidor.

Art. 5º As instituições referidas no art. 1º devem adotar providências com vistas a que todos os integrantes da ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º O exame de certificação de que trata o **caput** deve abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos, bem como ter sido realizado após a data da entrada em vigor desta resolução.

§ 2º A formalidade prevista neste artigo deve ser atendida no prazo máximo de dois anos, contados a partir da data da entrada em vigor desta resolução.



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

§ 3º Findo o período disposto no § 2º, a nomeação dos membros da ouvidoria estará condicionada, além das demais exigências desta resolução, à comprovação de aptidão no exame de certificação de que trata o **caput**.

Art. 6º A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possa ser evidenciado o histórico de atendimentos, a identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e providências adotadas.

Parágrafo único. As informações e a documentação referidas no **caput** devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil.

Art. 7º O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta resolução.

Art. 8º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, de de 2007.

Henrique de Campos Meirelles  
Presidente