



**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

## **Ouvidoria**

Compromisso com o cidadão



# **RELATÓRIO ANUAL 2010**

Brasília, dezembro de 2010

## **Ouvidor**

Hélio José Ferreira

## **Equipe da Ouvidoria**

Alessandra Messias Guedes Furtado Bido

Jairo Santos Cabral

José Carlos Ferreira

Léo Gonçalves dos Santos

Lúcia Maria Fernandes Pinheiro

Lygia Maria Gonçalves Pinheiro

Mara Regina M. Resende Franco Carvalho

Marizete Marcelino da Silva

Simone Leocádio do Nascimento

# Relatório da Ouvidoria

---

## Apresentação

O engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento do Estado constitui movimento importante no sentido do fortalecimento das diretrizes e práticas da boa governança.

É nesse contexto que se inserem as ouvidorias, cuja característica é atuar como instrumento da democracia participativa, concedendo voz ativa ao cidadão para emitir reclamações, críticas e sugestões.

A figura do ouvidor, ou *ombudsman*, surgiu na Suécia, no início do século XIX, com o objetivo de acatar e dar tratamento imparcial e transparente às demandas do cidadão, permitindo, assim, a participação da sociedade no controle e na avaliação da Administração Pública.

A Ouvidoria do Banco Central do Brasil (Ouvid), instituída em 2006, funciona como elo entre a Instituição e o cidadão, acolhendo suas manifestações e, por meio destas, buscando o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados pelo Banco Central do Brasil (BCB). Essa sistemática permite ao cidadão colaborar no processo de aprimoramento da gestão institucional.

Este relatório aborda as principais atividades inerentes a esse processo de relacionamento do Banco Central com o cidadão, principalmente aquelas desenvolvidas pela Ouvidoria em 2010.

## Atuação da Ouvidoria

Em 2010, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Banco Central junto às áreas envolvidas na questão da acessibilidade esteve particularmente voltado para o aperfeiçoamento da estrutura e dos canais de atendimento às pessoas com necessidades especiais. Esse esforço está em sintonia com a legislação existente sobre o tema – Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, regulamentadas pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 –, que estabelece procedimentos e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Entre as medidas adotadas, destaca-se a implantação de sistema voltado para o relacionamento entre o deficiente auditivo e da fala e o Banco Central do Brasil. Tal sistema é constituído por uma Central de Atendimento ao Surdo, que recebe ligações por meio do telefone 0800 642-2345, dedicado exclusivamente a esse público. Foram também instalados aparelhos telefônicos especiais em todos os edifícios do Banco. Essa solução permite ao deficiente auditivo e da fala entrar em contato direto com o Banco Central ou com qualquer instituição que tenha sistema semelhante.

Melhorias também foram realizadas no espaço destinado a acolher demandas do cidadão, como é o caso da adaptação do totem existente no Edifício-Sede do Banco Central, em Brasília, que passou a contar com mesa deslizante em altura compatível e acesso mais fácil aos formulários e à caixa de coleta de correspondência para possibilitar sua utilização pelo usuário de cadeira de rodas. Esse projeto de adaptação dos totens seguiu determinações das normas técnicas específicas e está sendo estendido a todas as Representações Regionais do Banco Central.

Uma das reivindicações que vinham sendo apresentadas à Ouvidoria pelos cidadãos dizia respeito a dificuldades para acessar conteúdos da página do Banco Central na internet. Com a implantação do projeto do novo *site*, houve significativas melhoras, não dispensando, contudo, o acompanhamento permanente da questão.

## Aspectos relevantes das demandas

### Demandas recebidas

O número de demandas recebidas na Ouvidoria nos últimos quatro anos tem demonstrado tendência de queda. Em 2010, foi recebido um total de 2.204 demandas, o que representou decréscimo de 11% em relação ao total recepcionado no ano anterior. Apesar da redução em termos quantitativos, observa-se que o grau de complexidade dessas demandas tem se elevado, exigindo mais tempo e esforço para solucionar as questões trazidas pelo cidadão.

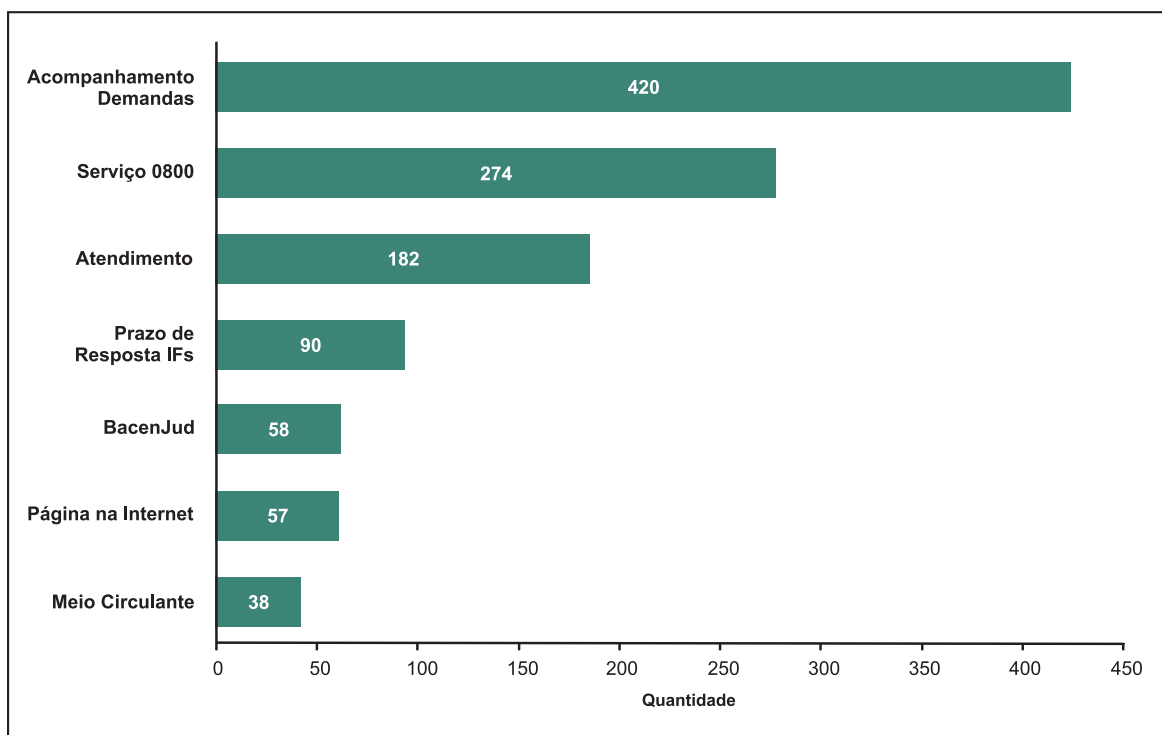
À Ouvidoria cabe dar tratamento às demandas dos cidadãos sobre serviços prestados pelo Banco Central. No entanto, além das 2.204 demandas acima mencionadas, também foram recepcionadas pela Ouvidoria mais 892 demandas referentes a serviços prestados por instituições financeiras (IFs). Em todos esses casos, foram oferecidas respostas aos cidadãos esclarecendo a função da Ouvidoria e também orientando quanto à forma adequada para solucionar problemas individuais junto às instituições financeiras.

O acesso ao telefone 0800 continua sendo motivo de insatisfação por parte do cidadão (274 reclamações em 2010, contra 446 reclamações em 2009 e 628 em 2008). A redução observada pode ser decorrente da orientação que vem sendo dada ao cidadão para que utilize os outros canais existentes para contato com o Banco Central.

No tocante às demais reclamações recebidas pela Ouvidoria, merecem destaque:

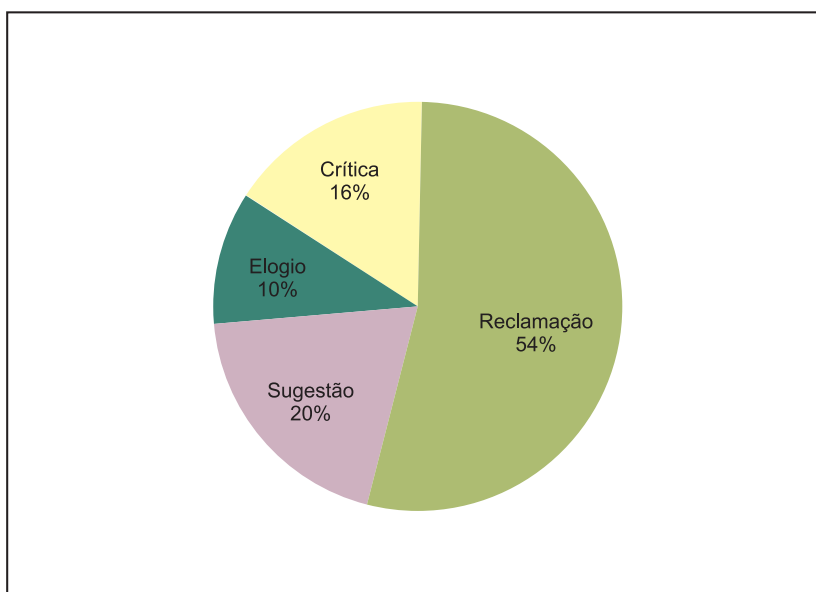
- **página do BC na internet** – foram acolhidas 57 reclamações, contra 148 em 2009 e 152 em 2008. Nesse total, encontram-se diversos assuntos, como: serviço “Calculadora do Cidadão”; dificuldades de pesquisa no sítio do Banco Central; acesso a *links* de relatórios e outros;
- **meio circulante** – registradas 38 reclamações, das quais cerca de 50% relacionadas à nova família de cédulas;
- **BacenJud** – foram registradas 58 demandas em 2010 contra 42 demandas em 2009 e 43 demandas em 2008.

No gráfico abaixo estão representados os assuntos mais reclamados à Ouvidoria em 2010, classificados por ordem de grandeza:



### Demandas por categoria

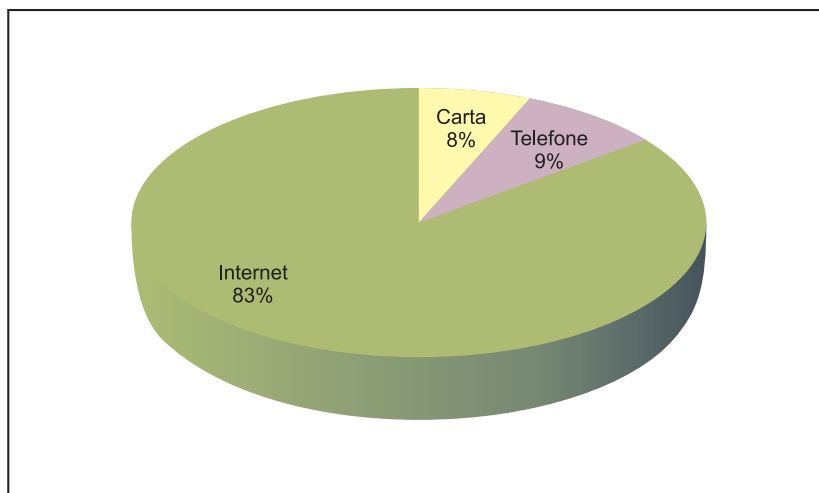
O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria em 2010, distribuídas por categoria:



**Nota:** ao contrário dos anos anteriores, não houve encaminhamento de denúncia à Ouvidoria.

## Demandas por canal de entrada

Em termos de utilização de canais para efetivação de demandas, observa-se que 83% dos cidadãos deram preferência ao acesso via internet e, em segundo lugar, apesar das limitações e dificuldades, ao canal do telefone 0800, conforme demonstra o gráfico a seguir:



**Nota:** não houve recepção de demandas de cidadãos na forma presencial.

A Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições e a partir das manifestações recebidas, vem envidando esforços no sentido de aperfeiçoar cada vez mais a qualidade dos serviços oferecidos pelo Banco Central ao cidadão.