



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Compromisso com o cidadão



RELATÓRIO ANUAL 2007

Brasília, dezembro de 2007

Ouvidor

Hélio José Ferreira

Equipe da Ouvidoria

José Carlos Ferreira

Lúcia Maria Fernandes Pinheiro

Jairo Santos Cabral

Marizete Marcelino da Silva

Relatório da Ouvidoria

Apresentação

A Ouvidoria do Banco Central do Brasil tem sua atuação voltada para o relacionamento com o cidadão no tocante aos serviços que lhe são prestados pelo Banco Central. Cabe ao ouvidor, além de mediar a solução dos problemas apontados pelo cidadão, atuar junto às demais áreas para o aprimoramento do padrão de qualidade dos serviços prestados pela instituição.

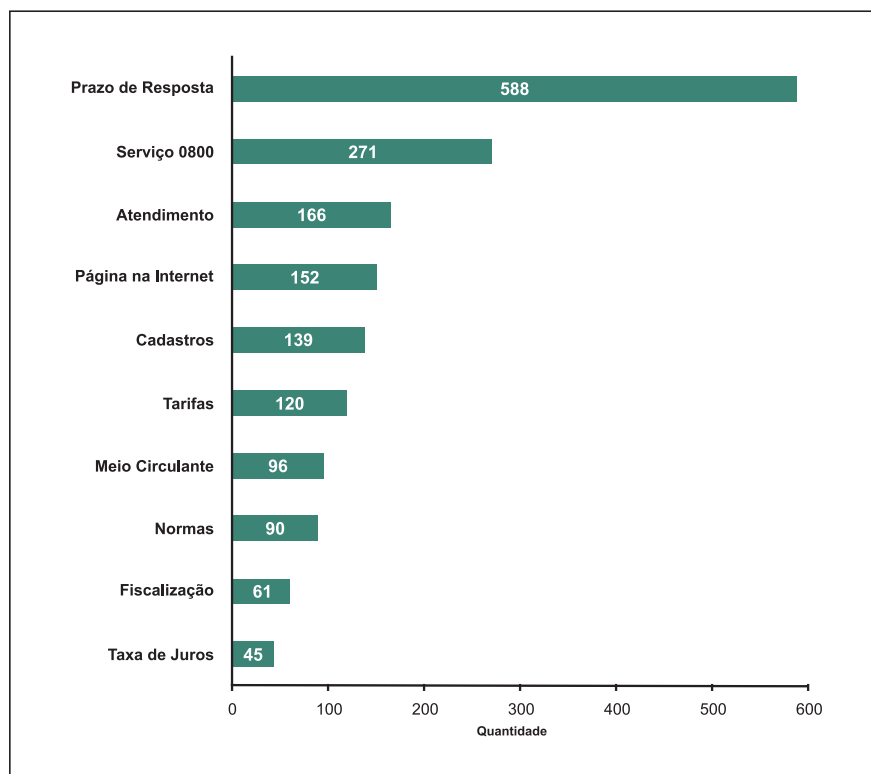
Nos termos determinados pela Diretoria Colegiada, cabe ao ouvidor divulgar regularmente estatísticas e informações geradas a partir de sua atuação. Nesse sentido, a Ouvidoria apresenta neste relatório, de forma detalhada, as atividades desenvolvidas no decorrer de 2007. Registre-se que os números do ano de 2006 se referem ao período de março a dezembro daquele ano.

Aspectos relevantes sobre as demandas

Durante o ano de 2007, a Ouvidoria recebeu um total de 2.695 demandas, contra um total de 644 recebidas em 2006. Registre-se que a Ouvidoria se encontrava em processo de implantação em 2006 e que somente passou a trabalhar com o sistema eletrônico de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR) a partir de setembro daquele ano.

O principal motivo de reclamações e críticas registradas pela Ouvidoria, em 2007, diz respeito a atividades desenvolvidas no âmbito do processo de trabalho Atendimento ao cidadão, repetindo o comportamento observado no relatório de 2006. O destaque maior foi para reclamações contra demora no prazo de resposta a demandas formuladas pelo cidadão e também para a dificuldade de acesso ao serviço 0800.

Gráfico 1 – Assuntos mais demandados

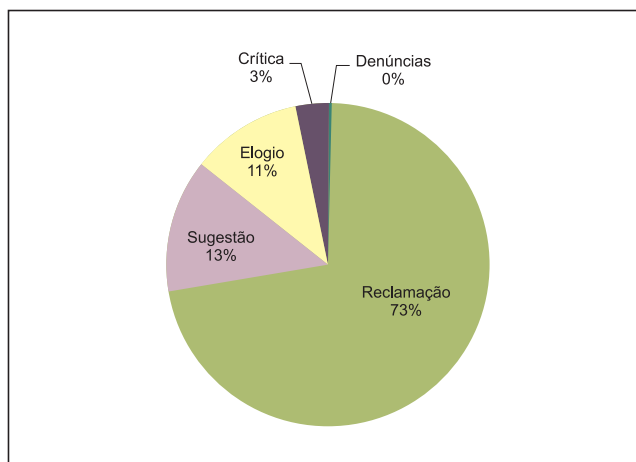


As razões para o incremento de reclamações vinculadas à demora no prazo de resposta podem ser creditadas, basicamente, à greve dos servidores do Banco Central ocorrida no primeiro semestre de 2007, ao processo de reestruturação pelo qual passou a área de atendimento ao público, bem como ao fato de haver um serviço de ouvidoria implantado no Banco Central. As reclamações relacionadas ao acesso pelo serviço 0800 decorreram especialmente de dificuldades vinculadas a recursos humanos, tais como: número reduzido de servidores disponíveis no quadro do Banco Central e qualificados para a função, bem como ao período de adaptação de servidores remanejados para a área de atendimento da fiscalização.

As reclamações relativas ao processo de atendimento ao cidadão alcançaram um total de 1.025 registros, correspondente a 38% do total de demandas registradas em 2007. Desse total, 588 demandas se referem a demora no prazo de resposta; 271 registros se relacionam ao serviço 0800; e 166 registros dizem respeito a outros tipos de atendimento (insatisfação com a resposta, falta de infraestrutura, atendimento presencial ou telefônico inadequado etc.).

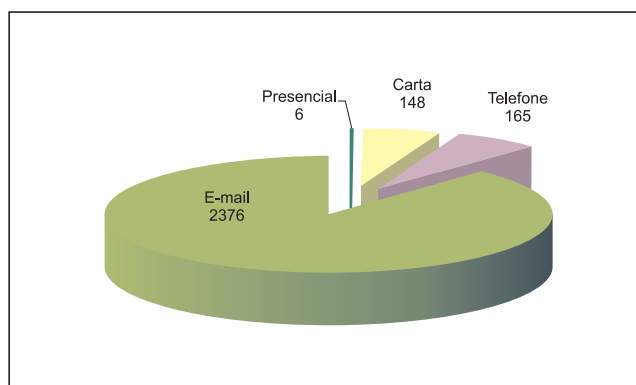
Em termos gerais, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2007, constata-se que 73% se referem a reclamações; 13% a sugestões; 11% a elogios; e 3% a críticas, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Demandas por categoria



O gráfico abaixo mostra que, em relação ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, quase 90% dos cidadãos deu preferência ao acesso via internet e, em segundo lugar, o canal do serviço 0800.

Gráfico 3 – Demandas por canal de acesso



No que se refere às demais reclamações recebidas pela Ouvidoria, cabe destacar:

- a) reclamações sobre página do Banco Central na internet** – no total de 152 registros, encontram-se diversos assuntos, como: serviço Calculadora do cidadão; dificuldades de pesquisa; acesso a *links* de relatórios; dentre outros;
- b) cadastros** – foram registradas 139 demandas abrangendo os diversos cadastros (CCF, SCR, Cadin, BacenJud e RDE/CBE);
- c) tarifas** – constituiu objeto de veementes manifestações por parte dos cidadãos, tendo sido registrado o total de 120 demandas;
- d) meio circulante** – tem sido objeto de constantes reclamações, principalmente quanto à falta de moedas de pequeno valor e também pela escassez de cédulas de um real.

Registre-se, ainda, que, além das demandas já mencionadas, a Ouvidoria recebeu, por intermédio do Sistema Ouvidor do Ministério da Fazenda, mais 368 demandas, as quais foram encaminhadas para a área de atendimento ao público do Banco Central.

Brasília, dezembro de 2007.