



BANCO CENTRAL DO BRASIL

CIRCULAR Nº 3.501

Dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria das administradoras de consórcio.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 15 de julho de 2010, com base nos arts. 6º e 7º da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008,

DE C I D I U:

Art. 1º As administradoras de consórcio devem instituir e manter componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre elas e os consorciados, inclusive na mediação de conflitos.

§ 1º A estrutura do componente organizacional deve ser compatível com o porte da administradora, a quantidade e o tipo de grupos administrados e o número de consorciados.

§ 2º As administradoras de consórcio devem:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade e forma de utilização;

II - garantir o acesso gratuito dos consorciados ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes; e

III - disponibilizar acesso telefônico gratuito, cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos seus representantes, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da administradora;

b) registrado nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os consorciados, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos consorciados; e

c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

§ 3º A divulgação de que trata o § 2º, inciso I, deve ser providenciada inclusive por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da administradora.

§ 4º O componente organizacional deve ser segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna de que trata o art. 2º, §§ 2º e 3º, da Circular nº 3.078, de 10 de janeiro de 2002.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

§ 5º As administradoras de consórcio que fazem parte de conglomerado financeiro podem utilizar o componente organizacional único de ouvidoria, instituído na forma da Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, que atuará em nome dos integrantes do grupo.

§ 6º As administradoras de consórcio que não fazem parte de conglomerado financeiro podem firmar convênio com a associação de classe a que sejam afiliadas ou com instituição ligada, conforme definição constante do art. 1º, § 1º, incisos I e III, da Resolução nº 2.107, de 31 de agosto de 1994, para compartilhamento e utilização de ouvidoria constituída nas referidas entidades.

§ 7º A decisão de utilizar ouvidoria compartilhada nos termos dos §§ 5º e 6º deste artigo deve ser ratificada por ocasião da primeira assembleia geral ou da primeira reunião de diretoria, após a adoção da faculdade, sem prejuízo da observância dos compromissos de que trata o art. 3º, inciso III, desta circular.

§ 8º Somente pode ser realizado convênio com associação de classe que possua código de ética e/ou de autorregulação efetivamente implantados, aos quais a administradora tenha aderido.

Art. 2º Constituem atribuições da ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consorciados que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas filiais e quaisquer outros pontos de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência;

IV - encaminhar resposta conclusiva para os reclamantes, relativa à demanda, até o prazo informado no inciso III;

V - propor ao conselho de administração, quando existente, ou aos administradores da administradora de consórcio, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e

VI - elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao conselho de administração, quando existentes, e aos administradores da administradora de consórcio, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as sugestões de que trata o inciso V.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria aos consorciados deve ser identificado por meio de número de protocolo.

§ 2º Os relatórios de que trata o inciso VI do caput devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos na sede da administradora.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Art. 3º O estatuto ou o contrato social das administradoras de consórcio deve conter, de forma expressa, entre outras, disposições sobre:

I - as atribuições da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato; e

III - o compromisso expresso da administradora de consórcio no sentido de:

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

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para providenciar a adequada resposta às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

§ 1º O disposto no caput deste artigo, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve ser incluído no estatuto ou contrato social da administradora, na primeira alteração que ocorrer após a criação da ouvidoria.

§ 2º O disposto neste artigo não se aplica às administradoras que não instituírem componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 1º, §§ 5º e 6º, desta circular.

Art. 4º As administradoras de consórcio devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do administrador responsável pela ouvidoria, no caso de sociedades limitadas, ou do diretor responsável pela ouvidoria, no caso de sociedades anônimas.

§ 1º Para efeito das designações de que trata o caput:

I - o administrador ou diretor designado pode desempenhar outras funções;

II - o ouvidor não poderá desempenhar outra atividade na administradora, exceto a de administrador ou diretor responsável pela ouvidoria; e

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

§ 2º Na hipótese prevista no art. 1º, § 5º, desta circular, o ouvidor e o administrador ou diretor responsável pela ouvidoria designados pela administradora perante o Banco Central do Brasil serão aqueles relativos ao componente organizacional único de ouvidoria do conglomerado.

§ 3º Nas hipóteses previstas no art. 1º, § 6º, desta circular, as administradoras devem:



BANCO CENTRAL DO BRASIL

I - designar perante o Banco Central do Brasil o nome do seu administrador ou diretor responsável pela ouvidoria; e

II - informar o nome do ouvidor da associação de classe ou da instituição ligada cuja ouvidoria seja compartilhada pela administradora de consórcio.

§ 4º Os dados relativos ao administrador ou diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos atualizados em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

~~Art. 5º O administrador ou o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral, na forma definida pelo Banco Central do Brasil, relativo às atividades da ouvidoria nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, e sempre que identificada ocorrência relevante.~~

Art. 5º O administrador ou o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. [\(Redação dada pela Circular nº 3.777, de 30/12/2015.\)](#)

~~§ 1º O relatório semestral de que trata o caput deste artigo deve ser:~~

~~I — apreciado pela auditoria interna, quando existente, e revisado por auditoria independente, a qual deve manifestar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da ouvidoria, bem como sobre o cumprimento dos demais requisitos desta circular, inclusive nos casos previstos no art. 1º, §§ 5º e 6º, desta circular;~~

~~II — encaminhado ao Banco Central do Brasil, no caso de administradoras de consórcio sujeitas à obrigatoriedade de implantação de atividade de auditoria interna, nos termos da Circular nº 3.078, de 2002, ou que tenham optado por firmar convênio com a associação de classe a que sejam afiliadas nos termos do art. 1º, § 6º, desta circular;~~

~~III — incluído no relatório único do conglomerado financeiro na situação prevista no art. 1º, § 5º, desta circular.~~

§ 1º O relatório de que trata o **caput** deve ser:

I - encaminhado à auditoria interna, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da administradora; e

II - mantido à disposição do Banco Central do Brasil na sede da administradora pelo prazo mínimo de cinco anos.

[\(Parágrafo 1º com redação dada pela Circular nº 3.777, de 30/12/2015.\)](#)

~~§ 2º O relatório referente a ocorrência relevante de que trata o caput deste artigo deve ser encaminhado ao Banco Central do Brasil por todas as administradoras.~~

§ 2º [\(Revogado pela Circular nº 3.777, de 30/12/2015.\)](#)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

~~§ 3º Os relatórios de que trata o caput deste artigo devem ser arquivados na sede da respectiva administradora, à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos, acompanhados, no caso do relatório semestral, dos documentos produzidos em função do disposto no inciso I do § 1º deste artigo.~~

§ 3º [\(Revogado pela Circular nº 3.777, de 30/12/2015.\)](#)

Art. 6º As administradoras de consórcio não obrigadas, nos termos desta circular, à remessa do relatório do administrador ou do diretor responsável pela ouvidoria ao Banco Central do Brasil devem manter os relatórios ainda não enviados na forma exigida pela Circular nº 3.359, de 23 de agosto de 2007, na sede da administradora, observado o disposto no art. 5º, § 3º, desta circular.

Art. 7º A designação dos integrantes da ouvidoria fica condicionada à prévia comprovação de aptidão 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, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos, bem como ter sido realizado após 27 de agosto de 2007.

§ 2º As administradoras de consórcio são responsáveis pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.

§ 3º O administrador ou diretor responsável pela ouvidoria deve atender à formalidade prevista no caput somente na hipótese prevista no art. 4º, § 1º, inciso III, desta circular.

§ 4º Nas hipóteses previstas no art. 1º, § 6º, desta circular, os respectivos convênios devem conter cláusula exigindo exame de certificação de todos os integrantes das ouvidorias das associações de classe e das instituições conveniadas, nos termos desta circular.

Art. 8º A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possa ser evidenciado o histórico de atendimentos, a identificação dos consorciados, 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 na sede da administradora, pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Art. 9º As disposições desta circular não se aplicam às associações e entidades civis sem fins lucrativos que administram grupos de consórcio, bem como às administradoras que não possuem grupos ativos e que tenham formalizado pedido de cancelamento junto ao Banco Central do Brasil.

Art. 10. Esta circular entra em vigor na data de sua publicação.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Art. 11. Fica revogada a Circular nº 3.359, de 23 de agosto de 2007.

Brasília, 16 de julho de 2010.

Alexandre Antonio Tombini
Diretor

Este texto não substitui o publicado no DOU de 19/7/2010, Seção 1, p. 36, e no Sisbacen.