



**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

## **Ouvidoria**

Compromisso com o cidadão



# **RELATÓRIO ANUAL 2009**

Brasília, dezembro de 2009

## **Ouvidor**

Hélio José Ferreira

## **Equipe da Ouvidoria**

Jairo Santos Cabral

José Carlos Ferreira

Lúcia Maria Fernandes Pinheiro

Lygia Maria Gonçalves Pinheiro

Marizete Marcelino da Silva

# Relatório da Ouvidoria

---

## Apresentação

A Administração Pública Federal empenha-se cada vez mais para aprimorar a ação do Estado, buscando torná-la mais transparente e efetiva no oferecimento de serviços de boa qualidade ao cidadão.

Coerente com esse propósito, o trabalho desempenhado pelas ouvidorias tem o objetivo de promover a melhoria do relacionamento entre a instituição e o cidadão, cuidando para que suas legítimas demandas sejam sempre tratadas com isenção, respeito e transparência.

O Banco Central do Brasil constituiu sua Ouvidoria em 2006, com a missão de ser o elo entre a instituição e o cidadão, cabendo-lhe atuar diretamente para que o processo de relacionamento institucional com o cidadão seja cada vez mais aprimorado e alinhado aos objetivos estratégicos do Banco Central. Nesse sentido, cumpre à Ouvidoria acolher as demandas formuladas pelos cidadãos – elogios, sugestões, críticas, reclamações ou denúncias sobre os serviços prestados pelo Banco Central – e dar tratamento a elas.

Este relatório consolida as atividades inerentes a esse processo de relacionamento do Banco Central com o cidadão, mormente no que diz respeito àquelas desenvolvidas pela Ouvidoria em 2009. Aborda, entre outras, as seguintes ações:

- ajustes nas normas e procedimentos relacionados com processo de atendimento ao cidadão pelo Banco Central;
- consolidação das ouvidorias nas instituições financeiras; e
- implementação do novo sistema de registro de denúncias e reclamações.

## Demandas recebidas em 2009

Em 2009, a Ouvidoria recebeu o total de 3.189 demandas, o que representou decréscimo de 18% em relação ao total de demandas recebidas no ano anterior. Essa diminuição pode ser entendida como resultante de algumas ações de melhoria adotadas pelas áreas envolvidas no processo de atendimento ao cidadão no âmbito do Banco Central.

Ressalta-se que, do total das demandas recebidas durante o ano, 1.609 foram reclamações sobre os serviços prestados pelo Banco Central, o que mostra redução da ordem de 34% em relação ao total de reclamações registrado em 2008 (2.442 ocorrências).

Registre-se que, do total de reclamações recebidas pela Ouvidoria, 591 demandas (19%) correspondem aos serviços prestados pelas instituições financeiras, e não aos serviços prestados pelo Banco Central. Em todos esses casos, a Ouvidoria encaminhou resposta ao cidadão, orientando-o quanto ao procedimento a ser seguido nos casos análogos.

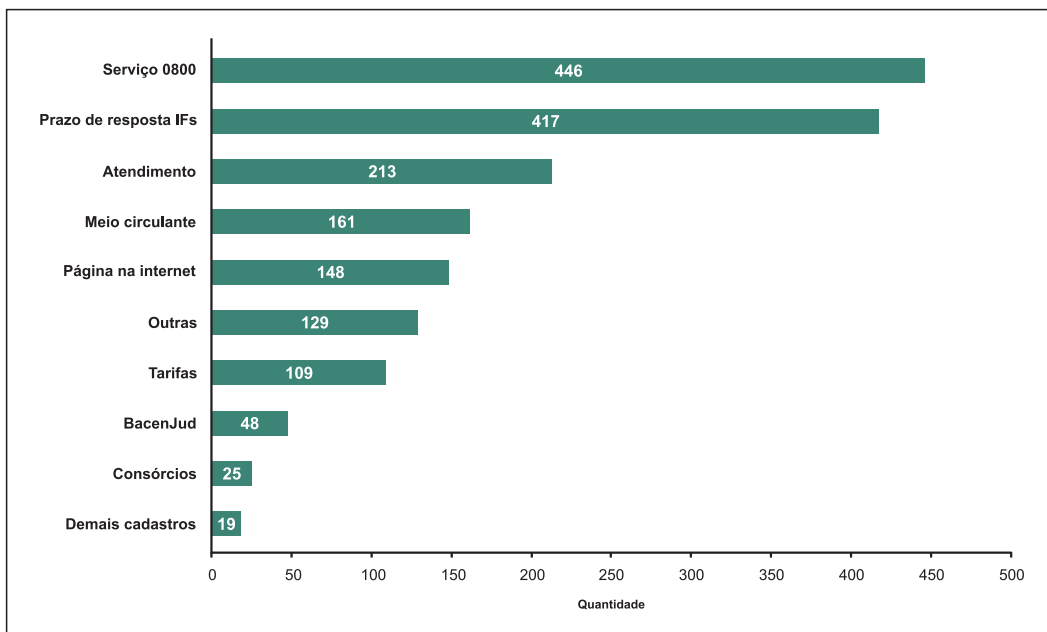
A queda no número de reclamações ocorrida em 2009 vai ao encontro do objetivo da Ouvidoria, ou seja, representa melhoria dos processos de trabalho e, conseqüentemente, redução do grau de descontentamento do cidadão com os serviços a ele prestados. Deve-se atentar para o fato de que o principal motivo das reclamações e das críticas acolhidas em 2009 está relacionado com o processo de trabalho “atendimento ao cidadão”, repetindo fato observado em 2006, 2007 e 2008. No rol de serviços mais demandados pelo cidadão, destacam-se:

- atendimento prestado pelo Banco Central (dificuldade de acesso ao telefone 0800 e deficiências no atendimento presencial prestado nas representações regionais do Banco Central);
- demora por parte das instituições financeiras em responder às demandas dos cidadãos encaminhadas a elas pelo Banco Central;
- críticas à atuação do Banco Central na questão das tarifas bancárias;
- escassez de moedas, principalmente das de pequeno valor, para fim de troco;
- qualidade das informações constantes da página do Banco Central na internet, bem como dificuldades para acesso aos conteúdos e instrumentos do portal.

Destaque-se que grande parte dessas demandas se refere a conflitos no relacionamento entre o cliente e a instituição financeira (IF), caracterizando, pois, uma avença de cunho consumerista. Todavia, uma vez que a demanda é acolhida pela área de atendimento, a reclamação sobre os serviços prestados pelas instituições financeiras gera, para o reclamante, expectativa de que o Banco Central solucione a questão com a IF. Nos casos em que a solução dada pela IF não atende às expectativas do reclamante, ele retorna seu descontentamento contra o serviço que, conforme seu entendimento, é prestado pelo Banco Central.

A dificuldade de acesso ao telefone 0800 constituiu outro ponto de forte descontentamento por parte do cidadão, tendo sido acolhidas 446 reclamações em 2009, ante 628 em 2008. O gráfico seguinte mostra o quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2009, classificadas por ordem de grandeza:

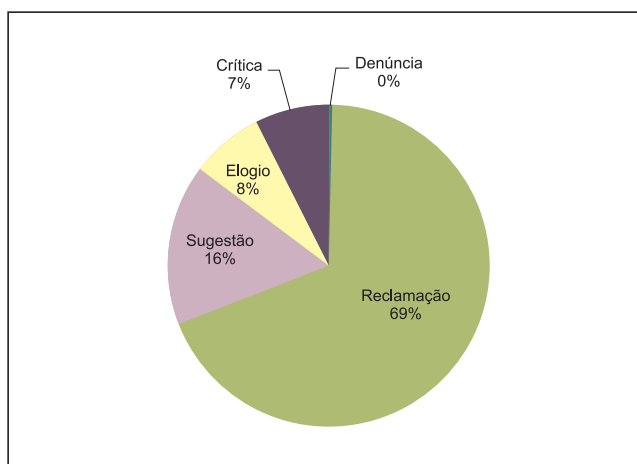
### Assuntos mais demandados



A maior parte das reclamações relacionadas com dificuldade de acesso ao atendimento do Banco Central pelo telefone 0800 – total de 446 demandas – decorreu do fato de o cidadão procurar monitorar o andamento de sua demanda contra instituição financeira registrada no Banco Central.

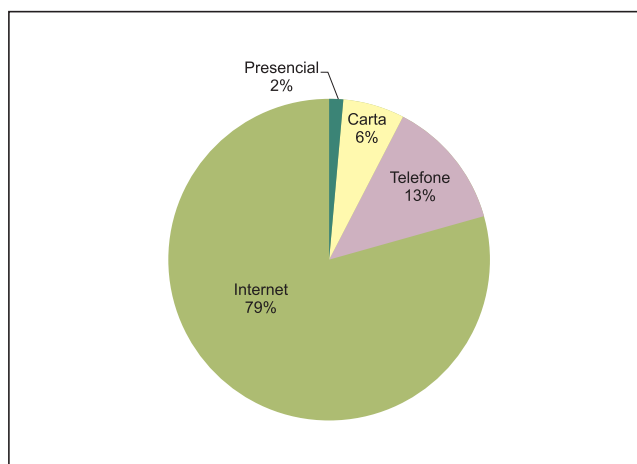
Em resumo, do total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2009, observa-se que 69% se referem a reclamações, 16%, a sugestões, 8% são elogios, e 7% são críticas, conforme mostra o gráfico a seguir.

### Demandas por categoria



No gráfico seguinte estão representadas, por canal de entrada, as demandas acolhidas pela Ouvidoria em 2009. Observa-se que 79% dos cidadãos deu preferência ao acesso por internet; em segundo lugar, apesar de limitações e dificuldades, o acesso se deu pelo telefone 0800.

### Demandas por canal de entrada



No tocante às demais reclamações recebidas pela Ouvidoria, destacam-se:

- a) **página do BC na internet** – nos 148 registros efetuados (ante 152 em 2008) encontram-se diversos assuntos, como: serviço “Calculadora do Cidadão”; dificuldades de pesquisa no sítio do Banco Central; acesso a *links* de relatórios; e outros;
- b) **meio circulante** – a falta de moedas de pequeno valor e a escassez de cédulas de R\$1,00 tem sido alvo de constantes reclamações (161 registros em 2009 ante 142 em 2008);
- c) **tarifas** – observou-se significativa redução do grau de insatisfação do cidadão no que se refere a esse tema, tendo sido registradas apenas 109 demandas em 2009 ante 394 ocorridas em 2008;
- d) **BacenJud** – foi registrado, em 2009, o total de 42 demandas ante 43 do ano anterior; e
- e) **demais cadastros** – em 2009, foram registradas 19 demandas (139 em 2008), que abrangem os diversos cadastros – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF), Sistema de Informações de Crédito (SCR), Cadastro Informativo de Créditos não Quitados com o Setor Público Federal (Cadin) e Registro Declaratório Eletrônico (RDE).

Registre-se que, além das demandas mencionadas, a Ouvidoria recebeu, por intermédio do Sistema Ouvidor do Ministério da Fazenda, 162 demandas, das quais 121 foram de natureza atendimento, e 41, de natureza ouvidoria, montante similar ao verificado em 2008. Essas demandas foram objeto de triagem por parte da Ouvidoria do Banco Central. As de natureza atendimento foram encaminhadas à área de atendimento, por tratarem de reclamações sobre instituições financeiras ou de pedidos de informação.