



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Compromisso com o cidadão



RELATÓRIO ANUAL 2008

Brasília, dezembro de 2008

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 administração pública federal vem envidando esforços para a otimização da ação do Estado, de forma permanente, tendo presentes os pressupostos de representação da comunidade nacional e de atendimento a ela.

O Banco Central do Brasil, em sintonia com essa orientação do governo federal, criou sua Ouvidoria em 2006, com a missão de ser o elo entre a instituição e o cidadão.

Cabe à Ouvidoria, acolher e dar tratamento às demandas formuladas pelos cidadãos (elogios, sugestões, críticas, reclamações ou denúncias) sobre os serviços prestados pelo Banco Central. O objetivo maior é o permanente aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados pela instituição à sociedade.

Durante o ano de 2008, a Ouvidoria, a partir das demandas recebidas dos cidadãos, atuou junto às áreas técnicas do Banco Central no sentido de se adotar medidas destinadas a:

- ajustes nas unidades que tratam de atendimento (informações prestadas ao cidadão sobre o Banco Central do Brasil e sobre o sistema financeiro nacional, bem como tratamento de reclamações sobre bancos, consórcios e cooperativas);
- consolidação das ouvidorias nas instituições financeiras;
- aperfeiçoamento do portal Serviços ao cidadão no sítio do Banco Central;
- desenvolvimento do novo sistema de registro de demandas no ambiente *web*.

Demandas recebidas em 2008

A Ouvidoria recebeu um total de 3.892 demandas, o que representou um acréscimo de 44% em relação ao total de demandas recebidas no ano anterior. A fiscalização foi a área que mais demandas recebeu (cerca de 50% do total), seguida pela área de normas (16%) e pela Secretaria de Relações Institucionais (Secre) (13%).

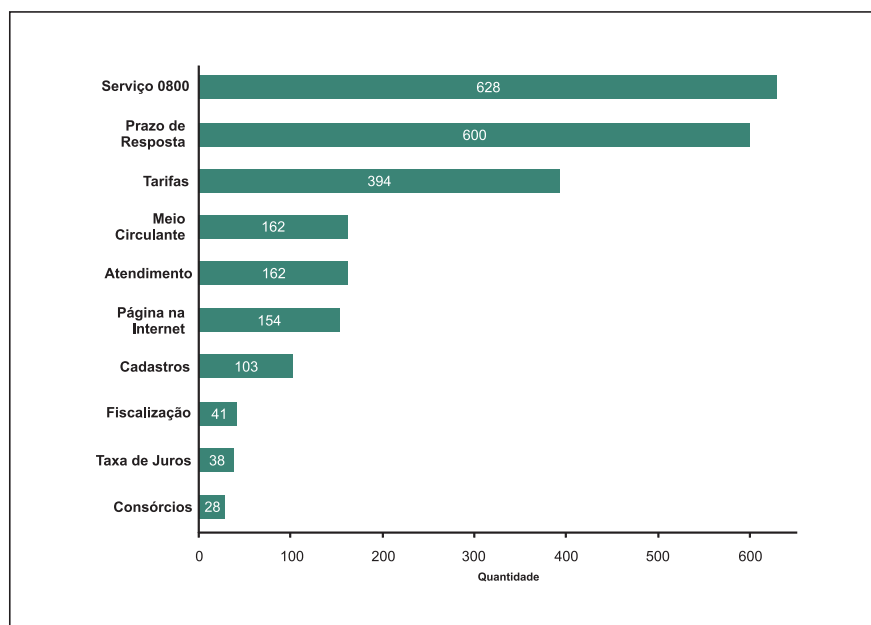
Registre-se que, do total de 3.892 demandas recebidas, 2.868 foram referentes a reclamações, o que indica um crescimento da ordem de 47% em relação ao total registrado no ano de 2007 (1.950 ocorrências).

O principal motivo das reclamações e críticas acolhidas em 2008 está relacionado ao processo de trabalho Atendimento ao cidadão, repetindo a tendência observada nos anos anteriores. No rol de serviços mais reclamados/criticados pelo cidadão, destacam-se:

- demora, por parte das instituições financeiras, em responder às demandas dos cidadãos encaminhadas via Banco Central (600 em 2008 e 588 em 2007);
- atendimento prestado pelo Banco Central (dificuldade de acesso ao serviço 0800 e deficiências no atendimento presencial prestado nas representações regionais do Banco Central);
- tarifas bancárias;
- escassez de moedas, principalmente as de pequeno valor, para fins de troco;
- qualidade das informações constantes da página do Banco Central na internet.

A dificuldade de acesso ao serviço 0800 constituiu motivo de forte descontentamento por parte do cidadão, tendo sido acolhidas 628 reclamações em 2008, contra apenas 271 ocorridas durante o ano de 2007. O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2008, classificadas por ordem de grandeza.

Gráfico 1 – Assuntos mais demandados

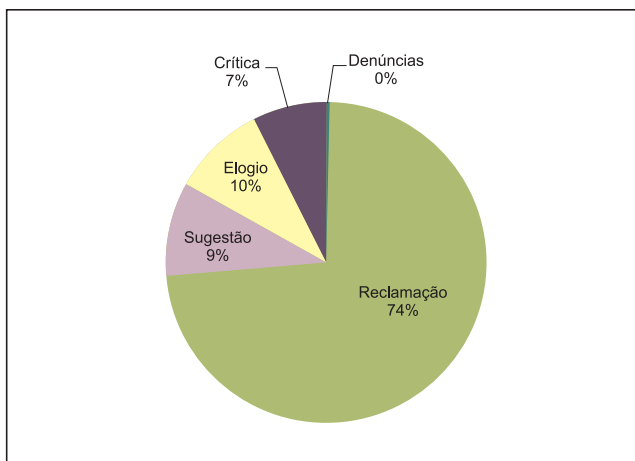


Grande parte das reclamações relacionadas à dificuldade de acesso ao atendimento do Banco Central pelo serviço 0800 (um total de 628, em 2008) resulta do fato de o cidadão procurar monitorar o andamento de sua demanda

registrada no Banco Central. Deve-se registrar que, mesmo com as melhorias já implementadas, o fluxo de demandas dos cidadãos continua a superar a capacidade de atendimento telefônico por parte do Banco Central.

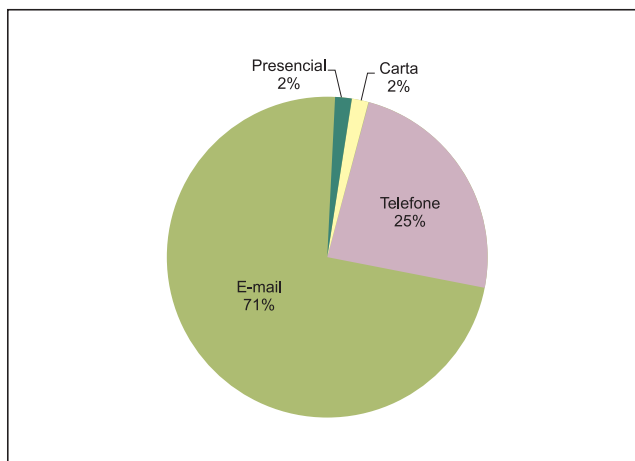
Em resumo, observa-se que, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2008, 74% se referem a reclamações, 9% a sugestões, 10% a elogios e 7% a críticas, conforme mostrado no gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Demandas por categoria



No gráfico 3, estão representadas as demandas acolhidas pela Ouvidoria em 2008, em que se observa que mais de 70% 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 tocante às demais reclamações recebidas pela Ouvidoria, merecem ser destacadas:

- a) **página do Banco Central na internet** – nos 154 registros efetuados (contra 152 em 2007), encontram-se diversos assuntos, como: serviço Calculadora do cidadão; dificuldades de pesquisa; acesso a *links* de relatórios; dentre outros;

- b) cadastros** – foram registradas 103 demandas (139 em 2007) abrangendo os diversos cadastros (CCF, SCR, Cadin, BacenJud e RDE/CBE);
- c) tarifas** – constituíram o principal objeto das manifestações recebidas dos cidadãos, principalmente a partir de outubro de 2008, tendo sido registrado o total de 394 demandas contra 120 ocorridas em 2007;
- d) meio circulante** – tem sido alvo de constantes reclamações (142 registros em 2008 contra 96 em 2007), principalmente quanto à falta de moedas de pequeno valor e também pela escassez de cédulas de um real.

Registre-se também que, além das demandas já mencionadas, a Ouvidoria recebeu, por intermédio do Sistema Ouvidor do Ministério da Fazenda, 439 demandas que foram encaminhadas para a área de atendimento, montante similar ao verificado em 2007. Essas demandas foram objeto de análise na própria Ouvidoria e encaminhadas para a área de atendimento do Banco Central.

Brasília, dezembro de 2008.