

Consulta dos cidadãos para saber se têm valores a receber está disponível desde terça-feira (28/2) em valoresareceber.bcb.gov.br. Entre as novidades estão consulta de valores de pessoa falecida e sala de espera virtual

Com aproximadamente R\$ 6 bilhões de valores disponíveis, o Sistema de Valores a Receber (SVR) será reaberto em 7 de março, às 10h, e trará novidades importantes como consulta de valores de pessoa falecida e botão para imprimir, salvar ou compartilhar telas e comprovantes.

Desde ontem, quando as consultas foram abertas, é possível consultar se há valores a receber em bancos e outras instituições em valoresareceber.bcb.gov.br. Para fazer a consulta basta informar CPF e data de nascimento, no caso de pessoas físicas, ou CNPJ e data de abertura da empresa, no caso de pessoas jurídicas, e o usuário verificará se há ou não valores a receber. Se tiver valores, o usuário poderá acessar o SVR com sua Conta gov.br a partir de 7/3, e quem não tiver valores não precisará acessar o sistema.

A partir dessa data, os usuários vão verificar um novo SVR, pois o Banco Central implementou algumas melhorias para os usuários do serviço. "Algumas dessas melhorias no Sistema de Valores a Receber foram insights detectados no teste de usabilidade feito com pessoas de fora do BC que fazem parte do público-alvo do SVR", afirma Elayne Cristina Moreira Dias, da equipe de Experiência do Usuário do Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf) do Banco Central.

Confira a seguir as mudanças mais importantes:

- Módulo de consulta a valores a receber de pessoa falecida, com acesso para herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal, aos dados da faixa de valor e do contato da instituição responsável pelo valor.
- Sala de espera virtual caso o número de pessoas seja maior do que a capacidade do sistema, o que possibilita manter o SVR aberto por prazo indeterminado e com o acesso sem necessidade de novos agendamentos.
- Disponibilização de todos os tipos de valores previstos na norma do SVR, ampliando a possibilidade de valores a receber.
- Botão para imprimir, salvar e compartilhar, inclusive por WhatsApp, as telas e os protocolos de solicitação do SVR, facilitando o acesso e guarda das informações do sistema.
- Informações sobre contas conjunta solidárias. Se um dos titulares solicitar o valor via SVR, o outro, ao entrar no sistema, conseguirá ver as informações da solicitação: valor, data e CPF de quem solicitou.

Além disso, nessa nova versão, o usuário deverá necessariamente selecionar uma de suas chaves Pix se quiser solicitar o resgate de valores diretamente via SVR. Na versão anterior, ele podia informar dados de contato, sem indicar a chave Pix, mas, em muitos casos, os usuários não atendiam aos telefonemas nem respondiam às mensagens das instituições, com receio de golpes.

É importante lembrar os cidadãos podem ainda entrar em contato diretamente com as instituições nos canais informados no sistema, especialmente no caso das instituições que não celebraram o termo de adesão com o BC ou de usuários que não têm chave Pix.

Vale destacar que todas as modificações foram realizadas prezando a segurança, facilidade de uso e conforto das pessoas, principalmente para os usuários de celular.

Atualmente, no SVR há valores a receber para um total de 38 milhões de CPFs e 2 milhões de CNPJs, referentes a:

1. contas corrente ou poupança encerradas com saldo disponível;
2. cotas de capital e rateio de sobras líquidas de ex-participantes de cooperativas de crédito;
3. recursos não procurados de grupos de consórcio encerrados;

4. tarifas cobradas indevidamente;
5. parcelas ou despesas de operações de crédito cobradas indevidamente;
6. contas de pagamento pré ou pós-paga encerradas com saldo disponível;
7. contas de registro mantidas por corretoras e distribuidoras encerradas com saldo disponível; e
8. outros recursos disponíveis nas instituições para devolução.

No ano passado, os usuários puderam solicitar valores relativos aos itens 'a' ao 'e'. No novo sistema, será possível consultar todos os itens.

Fila para acessar o sistema

Querendo melhorar a experiência do usuário, o BC criou uma forma de acesso semelhante à compra de ingressos, forma de amplo conhecimento do público. A sala de espera virtual serve para quando há muita gente querendo entrar no sistema ao mesmo tempo. Com a fila, que substitui o agendamento usado no ano passado, o sistema vai informar o número de pessoas na frente do usuário e a estimativa de tempo de espera. Sem fechar a página da fila virtual, o sistema vai informar quando chegar a vez do cidadão e ele terá até 5 minutos para fazer login com a conta gov.br.

"A sala de espera protege o sistema de um aumento significativo de acessos simultâneos e organiza a fila para que a pessoa consiga acessar o sistema, informando a sua posição e horário previsto de acesso", explica Luis Fernando Bicca Marques, do Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) do Banco Central. Entretanto, ressalta, "se a demanda for muito elevada, gerando várias horas de espera, avisaremos ao usuário que a fila está longa para ele voltar em outro momento para acessar o SVR novamente. E se a demanda estiver dentro da capacidade suportada pelo sistema, nem haverá sala de espera virtual, ele entra direto".

Pessoas falecidas

Para consultar esses valores é preciso, ao acessar à página valoresareceber.bcb.gov.br/, informar CPF e data de nascimento da pessoa falecida. Após descobrir que há valores de pessoa falecida, o usuário irá selecionar Acessar o SVR e entrar no sistema com a sua própria Conta gov.br, nível prata ou ouro. Já no sistema, basta clicar no botão 'Valores para Pessoas Falecidas' e aceitar o Termo de Responsabilidade de consulta a dados de terceiros. Atenção! É preciso ser herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal, para acessar os dados da pessoa falecida.

O sistema informa em qual instituição estão os valores da pessoa falecida, os dados de contato da instituição e a faixa do valor, segundo a tabela abaixo:

- De R\$ 0,01 a R\$10,00
- De R\$ 10,01 a R\$100,00
- De R\$ 100,01 a R\$ 1.000,00
- Acima de R\$ 1.000,01

De posse dessas informações, o usuário pode entrar em contato com a instituição e combinar a forma de apresentar a documentação necessária para comprovar que é herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal da pessoa falecida. Nesse caso, não é possível solicitar o valor diretamente pelo sistema.

Cuidado com os golpes

É importante ficar [atento aos golpes](#): o Banco Central não envia links nem entra em contato para tratar sobre valores a receber ou para confirmar dados pessoais. Somente a instituição que aparece no Sistema de Valores a Receber é que pode contatar o cidadão e ela nunca vai pedir senhas.

"Sabemos da criatividade das pessoas quando o assunto é aplicar golpe, ganhar dinheiro fácil. Com

o Valores a Receber, essa criatividade vem sendo multiplicada desde o seu lançamento, no início do ano passado. Reforçamos a mensagem de que o único site sobre o assunto é o valoresareceber.bcb.gov.br", resalta Marcelo de Mendonça Virgílio, também do Deati. "Também não é necessário nenhum pagamento de taxa, antecipada ou não, em nenhum momento do processo, pois o serviço é totalmente gratuito", completa.



Fonte: BCB, em 01.03.2023.