



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



Relatório da Pesquisa de Transparência **2023**



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

SUMÁRIO

I. Introdução	3
II. Informações gerais	3
III. Perfil dos respondentes	5
III.1 Gênero	5
III.2 Estado onde reside	5
III.3 Nível de escolaridade	6
III.4 Local onde trabalha / Atividade que desempenha	6
III.5 Meios de acesso a informações do BCB	7
III.6 Frequência de acesso a informações	8
IV. Resultados da pesquisa	8
IV.1 Dimensão Qualidade	10
IV.2 Dimensão Disponibilidade	11
IV.3 Dimensão Facilidade de acesso	11
V. Propostas de Aperfeiçoamento	11
V.1 Questão 5 – dimensão “Disponibilidade”	12
V.2 Questão 6 – dimensão “Facilidade de acesso”	13
V.3 Questão 7 – dimensão “Qualidade”	13
V.4 Questão 9 – pergunta aberta geral	15
VI. Indicadores	16
VI.1 Notas apuradas por tema – Pesquisa Focus	16
VI.2 Net Promoter Score (NPS)	17
VII. Conclusões	18



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

I. Introdução

A Pesquisa de Transparência do Banco Central do Brasil (BCB) tem como objetivos avaliar a percepção de transparência em relação aos dados e às informações sobre diversas atividades desempenhadas pela instituição, os quais se encontram disponibilizados em seus meios de comunicação, e identificar oportunidades de ampliação de divulgação, oferecendo ainda subsídios para a criação de indicadores de transparência. A rodada da pesquisa de 2023 validou a metodologia utilizada na edição anterior (2021) e consolidou a pesquisa como uma ação institucional perene.

A pesquisa de 2023 utilizou a mesma estrutura da realizada em 2021, o que permite avaliar a evolução da percepção de transparência sob a ótica do usuário de dados e informações disponibilizados pelo Banco Central.

II. Informações gerais

Pesquisa quantitativa *online*, aplicada de forma anônima a dois públicos distintos, conforme resumido no quadro a seguir:

	Pesquisa Focus	Pesquisa Aberta
Público	Assinantes de relatórios do BCB 180.000 assinantes	Público que acessa os meios de comunicação do BCB 1.831.329 seguidores (set./23)
Forma de divulgação	Mala direta (<i>e-mail</i>)	Redes sociais (Twitter, Facebook, YouTube, Flickr, LinkedIn, Instagram) e <i>site</i> do BCB
Respostas	Questionário respondido integralmente: 5.971	Questionário respondido integralmente: 370
	Questionário respondido parcialmente: 2.889	Questionário respondido parcialmente: 308
	<u>Total: 8.860</u>	<u>Total: 678</u>
Período	Junho/23	Julho/23

A **Pesquisa Focus**, tal qual em 2021, avaliou 19 temas (ou atividades) principais do BCB, identificados em sua cadeia de valor, a saber:

1. serviço de atendimento ao público em geral (Fale Conosco);
2. relatórios e certidões via Registrato (Relatórios SCR, CCS e de Operações de Câmbio/Transferências Internacionais);
3. *rankings* do BCB (*Ranking* de Reclamações e *Ranking* de Qualidade de Ouvidorias);
4. dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito;
5. dados e informações sobre política cambial;
6. dados e informações relativas à administração das reservas internacionais;
7. dados e informes de política de estabilidade financeira;
8. estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco);
9. assuntos regulatórios em geral (Eficiência do SFN, normas sobre crédito rural e “Busca de Normas”);



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

10. dados e informações sobre matéria de fiscalização;
11. dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central;
12. dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do Banco Central;
13. dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura;
14. informações sobre meio circulante (moedas e cédulas);
15. assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores;
16. dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do Banco Central;
17. dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional;
18. dados e informações sobre prestação de contas das atividades do Banco Central;
19. dados e informações sobre o relacionamento internacional;
20. outros (item de livre identificação de assunto pelo respondente).

Cada tema foi avaliado, em uma escala de 1 a 10, a partir de três dimensões de transparência:

- i. **disponibilidade** – variedade de informações e serviços disponibilizados de interesse do cidadão;
- ii. **facilidade de acesso** – facilidade de localização, uso e extração de informações desejadas nos meios de comunicação do BCB; e
- iii. **qualidade** – periodicidade de atualização, consistência e relevância dos dados, clareza e detalhamento das notas explicativas e metadados, entre outros.

Foram disponibilizados campos abertos para manifestação do respondente quando sua avaliação para cada dimensão relacionada ao tema fosse igual ou inferior a 7, bem como um campo para livre manifestação no final do questionário.

Ao final do questionário, também foi disponibilizada uma pergunta fechada para que o respondente avaliasse sua percepção geral sobre o grau de transparência do BCB, atribuindo uma nota de 1 a 10.

A **Pesquisa Aberta**, conforme previsto nas conclusões da Pesquisa de Transparência 2021, foi simplificada na tentativa de se obter uma maior adesão. Considerando que os usuários de mídias sociais tendem a consumir informações rápidas, a avaliação de transparência foi reduzida a apenas uma pergunta, em que o respondente deveria atribuir uma nota de 1 a 10 acerca de sua percepção de transparência do BCB, sendo também oferecido um campo para livre manifestação.

No entanto, apesar de o BCB possuir mais de 1,8 milhão de seguidores (dados de setembro de 2023), a **Pesquisa Aberta** novamente obteve uma amostra bem mais reduzida em relação à **Pesquisa Focus**, gerando menor acurácia e comprometendo análises mais aprofundadas dos resultados referentes aos dados. Além disso, foram poucas as contribuições recebidas por meio do campo para livre manifestação relacionadas à pesquisa, sendo boa parte referente a manifestações de interesses ou assuntos pessoais, como as relacionadas ao Sistema de Valores a Receber (SVR) e a cadastros.

Na direção oposta, a **Pesquisa Focus** manteve uma amostra bastante robusta, permitindo a obtenção de resultados mais acurados e a aplicação de filtros para análises mais específicas. Ademais, seus participantes demonstraram conhecer melhor as atribuições do BCB e consumir mais dados brutos, inclusive abertos, permitindo uma aferição mais qualificada da transparência ativa. As considerações apresentadas nos campos abertos, bastante focadas no objetivo da pesquisa, trouxeram insumos para ampliação da transparência.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

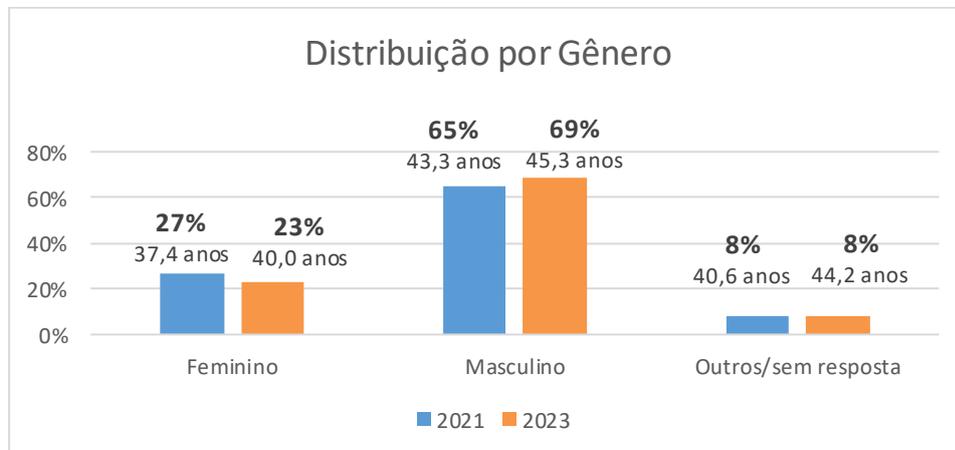
Nesse sentido, optou-se por focar a análise da Pesquisa de Transparência nos resultados obtidos junto ao público assinante de relatórios do BCB – Pesquisa Focus.

III. Perfil dos respondentes – Pesquisa Focus

Destacamos, a seguir, o perfil dos respondentes por gênero, idade, estado onde reside, escolaridade, local de trabalho/atividade, meios de comunicação utilizados para acesso a informações do BCB e frequência de acesso, comparando os anos de 2021 e 2023.

III.1 Gênero e idade

No tocante ao gênero, em relação à pesquisa de 2021, identificamos acréscimo de 4% de respondentes do gênero masculino e igual percentual de redução do gênero feminino, que passaram a representar, respectivamente, 69% e 23%. Em termos de idade, houve um acréscimo de 2 a 4 anos em relação à pesquisa anterior, com as mulheres alcançando a idade média de 40 anos, e os homens de 45 anos.



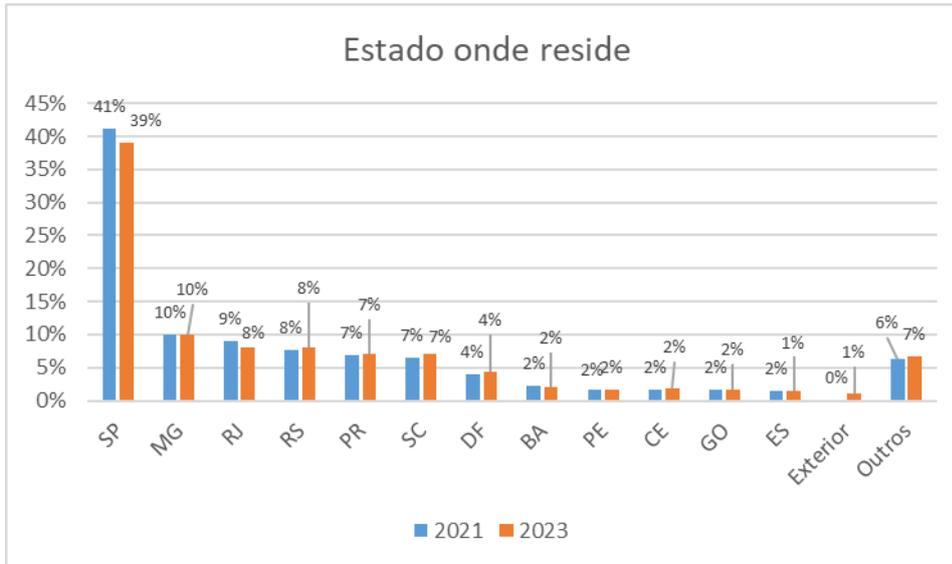
III.2 Estado onde reside

A maioria dos respondentes reside na região Sudeste, com destaque para o Estado de São Paulo. Os estados da região Sul também apresentaram novamente um bom nível de participação, seguidos pelo Distrito Federal. Vale observar que foi incluída a opção de residência no exterior (1%) na pesquisa de 2023 – inexistente em 2021.



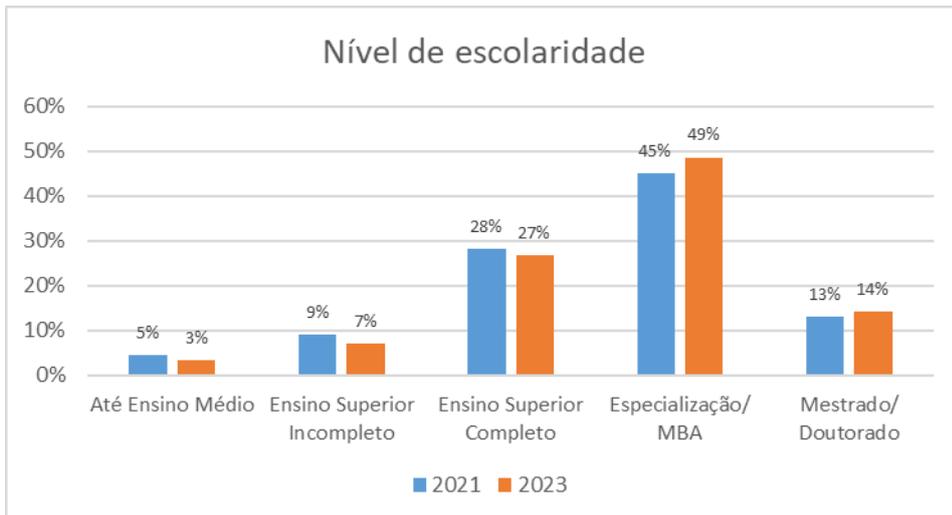
BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



III.3 Nível de escolaridade

O elevado nível de escolaridade dos respondentes, já identificado em 2021, ampliou-se em cerca de 5% em 2023, tendo 90% deles pelo menos ensino superior completo e 63% algum tipo de especialização.



III.4 Local onde trabalha e atividade que desempenha

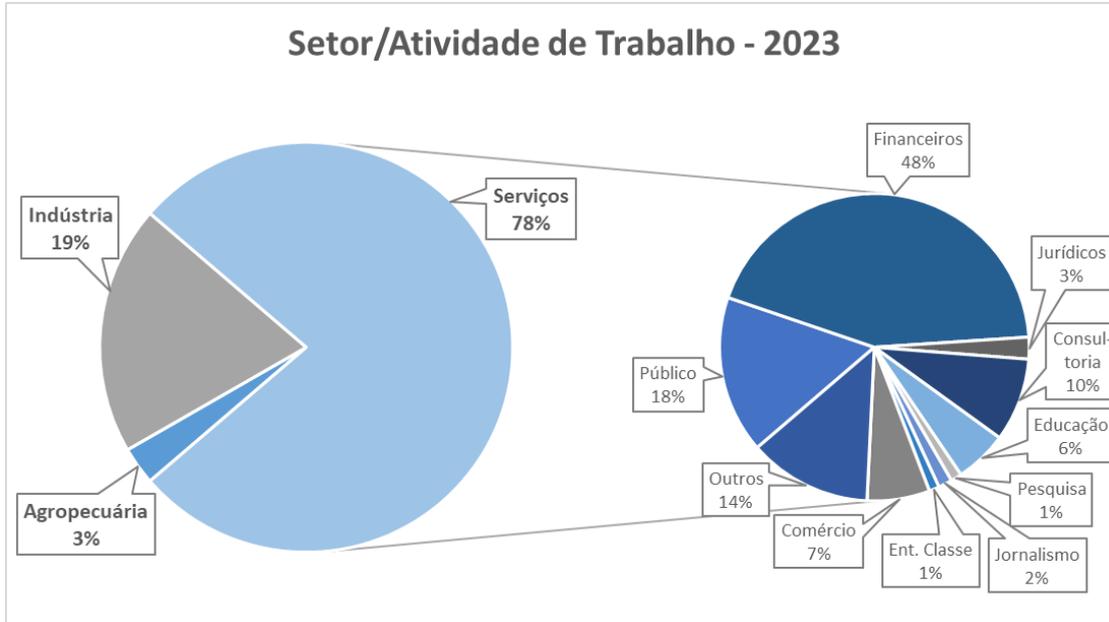
Como na pesquisa de 2021, cerca de 48% das respostas para a pergunta relativa ao local de trabalho foram na opção “Outros”. Em 2023, esse mapeamento foi aperfeiçoado, sendo dividido em três questões: situação de trabalho, setor de atividade, e, para o setor de serviços, o subsetor correspondente. Com isso, as respostas ao item “Outros”, caíram para acerca de apenas 11%. Devido à mudança no questionário, não apresentaremos dados comparativos entre as pesquisas de 2021 e de 2023 para esse item.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

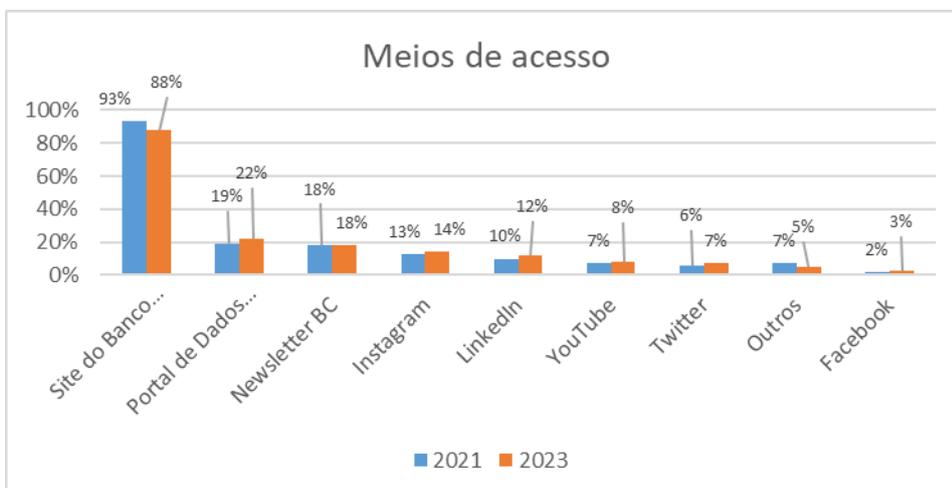
Ouvidoria

Em resumo, 78% dos respondentes inseridos no mercado de trabalho declararam atuar no setor de serviços, com forte destaque para o ramo financeiro, seguido pelo serviço público. A atuação nos demais tipos de serviço é bastante pulverizada, como pode ser visto no gráfico abaixo.



III.5 Meios de acesso a informações do BCB

O *site* segue como o principal meio de acesso aos dados disponibilizados pelo BCB. Verifica-se indício de diversificação de meios de acesso com aparente tendência de crescimento relativo das mídias sociais. Destaca-se o crescimento do uso do Portal de Dados Abertos, que obteve o maior incremento em pontos percentuais, comportamento já observado na pesquisa anterior, firmando-se como segundo meio de acesso aos dados do BCB. Cabe informar que cada respondente poderia selecionar mais de um meio de comunicação.



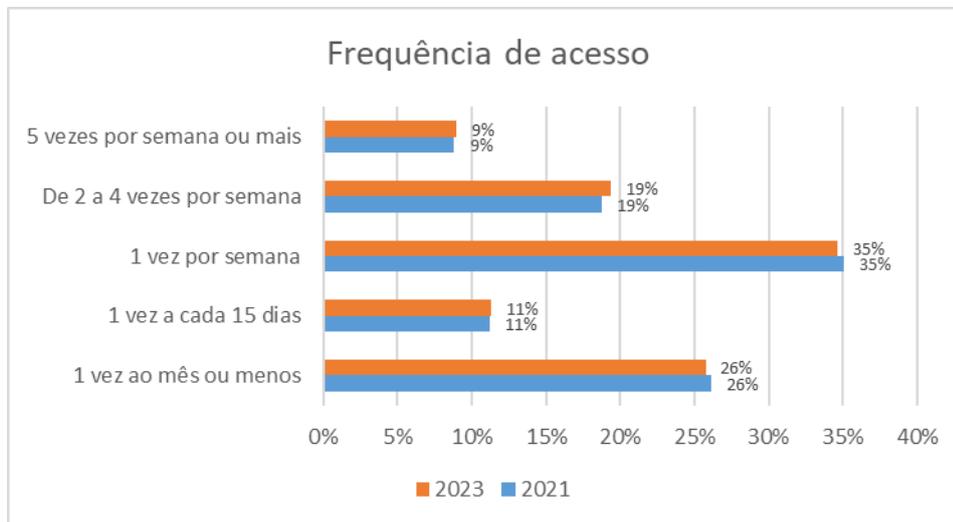


BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

III.6 Frequência de acesso a informações

A frequência de acesso ao *site* manteve-se estável. Destaca-se que cerca de 63% dos respondentes acessam informações do BCB pelo menos uma vez por semana.



Em resumo, quanto ao perfil dos respondentes, destacaram-se as seguintes características: residência no estado de São Paulo, sexo masculino, cerca de 45 anos, ocupação ativa no sistema financeiro, com curso superior e especialização, e acesso a dados e informações do BCB, sobretudo por meio do *site*, pelo menos uma vez por semana.

IV. Resultados da pesquisa

A tabela abaixo apresenta a média das notas oferecidas pelos respondentes da Pesquisa Focus por dimensão e para cada tema/atividade avaliado, nos anos de 2021 e 2023. Observa-se que, de forma geral, as notas da dimensão “Qualidade” foram maiores que as notas relativas a “Disponibilidade” e “Facilidade de acesso”, com patamares similares. O reconhecimento da dimensão “Qualidade” já tinha sido observado na pesquisa anterior.

Destaca-se a evolução significativa (3,31%) da dimensão “Facilidade de acesso”, possivelmente decorrente dos ajustes realizados no *site* do BCB às vésperas da pesquisa de 2021, que se refletiram inclusive em comentários sobre a dificuldade de acesso às informações à época da pesquisa. Passado esse período de ajustes, a maior familiaridade do público com o novo formato da página pode ter refletido no crescimento relativamente superior desse quesito, tornando-se o segundo mais relevante.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Item	Total (8860)				Total (8340)			
	Pesquisa Focus 2023				Pesquisa Focus 2021			
	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade	Média	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade	Média
Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	8,39	8,49	8,67	8,52	8,17	8,20	8,46	8,27
Relatórios e certidões do Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)	8,80	8,67	9,01	8,83	8,56	8,23	8,76	8,52
<i>Rankings</i> do BC (<i>Ranking</i> de Reclamações e <i>Ranking</i> de Qualidade de Ouvidorias)	8,73	8,64	8,95	8,77	8,49	8,36	8,78	8,55
Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	9,10	9,07	9,20	9,12	9,05	8,97	9,14	9,05
Dados e informações sobre política cambial	8,79	8,79	9,05	8,88	8,68	8,53	8,89	8,70
Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	8,51	8,63	8,91	8,69	8,45	8,26	8,75	8,49
Dados e informes de política de estabilidade financeira	8,74	8,70	9,00	8,81	8,66	8,53	8,88	8,69
Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)	8,75	8,67	9,04	8,82	8,63	8,38	8,94	8,65
Assuntos regulatórios em geral (eficiência SFN, normas crédito rural e Busca de Normas)	8,73	8,63	8,99	8,78	8,59	8,29	8,80	8,56
Dados e informações sobre matéria de fiscalização	8,40	8,48	8,77	8,55	8,34	8,29	8,67	8,44
Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central	8,45	8,60	8,70	8,58	8,48	8,30	8,79	8,52
Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BC	8,42	8,36	8,91	8,56	8,35	8,16	8,58	8,36
Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	8,61	8,56	8,91	8,69	8,68	8,41	8,91	8,67
Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	8,76	8,74	9,06	8,85	8,70	8,50	8,93	8,71
Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	8,69	8,70	8,98	8,79	8,54	8,51	8,82	8,62
Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do BC	8,41	8,43	8,71	8,52	8,45	8,20	8,72	8,46
Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	8,39	8,51	8,81	8,57	8,12	7,96	8,47	8,18
Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central	8,25	8,38	8,73	8,45	8,21	8,09	8,54	8,28
Dados e informações sobre o relacionamento internacional	8,29	8,41	8,81	8,50	8,21	8,07	8,53	8,27
Outros	8,97	8,97	9,09	9,01	8,86	8,66	9,09	8,87
Média do quesito avaliado (exclui o item "20-Outros")	8,59	8,60	8,91	8,96	8,49	8,33	8,76	8,82
Média do quesito avaliado (inclui o item "20-Outros")	8,61	8,62	8,92	8,96	8,51	8,34	8,77	8,82

A tabela a seguir facilita a visualização da evolução percentual dos resultados da pesquisa entre 2021 e 2023. Positivamente, permite que sejam observados avanços nas notas médias de todos os temas avaliados, resultados que refletem a evolução da transparência no período. Também é possível identificar dimensões de alguns temas que demandarão maior atenção por terem apresentado resultado relativamente menos favorável em suas avaliações.

Item	Variação de notas 2023 x 2021			
	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade	Média
Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	2,71%	3,55%	2,54%	2,93%
Relatórios e certidões do Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)	2,80%	5,31%	2,78%	3,60%
<i>Rankings</i> do BC (<i>Ranking</i> de Reclamações e <i>Ranking</i> de Qualidade de Ouvidorias)	2,81%	3,32%	1,88%	2,66%
Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	0,55%	1,14%	0,69%	0,79%
Dados e informações sobre política cambial	1,34%	3,15%	1,81%	2,09%
Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	0,70%	4,53%	1,90%	2,36%
Dados e informes de política de estabilidade financeira	0,91%	1,99%	1,40%	1,43%
Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)	1,42%	3,48%	1,17%	2,00%
Assuntos regulatórios em geral (eficiência SFN, normas crédito rural e Busca de Normas)	1,72%	4,06%	2,09%	2,60%
Dados e informações sobre matéria de fiscalização	0,71%	2,25%	1,19%	1,38%
Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central	-0,32%	3,65%	-0,97%	0,75%
Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BC	0,86%	2,42%	3,88%	2,40%
Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	-0,82%	1,80%	0,00%	0,31%
Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	0,77%	2,75%	1,43%	1,64%
Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	1,81%	2,32%	1,82%	1,98%
Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do BC	-0,51%	2,82%	-0,15%	0,69%
Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	3,39%	6,87%	4,07%	4,75%
Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central	0,42%	3,66%	2,14%	2,07%
Dados e informações sobre o relacionamento internacional	1,01%	4,22%	3,27%	2,83%
Outros	1,19%	3,57%	-0,07%	1,54%
Média do quesito avaliado (exclui o item "20-Outros")	1,16%	3,31%	1,72%	1,62%
Média do quesito avaliado (inclui o item "20-Outros")	1,17%	3,32%	1,63%	1,62%

A tabela seguinte, por sua vez, dispõe a quantidade de respostas oferecidas para cada tema e sua participação em relação ao total de respostas, bem como a variação da quantidade de respostas entre



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

2021 e 2023. Similar ao observado em 2021, verificou-se que os entrevistados indicaram acessar dados relacionados a poucos temas, apesar do aumento da média de 2,1 para 2,3 temas respondidos por cada participante. Importante ressaltar que os participantes atribuem notas apenas aos temas que indicam acessar. Se, por um lado, temos uma redução do número de avaliações por tema ou tipo de informação, por outro lado, temos melhor qualidade das respostas oferecidas, pois são avaliados apenas aqueles dados que o respondente consome e possui maior familiaridade e capacidade de opinar.

Quantidade de respostas por tema	Pesquisa Focus				Variação % 2023-2021
	2023		2021		
	Quant.	Partic. %	Quant.	Partic. %	
Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	547	2,66%	393	2,25%	39,19%
Relatórios e certidões do Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)	1.432	6,97%	998	5,71%	43,49%
Rankings do BC (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias)	961	4,68%	818	4,68%	17,48%
Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	5.029	24,49%	4.361	24,95%	15,32%
Dados e informações sobre política cambial	2.315	11,27%	2.001	11,45%	15,69%
Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	652	3,17%	556	3,18%	17,27%
Dados e informes de política de estabilidade financeira	1.851	9,01%	1.537	8,79%	20,43%
Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)	2.099	10,22%	1.795	10,27%	16,94%
Assuntos regulatórios em geral (eficiência SFN, normas crédito rural e Busca de Normas)	951	4,63%	768	4,39%	23,83%
Dados e informações sobre matéria de fiscalização	372	1,81%	282	1,61%	31,91%
Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central	204	0,99%	161	0,92%	26,71%
Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BC	153	0,74%	101	0,58%	51,49%
Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	623	3,03%	564	3,23%	10,46%
Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	758	3,69%	700	4,01%	8,29%
Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	953	4,64%	936	5,36%	1,82%
Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do BC	381	1,86%	340	1,95%	12,06%
Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	330	1,61%	338	1,93%	-2,37%
Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central	371	1,81%	305	1,75%	21,64%
Dados e informações sobre o relacionamento internacional	285	1,39%	264	1,51%	7,95%
Outros	270	1,31%	259	1,48%	4,25%
Total de respostas por tema (A)	20.537	100%	17.477	100%	17,51%
Total de respondentes (B)	8.860	-	8.340	-	6,24%
Média de temas respondidos por participante [(A) / (B)]	2,32	-	2,10	-	10,61%

Como na pesquisa anterior, em 2023, observou-se que 55% das respostas foram relacionadas aos temas política monetária, política cambial, estabilidade financeira e estatísticas macroeconômicas.

O tema “Relatórios e certidões do sistema Registrato” apresentou significativo crescimento no acesso declarado, refletindo o reconhecimento da importância do sistema pela sociedade para o acompanhamento dos registros de relacionamento entre cidadãos e instituições financeiras, tanto para recorrer a justificativas para eventual negativa de crédito por estas como para controle financeiro e monitoramento de possíveis fraudes.

O único tema que apresentou menor interesse dos respondentes em relação à pesquisa anterior foi “Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional”. No entanto, foi o tema que apresentou o maior aumento de notas, o que é um forte indício de que houve melhora na qualidade, disponibilidade e, principalmente, facilidade de acesso a essas informações.

IV.1 Dimensão Qualidade

A dimensão “Qualidade” foi a que apresentou a maior média de avaliações nas pesquisas de 2021 e 2023. De forma geral, os temas mais bem avaliados foram aqueles mais acessados, alguns dos quais diretamente relacionados à missão do BCB, ou seja, dados e informações sobre política monetária – destaque na Pesquisa Focus –, além de política cambial, estabilidade financeira, estatísticas



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

macroeconômicas, informações sobre meio circulante, e relatórios (certidões e Registrato), todos com avaliação igual ou superior a 9.

IV.2 Dimensão Disponibilidade

No tocante à dimensão “Disponibilidade”, merece destaque a evolução da avaliação do tema “Relatórios e certidões do Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)”, que refletiu as inovações promovidas no Sistema Registrato, com impacto na maior disponibilização de informações pessoais.

IV.3 Dimensão Facilidade de acesso

A dimensão “Facilidade de acesso” foi a que apresentou maior evolução em relação à pesquisa de 2021, registrando avanço em todos os temas, talvez por reflexo da maior familiaridade do público com as mudanças ocorridas no *site* do BCB proximamente à pesquisa de 2021. Cabe ressaltar a melhora das notas atribuídas aos temas “Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional” (6,87%), “Relatórios e certidões do Registrato” (5,31%) e “Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais” (4,53%).

V. Propostas de Aperfeiçoamento

As propostas de aperfeiçoamento foram coletadas por meio das perguntas abertas disponibilizadas:

1. na questão 5, sobre a dimensão “Disponibilidade”, o respondente poderia sugerir dados ou informações que gostaria de ver disponibilizados, inclusive a partir de consulta ao Inventário de Bases de Dados do BCB;
2. na questão 6, sobre a dimensão “Facilidade de acesso”, com o intuito de entender a motivação de notas iguais ou inferiores a 7, foi realizada uma pergunta fechada e oferecido um campo aberto para que o respondente pudesse sugerir melhorias;
3. na questão 7, sobre a dimensão “Qualidade”, com o intuito de entender a motivação de notas iguais ou inferiores a 7, foi realizada uma pergunta fechada e oferecido um campo aberto para que o respondente pudesse sugerir melhorias;
4. na questão 9 o respondente poderia registrar comentários, elogios, reclamações e sugestões sobre a pesquisa.

Foram recebidos cerca de 6.600 sugestões e comentários nos campos livres disponibilizados, os quais vêm sendo apresentados para avaliação em reuniões com as áreas e unidades do BCB responsáveis pela curadoria das informações solicitadas.

Ao curso dessas reuniões, busca-se entender as possíveis causas para avaliações e variações de desempenho entre 2021 e 2023, explorando-se também oportunidades para disponibilizar novas bases de dados e informações, bem como aperfeiçoar a transparência por meio de novas ferramentas, linguagem, meio de divulgação, dentre outras sugestões apresentadas.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

V.1 Questão 5 – dimensão “Disponibilidade”

Acerca da dimensão “Disponibilidade”, a possibilidade de utilizar o Inventário de Bases de Dados do BCB¹ como referência para facilitar a identificação de interesse por dados e informações, gerou um primeiro conjunto de sugestões – vide quadro abaixo. Observa-se, no entanto, que muitas dessas informações já são disponibilizadas, no todo ou em parte, pelo BCB.

Bases de Dados		Qtd
1	Atas e Comunicados do Comitê de Política Monetária (Copom)	118
2	Relatório de Inflação	58
3	Base de informações consolidadas do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) e do mercado aberto	54
4	Sistema Expectativas de Mercado (EXP)	39
5	Ranking de Instituições Financeiras por Índice de Reclamações	38
6	PTAX = Cotações de moedas	34
7	Central de Demonstrações Financeiras do SFN	28
8	Câmbio Legal	26
9	Registrato – Extrato do Registro de Informações no Banco Central	22
10	Base de operações de swap cambial do BC	20
11	SCR – Sistema de Informações de Créditos	20
12	Sistema Normativos	20
13	Censo sobre Créditos Garantidos – Fundo Garantidor de Crédito (FGC)	19
14	Balanço de Pagamentos – DW	18
15	Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal – Cadin	17
16	Capitais Brasileiros no Exterior (CBE)	17
17	FAQ – Perguntas e Respostas Frequentes	16
18	Cotistas de Fundos de Investimento	14
19	Base Analítica do Unicad	12
20	Catálogo de Informações	11
21	DRO - Demonstrativo de Risco Operacional	11
22	Operações de Câmbio	10
23	BCBase – Dados mestres de Entidades Supervisionadas - Mantidos por autorizações	9
24	Selic – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia	9
25	SGS – Sistema Gerenciador de Séries Temporais	9
26	ADM	8
27	Base para avaliação da performance de <i>dealers</i> de mercado aberto	8
28	Censo de Capitais Estrangeiros no País (CCE)	8
29	Estatísticas Agregadas de Crédito e Arrendamento Mercantil	8
30	AUDPUB – Audiências Públicas	7
31	BAMON – Balancete Consolidado da Autoridade Monetária	7
32	Base de Projetos, Atividades e Requisições de TI - SGPro-TI	7
33	Informações sobre transações do Pix e operações relacionadas ao DICT – Diretório de Identificadores de Contas Transacionais	7

¹ Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/content/acessoinformacao/indicador_de_transparencia_BC/Inventario_de_Bases_de_Dados_do_BC.pdf.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

V.2 Questão 6 – dimensão “Facilidade de acesso”

No tocante às avaliações de “facilidade de acesso”, no caso de notas iguais ou inferiores a 7, as principais motivações apontadas se relacionaram à necessidade de tornar a apresentação dos dados mais clara nos meios de comunicação (68,8%), aos problemas de navegabilidade (21,3%) e de processabilidade (19,4%), sendo que todos os percentuais apresentaram ligeira redução, ou seja, com aparente evolução positiva desde a verificação feita na pesquisa de 2021, conforme pode ser visto nas tabelas a seguir:

Facilidade de Acesso		
"Aponte as dificuldades de acesso..." (todos os temas)	Qtd	%
Sua apresentação nos meios de comunicação do Banco Central é confusa	1923	68,8%
O acesso às páginas dos dados/informações/serviços é lento (navegabilidade falha)	597	21,3%
Ocorrem erros no momento de acessar os dados/informações/serviços (processabilidade)	543	19,4%
Há restrições para acessar os dados/informações/serviços	530	18,9%
Ocorrem problemas técnicos frequentes nas páginas, tal como <i>site</i> fora do ar	305	10,9%
Outros	251	9,0%
Questões relacionadas aos direitos e deveres dos usuários geram receio (Insegurança jurídica no uso dos dados)	241	8,6%
Total de motivos apontados	4390	
Total de notas inferiores a 8 (oito)	2797	

V.3 Questão 7 – dimensão “Qualidade”

No tocante à dimensão “Qualidade”, os principais motivos apontados para notas iguais ou inferiores a 7 se relacionaram à dificuldade de compreensão dos dados (50,2%), à falta de atualização (42%) e à ausência da granularidade requerida (28,1%), percentuais relativamente estáveis em relação aos de 2021, conforme pode ser atestado na tabela a seguir:



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Qualidade		
"Aponte os problemas de qualidade..." (todos os temas)	Qtd	%
É difícil compreender os dados/informações/serviços disponibilizados	773	50,2%
Muitos desses dados/informações/serviços não estão atualizados ou poderiam ser atualizados com maior frequência	647	42,0%
Os dados não são disponibilizados no nível de granularidade que preciso	433	28,1%
As informações sobre os dados disponibilizados não são detalhadas (deficiência no metadado de série estatística)	354	23,0%
As informações das quais necessito não são disponibilizadas em formato aberto	233	15,1%
A estrutura das informações não permite seu processamento computacional	196	12,7%
Muitos dados/informações/serviços contêm erro ou inconsistência	195	12,7%
Muitos dados / informações estão incompletos	194	12,6%
Outros	84	5,5%
As informações não são relevantes	41	2,7%
Total de motivos apontados	3150	
Total de notas inferiores a 8 (oito)	1539	

Portanto, verificou-se indicativo de oportunidades de melhorias em termos de apresentação dos dados e respectivos metadados, de realização de atualizações mais frequentes, e de ampliação da granularidade dos dados disponibilizados.

Vale observar que algumas das sugestões apresentadas para a dimensão "Qualidade" também estão associadas às demais dimensões, ou seja, informações que já se encontram no *site*, mas aparentemente não foram encontradas por alguns dos respondentes, a exemplo de informações sobre a missão, objetivos e valores do BCB.

Um ponto recorrente refere-se à sugestão de que a linguagem adotada nos relatórios seja de fácil leitura e compreensão, inclusive com a disponibilização de versões mais simplificadas e didáticas ou de "resumo executivo" para o público em geral.

Seguem alguns destaques de sugestões de aperfeiçoamento selecionadas a partir da pergunta aberta disponibilizada.

Novas ferramentas e funcionalidades aos cidadãos:

- aprimoramento do mecanismo de pesquisa da página do BC, inclusive em relação à busca de normativos por assunto, tipo de instituição e normas relacionadas;
- *newsletter* com maior variedade de notícias;
- melhorar o acesso aos dados por meio de pacotes estatísticos.

Dados em formato aberto:

- Atas e Comunicados do Copom em formato aberto;
- Central de Demonstrações Financeiras do SFN;
- Sistema Normativos em formato aberto.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Sugestões relativas ao atendimento:

- conteúdo individualizado das reclamações sem identificação, tal como o Consumer Financial Bureau disponibiliza;
- informações que apoiem o combate à Lavagem Verde (*Greenwashing*).
- portal de dúvidas técnicas do fale conosco (sobre alguns normativos, por exemplo).

V.4 Questão 9 – pergunta aberta geral

A questão 9 permitiu livres e voluntários registros de sugestões, elogios e críticas pelos respondentes.

Caberia inicialmente destacar, tal como na Pesquisa de 2021, o recebimento de manifestações que demonstraram interesse por dados e informações já disponibilizadas inclusive no Portal de Dados Abertos do BCB, tais como:

- Relatório de Inflação;
- Cotações de moedas (PTAX);
- Sistema de Expectativas de Mercado (EXP).

Novamente, também foram recebidos comentários a respeito de ferramentas já disponibilizadas pelo BCB, em especial no Portal de Dados Abertos, tais como:

- APIs para automatização de dados.

Além das manifestações pontuadas acima, seguem alguns poucos exemplos de sugestões/comentários separados por categorias.

Governança, Comunicação e novas ferramentas:

- maior divulgação das chamadas para inovação do BCB junto às Universidades, fóruns de inovação e organizações sociais de impacto;
- envio de reportes (semanais ou mensais) por e-mail (além do Focus);
- acesso aos dados como no site do FED de St. Louis (FRED), com divulgação dos temas mais procurados, tipo de dados, séries populares e últimas publicações;
- ampliação do uso do audiovisual;
- ampliação da transparência dos processos de tomada de decisão do CMN e maior divulgação das análises de impacto regulatório.

Política Monetária:

- PIB por estado e setor;
- microdados da pesquisa Focus;
- séries dos núcleos de inflação;
- material explicativo sobre o Focus para iniciantes.

Estatísticas:

- dados sobre investimentos internacionais no país e no exterior por tipo e perfil de empresas;
- aberturas setoriais do IBC-Br;
- dados de crédito disponibilizados com mais filtros, tais como porte, setor de atividade e município, inclusive para crédito de cooperativas.

Política Cambial e Internacional:

- informações sobre a atuação e os objetivos do Banco Central na política cambial e sobre seu relacionamento internacional;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

- paridade do câmbio real, levando em consideração as variações de produtividades e de inflação entre os países;
- cadastro de envio automático por e-mail das taxas cambiais;
- estatística de bancos e corretoras de câmbio segregadas por câmbio pronto e remessas (ACAM)

Educação Financeira:

- informativos sobre golpes e fraudes e formas de se proteger.

Regulatórios:

- relatórios mais detalhados com considerações das Contribuições de Consultas Públicas;
- dados de gerenciamento de riscos das instituições financeiras;
- relatórios e informações sobre finanças sustentáveis;
- dados sobre o *open finance*.

VI. Indicadores

Estudos comparativos entre as pesquisas realizadas em 2021 e 2023 permitiram atestar a robustez da amostra da pesquisa realizada com assinantes do relatório Focus. Participaram 8.860 respondentes, que ofereceram cerca de 6,6 mil sugestões e comentários, dos quais 63,3% informaram acessar informações nos meios de comunicação do BCB pelo menos uma vez na semana e 23% declaram consumir dados em formato aberto no Portal de Dados Abertos do BCB. Apesar de esse público não representar a população brasileira de forma geral, esses fatores reunidos, considerando-se ainda a qualificação e a experiência dos participantes, oferecem-nos uma aferição apurada da percepção de transparência institucional.

Por sua vez, a Pesquisa Aberta apresentou características desfavoráveis ao seu uso. Apesar de a quantidade de questões da pesquisa de 2023 ter sido reduzida para incentivar a participação pública, participaram apenas 678 respondentes. Essa amostra reduzida, sem indicativos aparentes de representatividade da população brasileira, gera menor acurácia e compromete análises mais aprofundadas dos dados relativamente pouco acessados. Além disso, os campos abertos trouxeram poucas contribuições relacionadas aos temas da pesquisa, sendo boa parte referente a manifestações de interesses/assuntos pessoais, como as relacionadas ao SVR e aos cadastros administrados pelo BCB.

Ante o exposto, definiu-se pelo uso de dois indicadores internos de gestão provenientes dos resultados da Pesquisa Focus. O primeiro utiliza as médias das notas finais apuradas para cada tema avaliado e o segundo, o Net Promoter Score (NPS), considera as notas da pergunta sobre a percepção geral de transparência do BCB.

VI.1 Notas apuradas por tema – Pesquisa Focus

A tabela abaixo apresenta as médias das notas oferecidas a todas as dimensões de cada tema, em que se pode observar um avanço na percepção de transparência para cada um dos temas, o que se reflete na nota geral, que evoluiu de 8,53, em 2021, para 8,70, em 2023, aumento de 2,05%.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Temas	Pesquisa Focus		
	Média 2023	Média 2021	Variação %
Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	8,52	8,27	2,93%
Relatórios e certidões do Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)	8,83	8,52	3,60%
Rankings do BC (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias)	8,77	8,55	2,66%
Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	9,12	9,05	0,79%
Dados e informações sobre política cambial	8,88	8,70	2,09%
Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	8,69	8,49	2,36%
Dados e informes de política de estabilidade financeira	8,81	8,69	1,43%
Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)	8,82	8,65	2,00%
Assuntos regulatórios em geral (eficiência SFN, normas crédito rural e Busca de Normas)	8,78	8,56	2,60%
Dados e informações sobre matéria de fiscalização	8,55	8,44	1,38%
Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central	8,58	8,52	0,75%
Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BC	8,56	8,36	2,40%
Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	8,69	8,67	0,31%
Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	8,85	8,71	1,64%
Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	8,79	8,62	1,98%
Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do BC	8,52	8,46	0,69%
Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	8,57	8,18	4,75%
Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central	8,45	8,28	2,07%
Dados e informações sobre o relacionamento internacional	8,50	8,27	2,83%
Média dos temas	8,70	8,53	2,05%

Ao se considerar que todos os temas têm o mesmo peso, elimina-se o viés da nota oferecida para os temas mais respondidos, como no caso de “Dados e informes de Política Monetária”.

VI.2 Net Promoter Score (NPS)

O NPS é uma metodologia desenvolvida para aferir o grau de satisfação de clientes ou, em outras palavras, avaliar a empresa sob o ponto de vista da experiência do usuário dos serviços prestados.

A metodologia é de simples implementação, consistindo na atribuição de notas numa escala, em geral de 1 a 5 ou de 1 a 10 (utilizada na pesquisa), com a finalidade de identificar o perfil dos clientes como:

- **detratores** – clientes que tiveram experiências ruins e, por conta disso, tendem a fazer propagandas ruins sobre a empresa. Oferecem notas de 1 a 6.
- **neutros** – clientes que não estão totalmente satisfeitos com as soluções, produtos, serviços e/ou atendimento recebidos. Oferecem notas 7 e 8.
- **promotores** – consumidores totalmente satisfeitos com a empresa e seus processos, o que os leva a se tornarem clientes fiéis e promotores naturais da marca. Oferecem notas 9 e 10.

Fórmula: $NPS = (Quantidade\ de\ Promotores - Detratores) / Total\ de\ respondentes$

O resultado do NPS é avaliado em 4 zonas:

- **zona de excelência** – pontuação de 75% até 100%;
Essa pontuação indica que a empresa gerou uma experiência muito positiva para seus clientes.
- **zona de qualidade** – pontuação de 50% até 74%;
Essa pontuação indica que a experiência é positiva, mas ainda há oportunidade de se melhorar a experiência do consumidor/usuário. Os pontos negativos não comprometem a qualidade do serviço ou produto.
- **zona de aperfeiçoamento** – pontuação de 0 até 49%;
Essa pontuação indica que há oportunidades para rever e ajustar processos.
- **zona crítica** – pontuação de -100% até -1%.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Essa pontuação negativa indica que os clientes/usuários tiveram uma má experiência ao consumir produtos e serviços.

Por se tratar do que mais se aproxima da metodologia empregada no cálculo do NPS, optou-se pelo uso dos resultados da pergunta sobre a percepção geral de transparência do BCB da Pesquisa Focus.

A tabela abaixo apresenta a quantidade de avaliações para cada nota de 1 a 10, que resultaram na evolução do NPS entre 2021 e 2023 de 62,1% para 67,8%, ambas na “Zona de Qualidade”.

Notas	Percepção Geral - Focus			
	2023		2021	
	Q// de notas	%	Q// de notas	%
1	13	0,25%	7	0,15%
2	8	0,15%	6	0,13%
3	19	0,36%	8	0,17%
4	17	0,32%	25	0,54%
5	69	1,31%	62	1,34%
6	87	1,65%	107	2,31%
7	305	5,79%	369	7,98%
8	966	18,32%	955	20,64%
9	1518	28,79%	1393	30,11%
10	2270	43,06%	1694	36,62%
Total	5272	100%	4626	100%
NPS	67,8%		62,1%	

VII. Conclusões

Os resultados da rodada 2023 da pesquisa de transparência validaram a metodologia utilizada como ferramenta de aprimoramento perene da ampliação da transparência institucional do Banco Central do Brasil, tanto pela consistência da amostra como por seus resultados.

Os resultados demonstram que o BCB é bem avaliado em termos de transparência, tendo apresentado evolução na média de todos os temas e de todas as dimensões.

Embora a dimensão “Qualidade” siga como a mais bem avaliada, pode-se verificar uma evolução mais acentuada da dimensão “Facilidade de acesso”, muito provavelmente em decorrência do aprendizado dos usuários de informações no manuseio do sítio institucional nos dois últimos anos.

Em relação aos “temas”, houve uma evolução generalizada, com destaque para o item “Dados e informes sobre política monetária”, que se manteve com nota superior a 9, tendo inclusive evoluído em relação à pesquisa anterior. Outros destaques positivos também estão relacionados com atribuições do BCB, como “Dados e informações sobre Política Cambial”, “Dados e informes sobre Estabilidade Financeira” e “Informações sobre o Meio Circulante”. Caberia ainda ressaltar a significativa evolução positiva do tema “Relatórios e certidões via Registrato”, cujo aumento de pontuação seguiu também o crescimento



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

verificado no número de acessos declarados, refletindo o reconhecimento da importância do Sistema Registrato pela sociedade para o acompanhamento de registros de relacionamento entre cidadãos e instituições financeiras, como para a checagem do Sistema de Valores a Receber (SVR) e preocupação com fraudes, dentre outras.

Ademais, chamaram a atenção, tal como na rodada anterior, diversas demandas, registradas nos campos abertos da pesquisa, por bases de dados já disponibilizadas ao público, o que sugere a importância de ampliação de ações de divulgação dessas informações.

Acerca da forma de divulgação, identificou-se a diversificação de meios de comunicação oficiais do BCB acessados pelo público, com ganho de espaço das mídias sociais. Também se manteve a tendência de crescente uso do Portal de Dados Abertos, consolidando-se como segunda principal fonte de informação para o público participante da pesquisa, apenas atrás do *site* institucional.

Cabe salientar a busca do cidadão por uma comunicação mais dirigida, que facilite o acesso aos dados, a exemplo do envio de *Newsletter*, e que contenha informações mais resumidas e didáticas para o consumo do público em geral e não apenas de especialistas do mercado financeiro.

Por fim, a pesquisa também cumpre uma função importante de caráter mais formal, atendendo a dispositivos do Decreto nº 8.777/2016 e da Resolução CGINDA nº 3/2017 de mapear o interesse social acerca das bases de dados públicas do BCB com a finalidade de inclusão no Portal de Dados Abertos do BCB e do Governo Federal, procedimento também previsto na Política de Transparência Institucional do BCB (Resolução BCB nº 37/2020).

Pesquisas dessa natureza são ferramentas importantes para monitorar o ambiente em que um banco central opera, permitindo tomadas de decisão mais precisas e a formulação de políticas públicas que gerem resultados mais efetivos, otimizando o uso dos recursos públicos.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**