

## Leiaute do documento 5151



Leiautes e instruções de preenchimento do documento 5151 – Relatório das Atividades da Ouvidoria.

Os leiautes descritos a seguir devem ser utilizados na geração de arquivos contendo o documento 5151, de que tratam a Circular 3.370 de 23 de outubro de 2007 e a Carta-Circular 3.298 de 22 de fevereiro de 2008.

Os campos numéricos:

- Devem ser informados no formato decimal externo ('DISPLAY');
- Devem ser alinhados à direita e completados com zeros à esquerda;
- No caso de ausência da informação, preencher com zeros.

Os campos alfanuméricos:

- Devem ser alinhados à esquerda e completados com brancos à direita, exceção feita apenas aos campos de CNPJ, que devem ser alinhados à direita e completados com zero(s) à esquerda, quando for o caso.

O arquivo será composto das seguintes seções de acordo com os leiautes descritos abaixo:

- **#A1 – Registro de Identificação do arquivo.**

O arquivo deve obrigatoriamente conter um único Registro de Identificação (#A1), o qual deve ser referenciado através do seqüencial 00001 e constar como primeiro registro da remessa. Este registro contém informações da remessa, tais como a instituição financeira responsável pelas informações, data base e informações para contato caso o Banco Central do Brasil necessite contatar a prestadora das informações.

- **HSD – Registro Identificador da Seção Descritiva.**

O arquivo poderá conter apenas um registro Identificador da Seção Descritiva, que valerá para todo o conjunto de CNPJ da seção estatística.

A não obrigatoriedade da remessa deste registro possibilita que a instituição informe apenas os seus dados estatísticos bem como de todas as outras empresas do conglomerado financeiro. Entretanto, este registro será sempre obrigatório na primeira remessa do arquivo da ouvidoria.

- **DSD – Registro Detalhe da Seção Descritiva.**

O registro DSD tem como finalidade a montagem de um texto livre para elaboração do relatório descritivo da ouvidoria, da manifestação da auditoria externa, do parecer da auditoria interna e do referendo do comitê de auditoria, quando existente. Esta seção poderá conter tantos quantos registros forem necessários para elaboração do relatório descritivo.

Este registro obrigatoriamente deverá estar localizado entre os registros HSD e TSD.

- **TSD – Registro Finalizador da Seção Descritiva.**

A seção descritiva deve ser obrigatoriamente encerrada com o registro TSD. Este registro contém as informações de controle com o objetivo de garantir a consistência dos dados informados nesta seção.

- **HSE – Registro de Identificação da Seção Estatística.**

O arquivo poderá conter um ou mais registros de Identificação da Seção Estatística (HSE), um para o CNPJ consolidador da ouvidoria e, tantos quanto forem necessários no caso em que o relatório seja do conglomerado financeiro. Este registro contém as informações da remessa dos dados estatísticos de cada empresa do conglomerado e/ou do próprio remetente.

A não obrigatoriedade de remessa destes registros possibilita que a instituição informe apenas a seção descritiva em uma remessa e a seção estatística em outra.

- **DSE – Registro Detalhe da Seção Estatística.**

O registro DSE conterá informações estatísticas segregadas por data de referência, por tipo de pessoa e por tema. Não tem caráter obrigatório, entretanto, a sua omissão, caracterizará que o CNPJ informado no registro HSE possui valores iguais a zero para os temas não informados.

Este registro, quando informado, obrigatoriamente deverá estar localizado entre os registros HSE e TSE.

- **TSE – Registro de Finalizador da Seção Estatística.**

Para cada registro HSE deve haver um Registro Finalizador da Seção Estatística (TSE). Este

registro contém as informações de controle com o objetivo de garantir a consistência dos dados informados nesta seção.

- **@10 – Registro Finalizador do arquivo.**

O arquivo remessa deve obrigatoriamente conter um único Registro Finalizador (@10), o qual deverá constar ao final do arquivo. Este registro contém informações da remessa como, por exemplo, o número de vezes que cada tipo de registro foi informado no arquivo bem como o total de registro no arquivo. O objetivo é garantir a consistência dos dados informados nos demais registros.

Independentemente da manutenção dos dados que deram origem às informações, as instituições devem manter, pelo prazo mínimo de trinta dias, em meio magnético, cópia dos dados informados, de forma a ser possível pronta reposição do conteúdo primitivo, caso necessário.

#### #A1 – Registro de Identificação do arquivo.

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de Registro	001 – 003	A (003)	Fixo = '#A1'
Código do Documento	004 – 007	N (004)	Fixo = 5151
CNPJ da Instituição Financeira.	008 – 015	A (008)	Número do CNPJ da Instituição Financeira responsável pela centralização da Ouvidoria. - Deve ser informado no formato (99999999), constar no cadastro do UNICAD.
Data Base	016 – 021	N (006)	Ultimo mês do semestre. Formato (AAAAMM).
Contato	022 – 051	A (030)	Nome da pessoa a quem o Banco Central irá recorrer para esclarecer eventuais dúvidas relativas às informações prestadas - Diferente de branco.
DDD	052 – 053	N (002)	DDD do telefone para contato. - Diferente de zero.

Telefone	054 – 061	N (008)	Telefone para contato. - Diferente de zero.
Filler	062 – 081	A (020)	Branco
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Igual a 00001 para o registro de Header.

### HSD – Header da Seção Descritiva

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = 'HSD'
Tipo de Remessa	004 – 004	A (001)	'N' – Quando tratar-se de informação nova. 'S' – Quando tratar-se de substituição de informação enviada anteriormente.
Filler	005 – 081	A (077)	Branco.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

### DSD – Detalhe da Seção Descritiva

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = 'DSD'
Texto Livre	004 – 081	A (078)	Texto Livre. Repetir quantas linhas forem necessárias para elaboração do texto descritivo.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

### TSD – Trailer da Seção Descritiva

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = ‘TSD’
Quantidade de registros DSD.	004 – 007	N (004)	Quantidade de registros DSD informados.
Filler	008 – 081	A (074)	Branços.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

### **HSE – Registro de Identificação da Seção Estatística**

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = ‘HSE’
CNPJ da Instituição Financeira	004 - 011	A (008)	Número do CNPJ da Instituição Financeira a que se referem os dados estatísticos. Deve ser informado no formato (99999999), constar no cadastro do UNICAD e pertencer ao mesmo Conglomerado Financeiro da Instituição centralizadora da Ouvidoria, informado no registro de identificação. Quando tratar-se de Instituição independente, deve ser o mesmo CNPJ do registro de identificação.
Tipo de Remessa	012 – 012	A (001)	‘N’ – Quando tratar-se de informação nova. ‘S’ – Quando tratar-se de substituição de informação enviada anteriormente.
Filler	013 – 081	A (069)	Branços.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

**DSE – Registro de Detalhe da Seção Estatística**

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = ‘DSE’
Data de Referência dos Dados.	004 – 009	N (006)	Mês de referência dos dados. O arquivo deverá conter todos os meses do semestre. Formato (AAAAMM).
Tipo de Cliente	010 – 011	A (002)	‘PF’ – Pessoa Física. ‘PJ’ – Pessoa Jurídica.
Código do Tema.	012 – 014	N (003)	Conforme Tabela abaixo.
Improcedentes.	015 – 020	N (006)	Numero de Reclamações definidas como Improcedentes.
Procedentes Solucionadas.	021 – 026	N (006)	Numero de Reclamações definidas como Procedentes Solucionadas.
Procedentes Não Solucionadas.	027 – 032	N (006)	Numero de Reclamações definidas como Procedentes Não Solucionadas.
Filler	033 – 081	A (049)	Branco.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

**TSE – Registro Finalizador da Seção Estatística**

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = ‘TSE’

CNPJ da Instituição Financeira	004 – 011	A (008)	Número do CNPJ da Instituição Financeira a que se referem os dados estatísticos. Deve ser informado no formato (99999999), constar no cadastro do UNICAD e pertencer ao mesmo Conglomerado Financeiro da Instituição centralizadora da Ouvidoria, informado no registro de identificação. Quando tratar-se de Instituição Independente, deve ser o mesmo CNPJ do registro de identificação.
Quantidade de registros DSE.	012 – 014	N (003)	Quantidade de registros DSE informados para o CNPJ.
Total de Improcedentes.	015 – 020	N (006)	Somatórios de todas as reclamações consideradas como Improcedentes informadas nos registros DSE.
Total de Procedentes Solucionadas.	021 – 026	N (006)	Somatórios de todas as reclamações consideradas como Procedentes Solucionadas informadas nos registros DSE.
Total de Procedentes Não Solucionadas.	027 – 032	N (006)	Somatórios de todas as reclamações consideradas como Procedentes Não Solucionadas informadas nos registros DSE.
Filler	033 – 081	A (049)	Branços.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

### @10 – Registro Finalizador do arquivo

<b>Campo</b>	<b>Posições de - até</b>	<b>Tipo/Tamanho</b>	<b>Descrição/Domínios</b>
Tipo de registro	001 – 003	A (003)	Fixo = '@10'
Código do documento	004 – 007	N (004)	Fixo = 5151

CNPJ da Instituição Financeira.	008 – 015	A (008)	Número do CNPJ da Instituição Financeira responsável. O Mesmo informado no Header do Registro de Identificação.
Quantidade de registros HSE.	016 – 020	N (005)	Quantidade de registros HSE informados.
Quantidade de registros no arquivo	021 – 025	N (005)	Quantidade de registros no arquivo
Filler	026 – 081	A (056)	Branco.
Seqüencial	082 – 086	N (005)	Número seqüencial do registro. - Numérico no formato (99999). - Igual ao anterior +1

### Tabela de descrição dos Temas

<b>Código</b>	<b>Descrição</b>
001	Atendimento
002	Cheques
003	Conta-Corrente
004	Operações de Crédito
005	Cartão de Crédito
006	Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores
007	Tarifas e Assemelhados
008	Publicidade e Propaganda Enganosa ou Abusiva
009	Relação Contratual
010	Contemplação (Consórcio)
011	Encerramento de Grupos (Consórcio)
012	Distribuição de Sobras de Rateio de Perda e Quota-parte (Cooperativas)
013	Outros Temas