



BANCO CENTRAL DO BRASIL

PORTARIA Nº 91.227, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2016

Institui o Comitê para Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro e com o Banco Central (Comitê do Cidadão).

Os Diretores de Relacionamento Institucional e Cidadania, de Fiscalização, de Regulação e de Administração do Banco Central do Brasil, no uso de suas atribuições, tendo em vista o contido no Voto 224/2016-BCB, de 9 de novembro de 2016,

RESOLVEM:

Art. 1º Fica instituído o Comitê para Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro e com o Banco Central (Comitê do Cidadão), com o objetivo de tratar questões inerentes ao relacionamento do cidadão com as instituições do Sistema Financeiro e com o Banco Central.

Art. 2º O Comitê do Cidadão é constituído pelos seguintes membros:

I - Chefe de Gabinete do Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc);

II - Chefe do Departamento de Atendimento Institucional (Deati);

III - Chefe do Departamento de Educação Financeira (Depef);

IV - Chefe do Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor);

V - Chefe do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon);

VI - Chefe do Departamento do Meio Circulante (Mecir); e

VII - Ouvidor do Banco Central.

§ 1º A coordenação do Comitê do Cidadão será exercida pelo Chefe de Gabinete do Direc.

§ 2º Os Chefes de Unidade relacionados no **caput** poderão indicar altermo para representá-los nos seus afastamentos ou impedimentos, que deve ser um servidor de sua unidade ocupante dos cargos de Chefe Adjunto ou Consultor.

§ 3º A critério do Coordenador, outras unidades poderão ser convidadas a indicar representantes para as reuniões do Comitê.

Art. 3º A atuação do Comitê do Cidadão se pautará pelas seguintes diretrizes:

I - fomentar a atuação integrada, harmônica e sinérgica das áreas e unidades do Banco Central no tratamento das questões que envolvem o relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro;





BANCO CENTRAL DO BRASIL

II - fomentar o aperfeiçoamento no relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro, estimulando boas práticas das instituições supervisionadas e fortalecendo a simetria de informações entre as partes;

III - contribuir para o fortalecimento da cidadania financeira da população brasileira, nos aspectos de inclusão financeira, educação financeira e proteção a direitos e responsabilidades dos consumidores de produtos e serviços financeiros; e

IV - contribuir para o desenvolvimento, a melhoria e a ampliação do acesso da população aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Central e pelas instituições do Sistema Financeiro.

Art. 4º Compete ao Comitê do Cidadão:

I - otimizar a utilização das informações obtidas por meio dos registros decorrentes do atendimento ao cidadão nos canais institucionais;

II - apresentar às áreas e unidades do Banco Central, de acordo com seu âmbito de atuação, sugestões para o desenvolvimento de ações voltadas para a melhoria do relacionamento do cidadão com as instituições do Sistema Financeiro e com o Banco Central;

III - avaliar a efetividade das ações implementadas por proposta do próprio Comitê;
e

IV - atuar como instância consultiva nos assuntos envolvendo o relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro.

Art. 5º O Comitê do Cidadão reunir-se-á ordinariamente ao menos uma vez a cada trimestre, de acordo com calendário anual a ser estabelecido na primeira reunião de cada ano, e, extraordinariamente, sempre que houver convocação por seu Coordenador.

Art. 6º O Comitê do Cidadão apresentará, aos Diretores das áreas envolvidas em sua constituição, relatório semestral de suas atividades, com indicação das sugestões apresentadas com vistas à melhoria do relacionamento do cidadão com as instituições do Sistema Financeiro e com o Banco Central.

Art. 7º Caberá ao Gabinete do Direc atuar como secretaria executiva do Comitê.

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

Isaac Sidney Menezes Ferreira
Diretor de Relacionamento
Institucional e Cidadania

Anthero de Moraes Meirelles
Diretor de Fiscalização

Otávio Ribeiro Damaso
Diretor de Regulação

Luiz Edson Feltrim
Diretor de Administração

