



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Compromisso com o cidadão



RELATÓRIO ANUAL 2006

Brasília, dezembro de 2006

Ouvidor

Hélio José Ferreira

Equipe da Ouvidoria

José Carlos Ferreira
Lúcia Maria Fernandes Pinheiro
Jairo Santos Cabral

Relatório da Ouvidoria

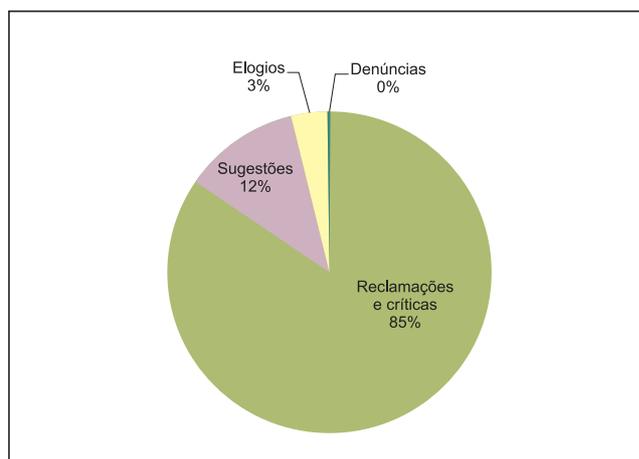
(Período de março a dezembro de 2006)

A Ouvidoria do Banco Central, criada por intermédio dos votos BCB nº 70, nº 154 e nº 198, de 9 de março, de 31 de junho e de 5 de julho de 2006, respectivamente, tem sua atuação voltada para o atendimento ao cidadão no tocante aos serviços que lhe são prestados por esta instituição. Ficou determinado que, ao ouvidor, cabe, além de mediar a solução dos problemas, atuar junto às áreas para o aperfeiçoamento do padrão de qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

É importante registrar que, dentre as atribuições do ouvidor, encontra-se a divulgação de forma regular de estatísticas e de informações geradas a partir de sua atuação. Nesse sentido, considerando o tempo transcorrido desde a criação da Ouvidoria, torna-se conveniente a divulgação deste primeiro relatório de âmbito geral.

Do total de 644 demandas recebidas pela Ouvidoria, 545 se referem a reclamações e críticas sobre os serviços prestados pelo Banco Central, o que representa 85% do total das demandas.

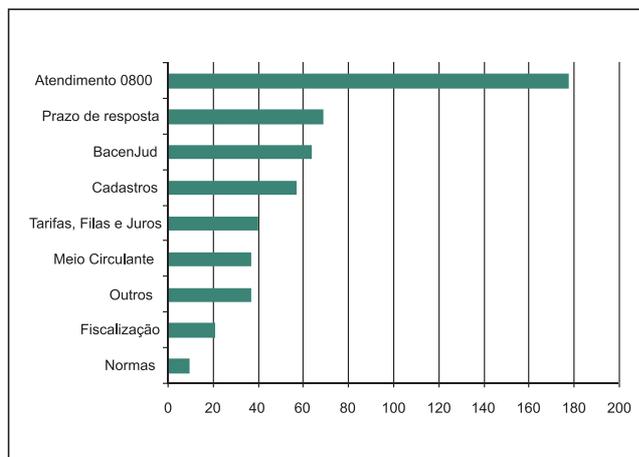
Gráfico 1 – Demandas por categoria



É importante registrar que o motivo principal das reclamações e críticas está relacionado a algumas atividades desenvolvidas no âmbito do processo de trabalho Atendimento ao cidadão. O mapeamento desse processo permitiu identificar tais atividades e, conseqüentemente, dar início a tratativas com as áreas diretamente responsáveis por elas, visando não somente a solução das

demandas do cidadão no menor prazo possível, mas também o aperfeiçoamento do serviço prestado a ele, conforme determina o voto que criou a Ouvidoria.

Gráfico 2 – Assuntos mais demandados



As demandas recebidas pela Ouvidoria, consideradas efetivamente procedentes, abrangeram vários assuntos (reclamações, críticas, sugestões, elogios e denúncias). Quanto a reclamações/críticas dos cidadãos, alguns temas têm sido recorrentes, tais como:

- a) **atendimento via serviço 0800** – constitui atualmente o maior foco de descontentamento e de reclamações/críticas do cidadão aos serviços prestados pelo Banco Central. De acordo com informações da Central de Atendimento ao Público (CAP) do Banco Central, em função das dificuldades vigentes, apenas 23% do total das ligações telefônicas para a CAP estão sendo efetivamente atendidas;
- b) **prazo de resposta ao cidadão** – a análise dos dados mostra que a demora nas respostas às demandas do cidadão tem constituído objeto de frequentes reclamações do cidadão junto à Ouvidoria;
- c) **tarifas, filas e taxa de juros cobrados pelos bancos** – constitui ponto de muitas demandas do cidadão junto ao Banco Central. O teor das críticas e reclamações nos leva a inferir que o papel do Banco Central nessas matérias não está claro, o que leva o cidadão ao equívoco de que o órgão está omissos nessas questões;
- d) **Sistema BacenJud** – da mesma forma que no item anterior, o cidadão pensa que os problemas são causados pelo Banco Central, pois não possui o necessário conhecimento do papel efetivo da instituição em relação ao BacenJud;
- e) **Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)** – o teor dos questionamentos deixa claro que o cidadão desconhece esse cadastro. A visão que o cidadão possui do SCR é bastante negativa, talvez por falta de maior divulgação dos objetivos e dos benefícios que o sistema pode conferir a ele e à sociedade como um todo;

f) Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) – assim como nos itens anteriores, o teor das críticas e reclamações permite deduzir que o cidadão não possui ainda as informações necessárias para entender adequadamente esses dois cadastros. No tocante ao Cadin, o que se nota é o desconhecimento do cidadão sobre o sistema e a função do Banco Central neste;

g) fiscalização – alguns segmentos da população não estão ainda suficientemente esclarecidos sobre o papel do Banco Central na fiscalização do sistema financeiro. Inúmeras demandas são trazidas ao Banco Central de forma equivocada. O cidadão pensa que cabe ao Banco Central a solução de todas as questões envolvendo a relação da instituição financeira com seu cliente. Muitos desses assuntos fogem à competência do Banco Central, sendo isto informado ao cidadão. A resposta, todavia, leva o cidadão a se manifestar insatisfeito com o serviço prestado pelo Banco Central. Esse tipo de ocorrência vem contribuindo para o desgaste da imagem do Banco Central junto à sociedade;

h) regulamentação e normas – o que se nota, de maneira geral, são dificuldades do cidadão comum em entender as normas, o que o leva a buscar esclarecimentos junto ao Banco Central. Esse fato aliado à demora na resposta ao cidadão tem ensejado diversas demandas (críticas, reclamações e pedidos de informação) junto ao Banco Central e, claro, certo clima de tensão no relacionamento do Banco Central com o cidadão.

A partir dos dados colhidos pela Ouvidoria foi elaborado o gráfico 2, o qual permite melhor dimensionamento da participação dos itens anteriores no conjunto dos assuntos mais reclamados/criticados pelo cidadão.

Brasília, dezembro de 2006.