



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



Relatório da Pesquisa de Transparência Ativa **2025**



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 Ramo de trabalho / Atividade	6
III.5 Acesso aos meios de comunicação do BCB	7
III.6 Temas mais acessados	7
IV. Avaliação dos resultados	8
IV.1 Dimensão Qualidade	9
IV.2 Dimensão Disponibilidade	9
IV.3 Dimensão Facilidade de acesso	9
V. Propostas de Aperfeiçoamento	10
V.1 Questão 5 – dimensão “Disponibilidade”	10
V.2 Questão 6 – dimensão “Facilidade de acesso”	11
V.3 Questão 7 – dimensão “Qualidade”	11
V.4 Questão 9 – pergunta aberta geral	14
VI. Indicadores	15
VI.1 Notas apuradas por tema – Pesquisa Focus	15
VI.2 Net Promoter Score (NPS)	15
VII. Conclusões	17



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 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.

Pesquisas dessa natureza são ferramentas importantes para direcionar as ações do Banco Central em prol de aprimorar a transparência, assegurando sua efetividade e alinhamento com as reais demandas da sociedade e, contribuindo, em última análise, para fortalecer a credibilidade do órgão.

A pesquisa de 2025 utilizou a mesma estrutura das realizadas em 2021 e 2023, 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

A pesquisa, de caráter quantitativo, foi aplicada de forma online, anônima, sendo direcionada a 2 públicos distintos, conforme resumido no quadro a seguir:

	Pesquisa Focus	Pesquisa Aberta
Público	Assinantes de relatórios do BCB 225.000 assinantes	Público que acessa os meios de comunicação do BCB 2.848.017 seguidores* (Set/25)
Forma de divulgação	Mala direta (e-mail)	Redes sociais (Twitter, Facebook, YouTube, Flickr, LinkedIn, Instagram) e <i>site</i> do BCB
Respostas	Questionário respondido integralmente: 4.560	Questionário respondido integralmente: 350
	Questionário respondido parcialmente: 2.861	Questionário respondido parcialmente: 333
	<u>Total: 7.421</u>	<u>Total: 683</u>
Período	Junho/25	Julho/25

* Soma de seguidores em cada rede social, podendo haver duplicidade de seguidores.

A **Pesquisa de Transparência** de 2025, tal qual nas edições anteriores, avaliou os 19 temas (ou atividades) principais do BCB, identificados em sua cadeia de valor, a saber:

1. Atendimento ao público (Fale conosco, Fala.BR, LAI, SVR e consultas públicas)
2. Relatórios e certidões via Registrato (SCR, CCS e de Operações de Câmbio/Transferências Internacionais)
3. Rankings do BC
4. Política monetária (atas/comunicados COPOM e relatório Focus) e de crédito
5. Política cambial (inclusive cotações de moedas)
6. Administração das reservas internacionais
7. Política de estabilidade financeira (inclusive REF e COMEF)
8. Estatísticas macroeconômicas (Notas p/ Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

9. Assuntos regulatórios em geral (eficiência SFN, créd. rural) e Busca de Normas
10. Matéria de fiscalização
11. Processos autorizativos a cargo do BC
12. Matérias de liquidação e de saneamento de IFs a cargo do BC
13. Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), Pix e suas respectivas infraestruturas
14. Meio circulante (moedas e cédulas)
15. Educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores
16. Organização institucional e processos decisórios do BC
17. Planejamento estratégico institucional
18. Prestação de contas das atividades do BC (relatório de integridade e outros)
19. Relacionamento internacional (G20, Acordo de Basiléia, FMI, BRICS, OCDE, Mercosul)

Cada respondente avalia apenas os temas de seu interesse nas três seguintes dimensões de transparência, utilizando uma escala de 1 a 10:

- 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.

Além da avaliação mencionada, foram disponibilizados campos abertos para investigar pontos passíveis de melhoria nas três dimensões avaliadas. Sobre a dimensão disponibilidade, perguntou-se sobre dados ou informações de interesse não encontrados nos meios de comunicação do Banco Central, ao passo que, àqueles que atribuíram nota menor que 8 nas dimensões “qualidade” e “facilidade de acesso”, questionou-se os motivos da nota e o que poderia ser aprimorado.

Ao final do questionário também foi disponibilizada uma pergunta fechada para que o entrevistado indicasse sua percepção geral sobre o grau de transparência do BCB, atribuindo uma nota de 1 a 10, além de um campo livre para comentários finais.

A **Pesquisa Aberta**, apresentou comportamento similar ao das anteriores, com baixa adesão, apesar da simplificação do questionário desde a pesquisa realizada em 2023, na tentativa de se adequar aos usuários de mídias sociais, que tendem a consumir informações diretas.

Apesar de o BCB possuir mais de 2,8 milhões de seguidores (dados de setembro de 2025), somadas todas as redes sociais, 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. Além disso, houve poucas contribuições recebidas por meio do campo para livre manifestação, estando boa parte delas fora do escopo da pesquisa, como reclamações contra instituições financeiras.

Por sua vez, a **Pesquisa Focus** seguiu com uma amostra robusta, permitindo a obtenção de resultados mais precisos 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 em formato aberto, permitindo uma aferição mais qualificada da transparência ativa. As considerações apresentadas nos campos abertos trouxeram insumos relevantes para ampliação da transparência e aperfeiçoamento de processos de trabalho.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

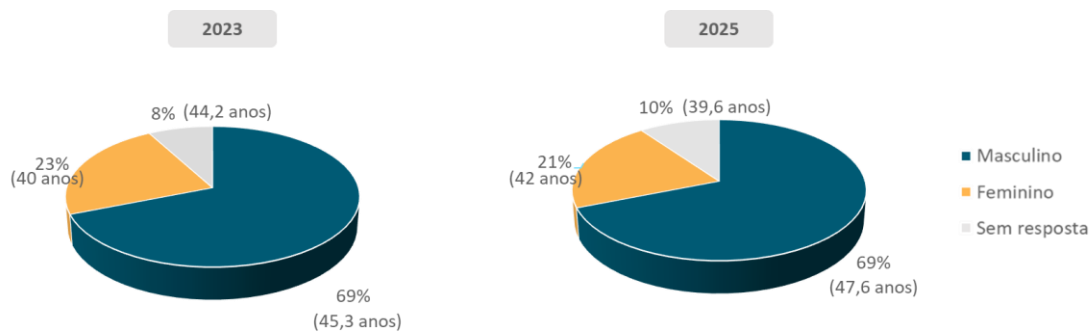
Nesse sentido, assim como na pesquisa anterior, optou-se por focar a análise nos resultados obtidos junto ao público assinante de relatórios do BCB – Pesquisa Focus.

III. Perfil dos respondentes – Pesquisa Focus

Destacamos a seguir o perfil dos respondentes por gênero, idade, estado onde reside, escolaridade, ramo de trabalho/atividade, utilização de meios de comunicação para acesso a informações do BCB e frequência de acesso, comparando os anos de 2023 e 2025.

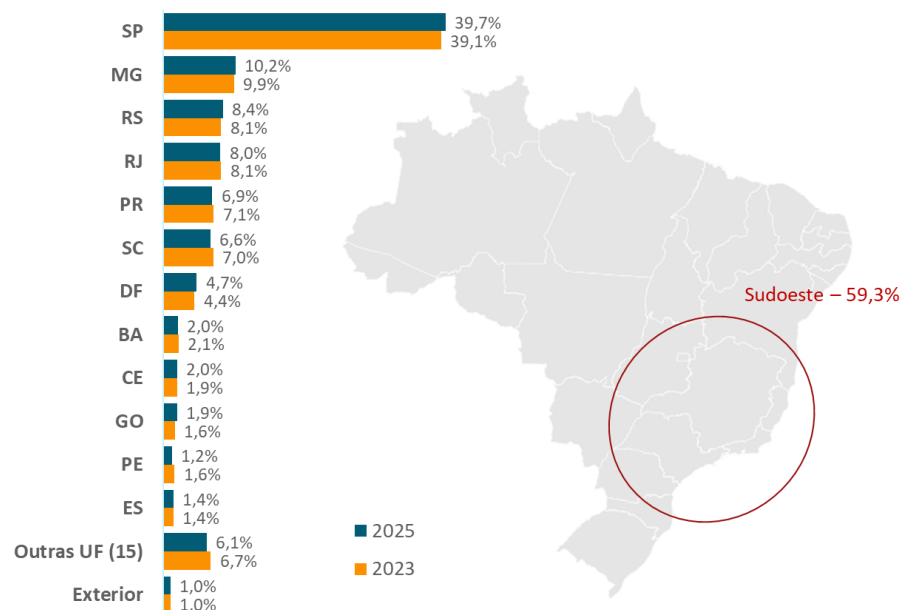
III.1 Gênero e idade

No tocante ao gênero, há pouca variação em relação à pesquisa de 2023, mantendo-se a predominância do público masculino, equivalente a aproximadamente 69% da amostra. Em termos de idade, há um acréscimo de aproximadamente 2 anos em relação à pesquisa anterior, com as mulheres alcançando a idade média de 42 anos, e os homens de 47 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 seguem com considerável nível de participação, seguidos pelo Distrito Federal.



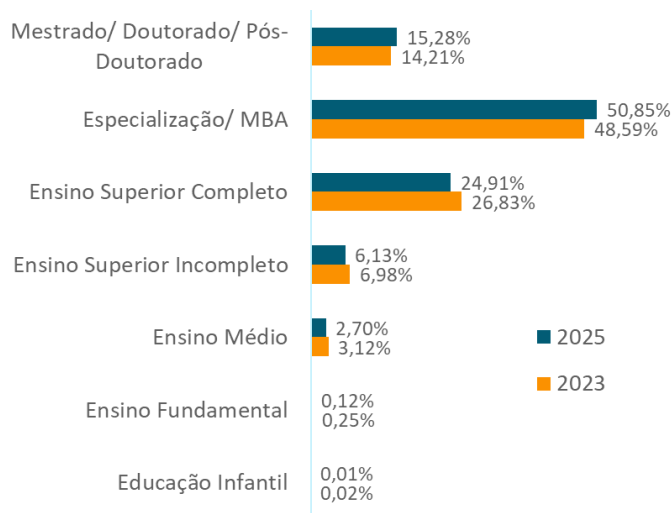


BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

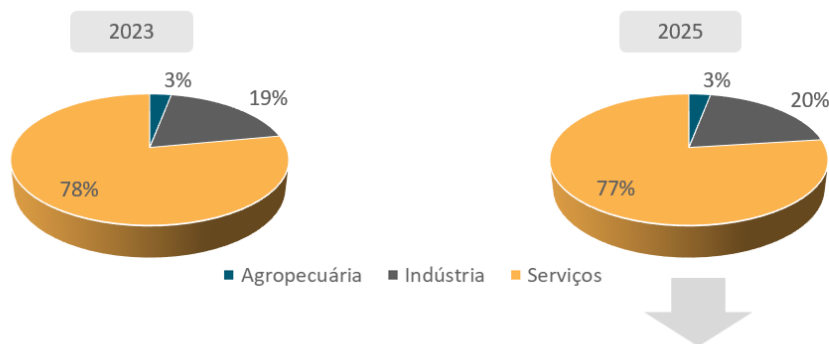
III.3 Nível de escolaridade

O nível de escolaridade dos respondentes segue o observado em 2023, tendo 91% deles pelo menos o ensino superior completo e 66% algum tipo de especialização.



III.4 Ramo de trabalho / Atividade

Os resultados referentes à ocupação dos respondentes são similares aos identificados na pesquisa anterior, com 77% deles atuando no setor de serviços, predominando serviços financeiro e público. A atuação nos demais tipos de serviço é bastante pulverizada, como pode ser visto no gráfico abaixo.



Serviços financeiros em geral (incluindo consultoria financeira)	45%
Serviço público	17%
Outros tipos de consultoria	9%
Comércio em geral	6%
Educação (todos os níveis)	5%
Serviços jurídicos, incluindo advocacia e consultoria jurídica	2%
Jornalismo e meios de comunicação em geral	1%
Pesquisas em geral	1%
Entidades representativas de classe	1%
Outros	13%

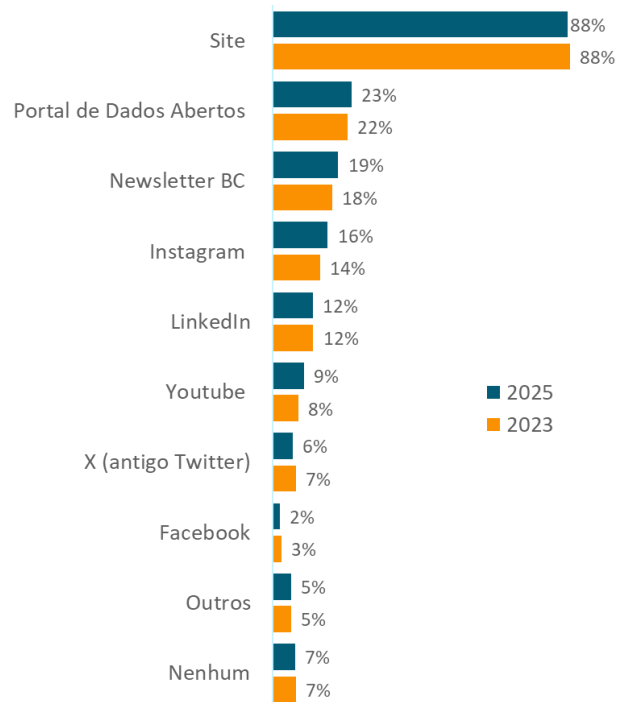


BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

III.5 Acesso aos meios de comunicação do BCB

O site segue como o principal meio de acesso aos dados disponibilizados pelo BCB, mas evidencia-se um aumento do consumo de informações por outros meios, como mídias sociais e o Portal de Dados Abertos. Cabe informar que cada respondente poderia selecionar mais de um meio de comunicação.



Cerca de 64,4% dos respondentes acessam informações da Autarquia pelo menos uma vez por semana nesse canal.

Em resumo, quanto ao perfil dos respondentes, destacam-se as seguintes características: residência no estado de São Paulo, sexo masculino, idade em torno de 47 anos, ocupação ativa no sistema financeiro, com pelo menos curso superior, e acesso a dados e informações do BCB, sobretudo por meio do site, pelo menos uma vez por semana.

III.6 Temas mais acessados

Na pesquisa de 2025 o interesse dos respondentes por cada tema apresentou variações significativas, positivas ou negativas, diferente das variações observadas entre as pesquisas de 2021 e 2023, que de forma geral ficaram em torno de $\pm 1\%$.

A maior variação do interesse por temas em 2025 pode ser explicada pela alteração da forma de disponibilização dos itens na questão sobre dados/informações acessados pelos respondentes. A ordem de disponibilização dos temas era fixa em 2021 e 2023. Como os temas disponibilizados no início da lista obtinham maior adesão de respondentes, optou-se, em 2025, pela disponibilização em ordem randômica, o que pode ter impactado na redução de escolha por alguns temas antes disponibilizados no início da lista e elevação de outros que antes apareciam no final da relação. Uma segunda possibilidade – a se aferir nas próximas pesquisas –, seria a própria alteração de interesses por parte dos entrevistados.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

A tabela seguinte, dispõe o percentual de entrevistados que responderam sobre cada tema, lembrando que os participantes atribuíram notas apenas aos temas que indicaram acessar. Se por um lado temos reduzido número de avaliações de alguns temas ou informações, 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. A média de temas respondidos aumentou de 3,40 para 3,76 por participante.



IV. Avaliação dos resultados

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, 2023 e 2025. Para análise de variação significativa, representada por setas, utilizou-se o nível de confiança de 95%.

Observa-se, como nas pesquisas anteriores, que a dimensão “Qualidade” segue como a mais bem avaliada, apesar da estabilidade de nota apresentada, assim como a dimensão “Facilidade de acesso”. Por sua vez, “Disponibilidade” é a única dimensão que apresenta evolução significativa.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

A tabela também indica a variação das notas médias de cada tema avaliado, refletindo a evolução da transparência no período. Também é possível identificar temas que demandarão maior atenção por terem apresentado redução em suas avaliações.

	Disponibilidade			Facilidade			Qualidade		
	2025	2023	2021	2025	2023	2021	2025	2023	2021
Política monetária	9,13	9,10 ↑	9,05	9,06	9,07 ↑	8,97	9,19	9,2 ↑	9,14
Rankings do BC	8,94 ↑	8,73 ↑	8,49	8,91 ↑	8,64 ↑	8,36	9,13 ↑	8,95 ↑	8,78
Política cambial	8,92 ↑	8,79 ↑	8,68	8,84	8,79 ↑	8,53	9,11	9,05 ↑	8,89
SPB, Pix e respectivas infraestruturas	8,86 ↑	8,61	8,68	8,76 ↑	8,56	8,41	9,02	8,91	8,91
Relatórios e certidões via Registrato	8,80	8,80 ↑	8,56	8,71	8,67 ↑	8,23	9,02	9,01 ↑	8,76
Meio circulante (moedas e cédulas)	8,80	8,76	8,7	8,71	8,74 ↑	8,5	9,00	9,06	8,93
Estatísticas macroeconômicas	8,76	8,75 ↑	8,63	8,67	8,67 ↑	8,38	8,98	9,04 ↑	8,94
Educação financeira	8,71	8,69 ↑	8,54	8,72	8,7 ↑	8,51	8,89	8,98 ↑	8,82
Política de estabilidade financeira	8,67	8,74	8,66	8,66	8,7 ↑	8,53	8,92	9,00 ↑	8,88
Assuntos regulatórios em geral	8,65	8,73	8,59	8,57	8,63 ↑	8,29	8,87	8,99 ↑	8,8
Processos autorizativos a cargo do BC	8,51	8,45	8,48	8,64	8,60	8,3	8,78	8,70	8,79
Atendimento ao público	8,45	8,39	8,17	8,64	8,49 ↑	8,2	8,75	8,67	8,46
Planejamento estratégico institucional	8,41	8,39 ↑	8,12	8,60	8,51 ↑	7,96	8,78	8,81 ↑	8,47
Organização institucional	8,46	8,41	8,45	8,48	8,43	8,20	8,80	8,71	8,72
Matéria de fiscalização	8,41	8,40	8,34	8,41	8,48	8,29	8,81	8,77	8,67
Prestação de contas das atividades	8,43	8,25	8,21	8,43	8,38	8,09	8,73	8,73	8,54
Relacionamento internacional	8,36	8,29	8,21	8,41	8,41 ↑	8,07	8,63	8,81 ↑	8,53
Matérias de liquidação e de saneamento	8,26	8,42	8,35	8,38	8,36	8,16	8,69	8,91	8,58
Administração das reservas internacionais	8,34	8,51	8,45	8,27 ↓	8,63 ↑	8,26	8,69 ↓	8,91	8,75
Outros	8,94	8,97	8,86	8,84	8,97 ↑	8,66	9,01	9,09	9,09
Média do quesito (excluindo o item "20-Outros")	8,63 ↓	8,59 ↓	8,49	8,63	8,6 ↓	8,33	8,88	8,91 ↓	8,76
Média do quesito avaliado	8,64	8,61 ↓	8,51	8,64	8,62 ↓	8,34	8,89	8,92 ↓	8,77

↑ ↓ Diferença estatística em relação à pesquisa anterior a 95% de confiança

IV.1 Dimensão Qualidade

A dimensão “Qualidade” segue com a maior média de avaliações, assim como nas pesquisas realizadas em 2021 e 2023. Os temas diretamente relacionados à missão do BCB seguem entre os mais bem avaliados e mais acessados, destacando-se os dados e informações sobre política monetária, política cambial, estabilidade financeira e estatísticas macroeconômicas.

Destacam-se também informações sobre o meio circulante, relatórios e certidões via Registrato e Rankings do BC, indicativo de maior interesse do consumidor por dados e serviços financeiros, bem como por ferramentas que facilitem a comparabilidade entre instituições.

IV.2 Dimensão Disponibilidade

No tocante à dimensão “Disponibilidade”, merece destaque a evolução da avaliação dos temas “Rankings BC”, “Política Cambial” e “SPB, Pix e suas respectivas infraestruturas”, reflexo das inovações promovidas no Sistema de Pagamentos Brasileiro e da disponibilização de informações que impactam o dia a dia dos cidadãos.

IV.3 Dimensão Facilidade de acesso

A dimensão “Facilidade de acesso” apresentou ligeira evolução em relação à pesquisa de 2023. Os destaques positivos foram os temas “Rankings do BC” (+3,2%) e “SPB, Pix e suas respectivas infraestruturas” (+2,4%), reflexo da facilidade de encontrar importantes informações para a tomada de decisões e da agenda evolutiva do BC.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

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 que fossem 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 5.700 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 2023 e 2025, explorando-se também oportunidades de ampliar a transparência por meio da disponibilização de novas bases de dados e informações, bem como aperfeiçoar processos de trabalho e serviços prestados pelo BCB.

V.1 Questão 5 – dimensão “Disponibilidade”

Acerca da dimensão “Disponibilidade”, a possibilidade de utilizar o Inventário de Bases de Dados do BC¹ 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.

	Base de dados do Inventário	Quant.
1	Atas e Comunicados do Comitê de Política Monetária (Copom)	94
2	Base de informações consolidadas do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) e do mercado aberto	37
3	PTAX - Cotações de moedas	27
4	Balanço de Pagamentos - DW	27
5	Central de Demonstrações Financeiras do SFN	24
6	Ranking de Instituições Financeiras por Índice de Reclamações	23
7	Relatório de Inflação	21
8	Câmbio Legal	20
9	FAQ - Perguntas e Respostas Frequentes	17
10	Sistema Expectativas de Mercado (EXP)	12
11	Censo sobre Créditos Garantidos - Fundo Garantidor de Crédito (FGC)	12

¹

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



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

12	Capitais Brasileiros no Exterior (CBE)	11
13	ADM	10
14	Reservas internacionais	8
15	Cotistas de Fundos de Investimentos	8
16	Catálogo de Informações	8
17	AUDPUB - Audiências Públicas	8
18	Base de operações de swap cambial do BC	8
19	Tarifas cobradas pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC	7
20	BAMON - Balancete Consolidado da Autoridade Monetária	7

Outro ponto a se destacar é que em 2025, observou-se 389 pedidos de disponibilização de 20 diferentes bases de dados listadas no inventário, ao passo que em 2023 foram verificados 709 pedidos de 33 bases de dados do mesmo inventário. Embora muitas dessas bases já sejam disponibilizadas em transparência ativa, houve de fato uma redução significativa de demandas por bases já disponibilizadas, indicativo de maior efetividade das ações de comunicação.

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

No tocante às avaliações de “facilidade de acesso” foram identificadas 2.510 notas inferiores a 8, 15,5% do total das notas oferecidas, que geraram 3.727 apontamentos. Os motivos apontados se relacionaram à necessidade de tornar a apresentação dos dados mais clara nos meios de comunicação e a problemas de navegabilidade, similar ao verificado na pesquisa de 2023.

Facilidade de Acesso		
"Aponte as dificuldades de acesso..." (todos os temas)	Qtd	%
Sua apresentação nos meios de comunicação do Banco Central é confusa	1.682	67,0%
O acesso às páginas do(s) dado(s)/ informação(ões)/ serviço(s) é lento (navegabilidade falha)	600	23,9%
Há restrições para acessar o(s) dados/ informações/serviços	522	20,8%
Ocorrem erros no momento de acessar o(s) dado(s)/ informação(ões)/ serviço(s) (processabilidade)	459	18,3%
Ocorrem problemas técnicos frequentes nas páginas, tal como site fora do ar	261	10,4%
Questões relacionadas aos direitos e deveres dos usuários geram receio (Insegurança jurídica no uso dos dados)	203	8,1%
Total de motivos apontados	3727	
Total de notas inferiores a 8 (oito)	2510	

V.3 Questão 7 - dimensão “Qualidade”

No tocante à dimensão “Qualidade”, foram identificadas 1.537 notas inferiores a 8, que geraram 3.060 apontamentos. A partir desses apontamentos identificou-se oportunidades para trabalhar uma linguagem mais acessível e avaliar a possibilidade de atualizações mais frequentes e de ampliação da granularidades dos dados disponibilizados.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Qualidade		
"Aponte os problemas de qualidade..." (todos os temas)	Qtd	%
É difícil compreender os dados/informações/serviços disponibilizados	725	47,2%
Muitos desse(s) dados/informações/serviços não estão atualizados ou poderiam ser atualizados com maior frequência	463	30,1%
Os dados não são disponibilizados no nível de granularidade que preciso	463	30,1%
As informações sobre os dados disponibilizados não são detalhadas (deficiência no metadado de série estatística)	390	25,4%
Muitos dados/informações/serviços contêm erro ou inconsistência	254	16,5%
Muitos dados / informações estão incompletos	254	16,5%
As informações das quais necessito não são disponibilizadas em formato aberto	241	15,7%
A estrutura das informações não permite seu processamento computacional	212	13,8%
As informações não são relevantes	58	3,8%
Total de motivos apontados	3060	
Total de notas inferiores a 8 (oito)	1537	

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 identificadas por alguns dos respondentes.

Destacaram-se sugestões de uma comunicação direcionada a públicos específicos (especialistas vs. cidadãos comuns), explicações sobre indicadores e gráficos disponibilizados e maior uso de visualizações interativas e *dashboards*.

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

Estatísticas macroeconômicas

- ✓ "Dados estatísticos carecem de explicações metodológicas claras"
- ✓ "Falta de granularidade"
- ✓ "Ausência de metadados claros"

Política monetária e de crédito

- ✓ "Falta contextualização nas decisões de política monetária"
- ✓ "Falta de fundamentação nos gráficos"
- ✓ "Dificuldade em entender expectativas e variações"

Educação financeira / Museu de Valores

- ✓ "Conteúdo educativo não está adaptado a diferentes públicos"
- ✓ "Ausência de segmentação por público"
- ✓ "Falta de materiais explicativos"
- ✓ "Linguagem pouco acessível"
- ✓ "Sugestões por conteúdo mais didático"



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Organização institucional e processos decisórios

- ✓ "Documentos institucionais são excessivamente técnicos"
- ✓ "Falta de transparência nos processos"
- ✓ "Ausência de relatórios sobre reuniões e decisões"
- ✓ "Informações sobre decisões do COPOM e diretoria colegiada"

Política cambial

- ✓ "Explicações sobre política cambial são genéricas"

Política de estabilidade financeira

- ✓ "Faltam indicadores que demonstrem efetividade das ações."

Prestação de contas das atividades do BC

- ✓ "Relatórios não evidenciam resultados concretos"
- ✓ "Falta de detalhamento nos relatórios; ausência de indicadores operacionais; dificuldade de interpretação"
- ✓ "Sugestões por maior visibilidade e explicações aos cidadãos"

Rankings do BC

- ✓ "Critérios dos rankings não são claramente apresentados"

Relatórios e certidões via Registrato

- ✓ "Certidões apresentam linguagem técnica pouco acessível"

Serviço de atendimento ao público

- ✓ "Respostas do atendimento são genéricas e pouco resolutivas"

Administração das reservas internacionais

- ✓ "Faltam dados atualizados sobre composição das reservas"
- ✓ "Dados incompletos; ausência de série histórica; falta de explicações sobre composição e variações".
- ✓ Críticas sobre visibilidade e estrutura dos dados

Assuntos regulatórios

- ✓ "Normativos não explicam impactos práticos".
- ✓ "Falta de Análises de Impacto regulatório (AIRs)"
- ✓ "Linguagem excessivamente técnica; ausência de sistematização"

Planejamento estratégico institucional

- ✓ "Metas estratégicas não são acompanhadas de indicadores"
- ✓ "Falta de detalhamento; ausência de explicações sobre objetivos e relação entre agendas"
- ✓ "Críticas sobre confusão entre BC+, BC# e falta de relatórios de acompanhamento"

Matéria de fiscalização

- ✓ "Relatórios não detalham ações corretivas"



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Processos autorizativos a cargo do BC

- ✓ "Critérios de autorização não são transparentes"

SPB e sua infraestrutura

- ✓ "Faltam dados sobre desempenho do sistema"
- ✓ "Falta de explicações sobre funcionamento e evolução"
- ✓ "Ausência de dados históricos acessíveis"

Meio circulante (moedas e cédulas)

- ✓ "Informações sobre segurança das cédulas são insuficientes"

Relacionamento internacional

- ✓ "Documentos não explicam objetivos dos acordos."

Matérias de liquidação e saneamento

- ✓ "Faltam estudos de caso sobre liquidações anteriores."

V.4 Questão 9 – pergunta aberta geral

A questão 9 permitiu livres e voluntárias manifestações pelos respondentes, que servem de subsídio para aperfeiçoar processos e serviços prestados pelo BC. Seguem alguns destaques:

- ✓ Proteção ao Consumidor – reclamações sobre a impossibilidade de contestar registros negativos no SCR, e acerca da falta de integração com plataformas tipo consumidor.gov.
- ✓ Cooperativas – reclamações sobre ausência de dados financeiros e operacionais nos relatórios do BCB acerca das cooperativas, sobretudo em comparação com os dados sobre as demais instituições financeiras, com preocupações em relação à sua fiscalização e sugestão de maior divulgação desses números.
- ✓ FOCUS – reclamações sobre ausência de explicações mais detalhadas nos gráficos do Focus. Há dificuldade em se entender, com respeito à inflação, como as expectativas são geradas e a razão de sua dispersão. Com relação ao PIB, se sugere maior contextualização e explicação setorial. Há dúvidas ainda acerca do motivo de variações semana a semana.
- ✓ COPOM – insatisfação com o nível de transparência das decisões do COPOM, tais como maior detalhamento das motivações das decisões, inclusive por meio de coletivas de imprensa, e explicações mais claras demonstrando a independência institucional
- ✓ Pedidos de Informações sobre Iniciativas Institucionais – comentários que pedem mais informações sobre o DREX, o Museu de Valores e ações de educação financeira.
- ✓ Sugestões de Segmentação de Indicadores – propostas para que indicadores como inadimplência, crédito, reservas ou inflação sejam apresentados por setor, região ou perfil.
- ✓ Pedidos de explicações ou documentação acessória – comentários que solicitam maior clareza sobre metodologias, projeções e funcionamento de sistemas.
- ✓ Propostas de Novas Funcionalidades – sugestões para incluir novos índices na Calculadora do Cidadão, filtros em sistemas, ou visualizações interativas (SGS com gráficos e editável).



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

VI. Indicadores

A pesquisa realizada com assinantes do relatório Focus teve 7.421 respondentes, que ofereceram cerca de 5.700 sugestões e comentários, dos quais 91% possui pelo menos o ensino superior completo, 64,4% dos que acessam o site do BC informaram buscar informações nesse canal pelo menos uma vez na semana e 23% dos respondentes declaram consumir dados em formato aberto no Portal de Dados Abertos do BCB, aspectos que reunidos denotam a qualificação e experiência dos participantes, habilitando-os a nos oferecer uma apurada percepção de transparência institucional.

Ante o exposto, definiu-se pelo uso de dois indicadores internos de gestão a partir 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 Focus²

A tabela abaixo apresenta as médias das notas oferecidas a todas as dimensões de cada tema, em que se pode observar estabilidade na média geral, 8,71 em 2025 ante 8,70 em 2023.

Temas	Pesquisa Focus		
	Média 2025	Média 2023	Variação %
Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	8,61	8,52	1,10%
Relatórios e certidões do Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)	8,84	8,83	0,17%
Rankings do BC (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias)	8,99	8,77	2,47%
Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	9,13	9,12	0,07%
Dados e informações sobre política cambial	8,96	8,88	0,90%
Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	8,43	8,69	-2,94%
Dados e informes de política de estabilidade financeira	8,75	8,81	-0,72%
Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)	8,80	8,82	-0,24%
Assuntos regulatórios em geral (eficiência SFN, normas crédito rural e Busca de Normas)	8,70	8,78	-0,96%
Dados e informações sobre matéria de fiscalização	8,54	8,55	-0,14%
Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central	8,64	8,58	0,64%
Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BC	8,44	8,56	-1,43%
Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	8,88	8,69	2,13%
Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	8,84	8,85	-0,16%
Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	8,77	8,79	-0,24%
Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do BC	8,58	8,52	0,74%
Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	8,60	8,57	0,34%
Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central	8,53	8,45	0,91%
Dados e informações sobre o relacionamento internacional	8,47	8,50	-0,40%
Média dos temas	8,71	8,70	0,12%

Ao 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 Net Promoter Score é uma metodologia desenvolvida para aferir o grau de satisfação de clientes ou, em outras palavras, avaliar a instituição sob o ponto de vista da experiência do usuário dos serviços prestados.

² público assinante de relatórios do BCB.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

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

Por melhor se adequar à 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 no declínio do NPS entre 2023 e 2025, de 67,8% para 66,2%, ambas na “Zona de Qualidade”.

Notas	Percepção Geral - Focus			
	2025		2023	
	Q// de notas	%	Q// de notas	%
1	18	0,45%	13	0,25%
2	6	0,15%	8	0,15%
3	16	0,40%	19	0,36%
4	22	0,55%	17	0,32%
5	56	1,39%	69	1,31%
6	80	1,99%	87	1,65%
7	248	6,16%	305	5,79%
8	717	17,81%	966	18,32%
9	1152	28,62%	1518	28,79%
10	1710	42,48%	2270	43,06%
Total	4025	100%	5272	100%
NPS	66,2%		67,8%	



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Finalizado o processo de avaliação dos indicadores e das manifestações nos campos livres preenchidos pelos respondentes, a Ouvidoria promove reuniões individualizadas com as áreas do BCB para apresentar os resultados geral e dos temas de sua responsabilidade, com a finalidade de identificar oportunidades de melhoria e de ampliação da transparência institucional.

VII. Conclusões

Mais uma vez, os resultados da rodada 2025 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 segue bem avaliado em termos de transparência em todos os temas e dimensões.

A dimensão “Qualidade” segue como a mais bem avaliada, apesar da discreta redução (-0,3%) da nota média em relação a 2023. Como já apontado nas justificativas por notas mais baixas em qualidade e corroborado nos comentários livres, foram identificados pedidos por dados: (i) com maior granularidade; (ii) com séries históricas mais alongadas e completas; (iii) com atualização mais frequente, inclusive por meio de APIs; (iv) com explicações mais detalhadas; (v) que possam ser filtrados por períodos específicos e visualizados de forma setorial – por município, porte empresarial, cliente, e nível de renda.

A dimensão “facilidade” apresentou reclamações relacionadas ao aspecto da navegabilidade, ponto de atenção identificado nas pesquisas anteriores e encaminhados internamente. Estruturar a grande quantidade e variedade de informações disponibilizadas é o principal desafio enfrentado sobre essa questão.

O site manteve preponderância como meio mais acessado, havendo, entretanto, indicativo de maior uso de outros meios de acesso às informações e dados, com destaque para o Portal de Dados Abertos. Vale notar que 64,4% dos respondentes acessam os meios de comunicação do BC pelo menos uma vez por semana.

Mantém-se elevada a percepção de transparência da política monetária e é crescente o interesse por "Rankings do BC", além da disponibilização de “Relatórios (Registrato)”, indicativo de maior conscientização e interesse do consumidor por dados relacionados à qualidade da prestação de serviços e aos registros de seus relacionamentos com instituições financeiras. Sobre os temas, verificou-se demandas por outros tipos de rankings e de ferramentas que facilitem a comparabilidade entre instituições.

Outros destaques positivos foram os temas:

- ✓ “Atendimento ao público”, com elogios à crescente evolução do Registrato e à diversidade de canais;
- ✓ “Política cambial”, com elogios à maior previsibilidade;
- ✓ “SPB”, com elogios ao PIX;
- ✓ “Organização institucional”; e
- ✓ “Prestação de contas”, destacando-se a maior visibilidade do relatório de gestão, de indicadores de desempenho, e de explicações aos cidadãos.

Por sua vez, os seguintes temas requerem alguma atenção por terem apresentado redução na nota média oferecida, apesar de continuarem com excelente avaliação:

- ✓ “Administração das reservas internacionais”;
- ✓ “Relacionamento internacional”;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

- ✓ “Matérias de liquidação”; e
- ✓ “Assuntos regulatórios”.

O NPS da pesquisa “Focus” permanece na “zona de qualidade”, apesar do ligeiro decréscimo de 67,8 para 66,2 em relação à pesquisa anterior.

A pesquisa de 2023 identificou muitas demandas (709), registradas nos campos abertos, por bases de dados já disponibilizadas ao público, o que sugeria a importância de ampliação de divulgação dessas informações. A menor ocorrência de pedidos (389) identificada na pesquisa de 2025 pode ser indicativo de efetividade das ações de divulgação empreendidas pela área de Comunicação sobre dados e informações disponibilizados por BCB, inclusive no Portal de Dados Abertos.

Cabe registrar também a crescente demanda por uma comunicação mais dirigida, que facilite o acesso a dados, e informações mais resumidas e didáticas para 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).



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**