



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



Relatório da Pesquisa de Transparência **2021**



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

SUMÁRIO

I. Introdução	3
II. Informações gerais	3
III. Perfil dos respondentes	4
III.1 Gênero	4
III.2 Estado onde reside	5
III.3 Nível de escolaridade	5
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	7
IV. Resultados da pesquisa	8
IV.1 Dimensão Qualidade	10
IV.2 Dimensão Disponibilidade	10
IV.3 Dimensão Facilidade de acesso	10
V. Propostas de Aperfeiçoamento	11
V.1 Questão 5 – dimensão “Disponibilidade”	11
V.2 Questão 6 – dimensão “Facilidade de acesso”	13
V.3 Questão 7 – dimensão “Qualidade”	14
V.4 Questão 9 – pergunta aberta geral	15
VI. Indicadores	17
VI.1 Notas apuradas	17
VI.2 Net Promoter Score (NPS)	18
VII. Conclusões	19



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

I. Introdução

A Pesquisa de Transparência 2021 tem como objetivos avaliar a percepção de transparência dos cidadãos em relação aos dados e informações sobre diversas atividades desempenhadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), as quais se encontram disponibilizadas em seus meios de comunicação, e identificar oportunidades de ampliação de divulgação, obtendo ainda subsídios para a criação de indicadores de transparência. Essa rodada da pesquisa buscou validar a metodologia utilizada na edição anterior (2020), de forma a avaliar seu uso como ação institucional perene.

A pesquisa de 2021 apresenta as seguintes inovações em relação à primeira versão: i) inclusão do tema “8. Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)”, decisão que parece ter sido acertada, dado o volume de respondentes para o tema; ii) alteração da escala de 1 a 5 para 1 a 10, decorrente da percepção de que a ampliação da escala permitiria uma melhor identificação do grau de satisfação do usuário; iii) disponibilização de campo aberto para avaliações inferiores a 7, potencializando a possibilidade de identificar oportunidades de melhoria; além de ajustes variados de forma ou na especificação dos temas.

II. Informações gerais

- a. Pesquisa quantitativa online, aplicada de forma anônima a 2 públicos distintos, conforme resumido no quadro a seguir:

	Pesquisa Focus	Pesquisa Aberta
Público	Assinantes de relatórios do BCB	Público que acessa aos meios de comunicação do BCB
Forma de divulgação	Mala direta (e-mail)	Redes sociais (Twitter, Facebook, YouTube, Flickr, LinkedIn, Instagram) e site do BCB
Quantidade	122.000 assinantes	1.226.947 seguidores (Nov/21)
Nº respondentes	Questionário Completo: 5.566	Questionário Completo: 256
	Questionário Incompleto: 2.774	Questionário Incompleto: 250
	<u>Total: 8.340</u>	<u>Total: 506</u>
Período	Agosto/21	Setembro/21

- b. Foram avaliados 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 BC (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);



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

9. Assuntos regulatórios em geral, inclusive sobre políticas voltadas à eficiência do SFN e “Busca de Normas”;
 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 cidadão.
- c. Cada tema foi avaliado, em uma escala de 1 a 10, a partir de três dimensões de transparência:
1. **disponibilidade** – variedade de informações e serviços disponibilizados de interesse do cidadão; e
 2. **facilidade de acesso** – facilidade de localização, uso e extração das informações buscadas;
 3. **qualidade** – periodicidade de atualização, consistência e relevância dos dados, clareza e detalhamento das notas explicativas/metadados, entre outros.
- d. Foram disponibilizados campos abertos para manifestação do respondente quando sua avaliação para cada tema/dimensão foi inferior a 7, bem como campo para livre manifestação no final do questionário.
- e. Ao final do questionário 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.

III. Perfil dos respondentes

A pesquisa identificou o perfil dos respondentes por sexo, estado onde reside, escolaridade, local de trabalho/atividade, meios de comunicação utilizados para acesso a informações do BCB e frequência de acesso aos meios indicados. Destacamos alguns resultados desse mapeamento, para as duas etapas da pesquisa, voltadas ao público assinante de relatórios do BCB e ao público em geral que acessa os meios de comunicação do BCB.

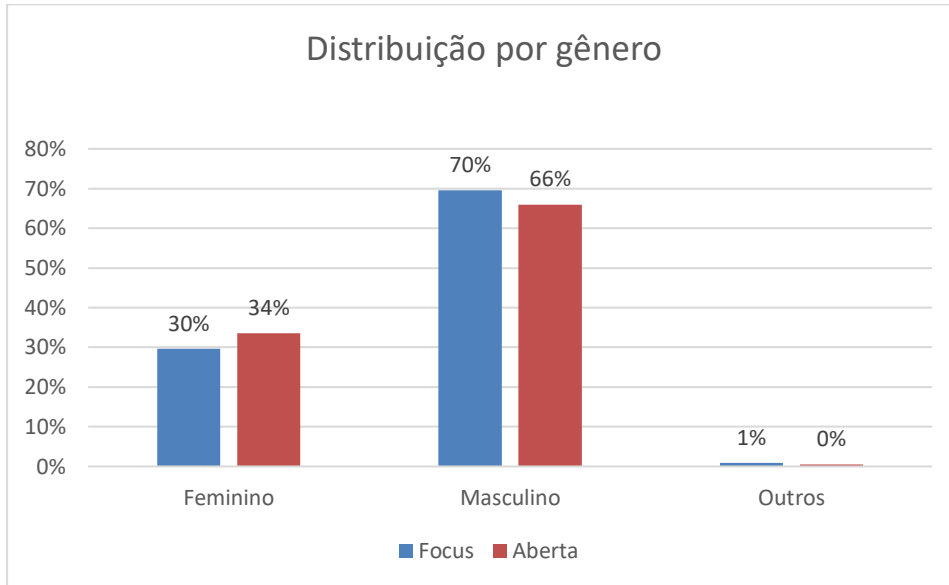
III.1 Gênero

No tocante ao gênero, identificamos distribuição similar entre as pesquisas, com respondentes majoritariamente do sexo masculino.



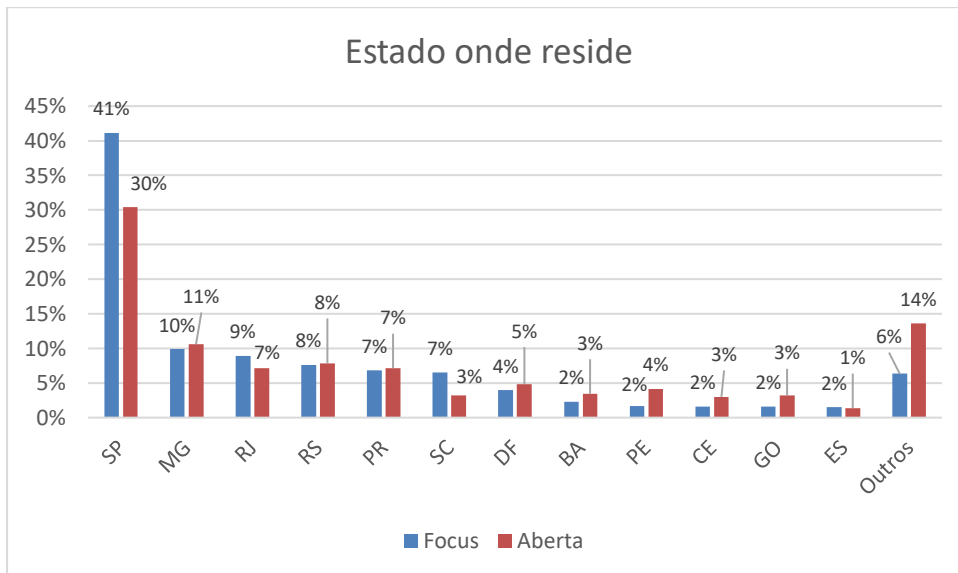
BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



III.2 Estado onde reside

A maioria dos respondentes, nas pesquisas junto aos dois grupos, reside na região Sudeste, com destaque para o Estado de São Paulo.



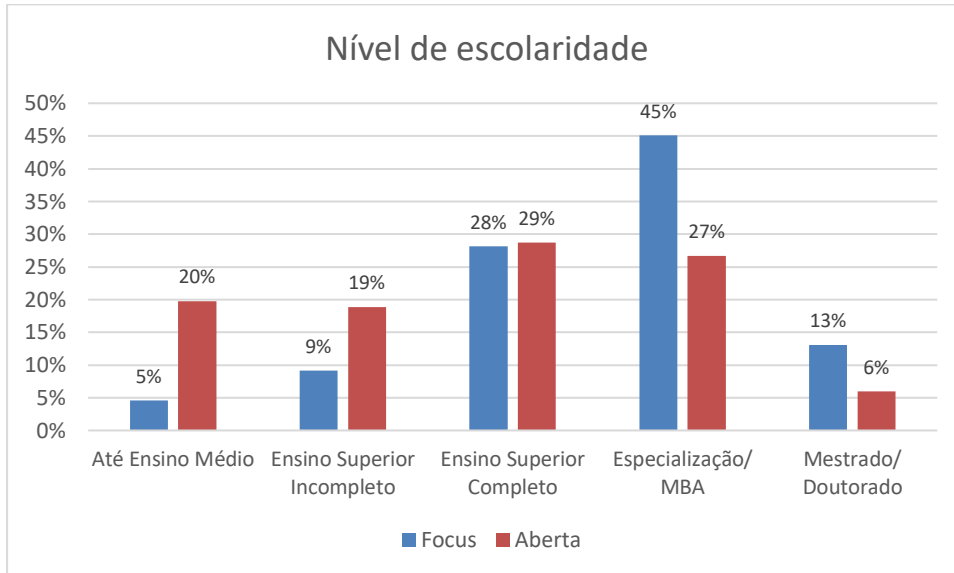
III.3 Nível de escolaridade

Destaque para o elevado nível de escolaridade dos respondentes da Pesquisa Focus, tendo 86% deles pelo menos ensino superior completo e 58% algum tipo de pós-graduação.



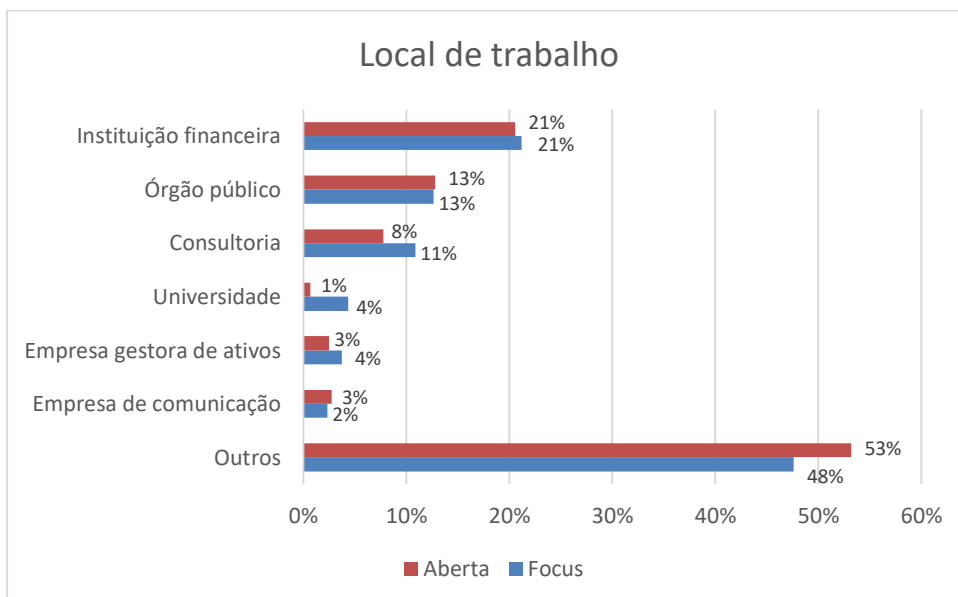
BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria



III.4 Local onde trabalha / Atividade que desempenha

O local de trabalho dos respondentes possui distribuição similar nas duas pesquisas, apresentando elevado volume de registros no item “Outros”, que representou cerca de metade das respostas, demonstrando alto grau de heterogeneidade dos respondentes, não apenas caracterizado por pessoas do mercado financeiro, reflexo do próprio universo amplo e diversificado do público que recebe o Relatório Focus.



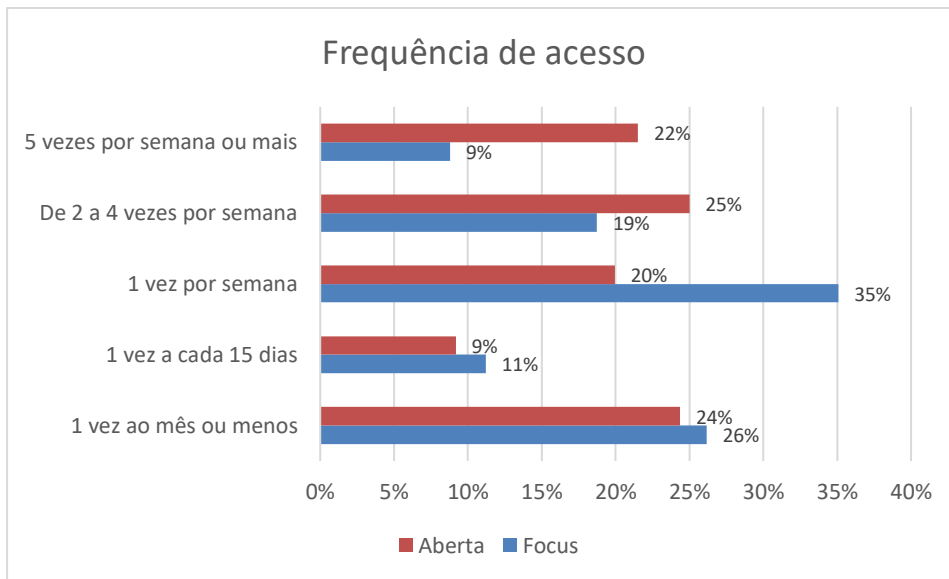
Com a finalidade de aprimorar as opções de preenchimento do “Local de trabalho”, foram realizadas as nuvens de palavras abaixo a partir das respostas ao item “Outros”, o que permitiu identificar opções de área/ramo de atuação e ocupações que poderão ser incluídos na próxima pesquisa, tais como: i) Indústria; ii) Varejo/Comércio; iii) Serviços; iv) Aposentado; v) Autônomo; vi) Contabilidade; vii) Desempregado; viii) Estudante; e ix) Advocacia.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

No gráfico a seguir, são destacadas as frequências de acesso informadas pelos respondentes que declararam utilizar o site do BCB como meio para obtenção de informações (83% dos respondentes em ambas as pesquisas).



Em resumo, quanto ao perfil dos respondentes, destacaram-se as seguintes características: residentes no estado de São Paulo, do sexo masculino, trabalham no sistema financeiro e acessam dados e informações do BCB sobretudo por meio do site.

IV. Resultados da pesquisa

A tabela abaixo apresenta a média das notas oferecidas pelos respondentes por dimensão para cada tema/atividade avaliada. Para facilitar a visualização, as notas são apresentadas com suas células variando do vermelho (notas abaixo da média das dimensões e temas da respectiva pesquisa) ao azul (notas acima da média); enquanto as médias constantes das colunas 4 e 8 variam do amarelo ao verde seguindo a mesma lógica. Observa-se que, de forma geral, as notas da dimensão “qualidade” foram maiores que as notas relativas à dimensão “disponibilidade”, que por sua vez foram maiores que as notas verificadas em “facilidade de acesso”, comportamento que pode ser notado com o auxílio das cores nas duas pesquisas. De modo geral, as regiões azul/vermelho nas duas pesquisas coincidem em boa parte, indicando percepção similar em relação à transparência do BC por parte dos dois grupos. Além disso, as notas do público Focus foram em regra superiores às do público em geral, o que pode ser resultado da maior familiaridade dos primeiros com os temas avaliados e dados e informações consumidos.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Item	Total (8340)				Total (506)			
	Pesquisa Focus 2021				Pesquisa Aberta 2021			
	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade	Média	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade	Média
1 Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco) [393 / 45]	8,17	8,20	8,46	8,27	7,64	7,49	7,79	7,64
2 Relatórios e certidões via Registrato (Relatórios SCR, CCS e de Operações de Câmbio/Transf. Int.) [998 / 53]	8,56	8,23	8,76	8,52	8,17	7,49	8,23	7,96
3 Rankings do BC (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias) [818 / 56]	8,49	8,36	8,78	8,55	8,54	8,19	8,66	8,46
4 Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito [4361 / 136]	9,05	8,97	9,14	9,05	8,43	8,31	8,69	8,48
5 Dados e informações sobre política cambial [2001 / 97]	8,68	8,53	8,89	8,70	7,94	7,89	8,47	8,10
6 Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais [556 / 39]	8,45	8,26	8,75	8,49	7,72	8,06	8,58	8,12
7 Dados e informes de política de estabilidade financeira [1537 / 88]	8,66	8,53	8,88	8,69	8,36	8,32	8,70	8,46
8 Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco) [1795 / 52]	8,63	8,38	8,94	8,65	7,88	8,19	8,82	8,30
9 Assuntos regulatórios em geral, inclusive sobre políticas voltadas à eficiência do SFN e Busca de Normas [768 / 58]	8,59	8,29	8,80	8,56	8,17	8,17	8,53	8,23
10 Dados e informações sobre matéria de fiscalização [282 / 22]	8,34	8,29	8,67	8,44	7,32	7,14	7,72	7,39
11 Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central [161 / 22]	8,48	8,30	8,79	8,52	7,68	7,11	7,88	7,55
12 Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do Banco Central [101 / 17]	8,35	8,16	8,58	8,36	7,18	7,50	8,08	7,59
13 Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura [564 / 53]	8,68	8,41	8,91	8,67	8,02	7,73	8,49	8,08
14 Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas) [700 / 85]	8,70	8,50	8,93	8,71	7,78	7,72	8,25	7,91
15 Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores [936 / 88]	8,54	8,51	8,82	8,62	7,95	8,19	8,37	8,17
16 Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do Banco Central [340 / 28]	8,45	8,20	8,72	8,46	7,54	7,50	7,90	7,65
17 Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional [338 / 35]	8,12	7,96	8,47	8,18	7,97	7,63	8,10	7,90
18 Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central [305 / 36]	8,21	8,09	8,54	8,28	7,75	7,90	7,82	7,82
19 Dados e informações sobre o relacionamento internacional [264 / 33]	8,21	8,07	8,53	8,27	7,27	7,87	7,85	7,66
20 Outros (campo livre) [259 / 26]	8,86	8,66	9,09	8,87	7,96	7,50	7,70	7,72
Média do quesito avaliado (excluindo o item "20-Outros")	8,49	8,33	8,76	8,82*	7,86	7,81	8,25	8,17*
Média do quesito avaliado	8,51	8,34	8,77		7,86	7,80	8,22	

* média da resposta à pergunta única sobre percepção geral de transparência do BCB

Por sua vez, a tabela a seguir permite que se tenha uma rápida visualização comparativa dos resultados da pesquisa junto ao público da Focus em 2020 e 2021. Positivamente, permite que sejam observados avanços nas notas de todos os temas avaliados – todos convertidos à mesma base de 0 a 100 –, resultados que refletem os avanços de transparência no período, com a cautela de que podem ter sido favorecidos pela mudança metodológica da escala de notas de “1 a 5” para de “1 a 10” em 2021. Também é possível identificar os temas que demandarão maior atenção por estarem posicionados abaixo da média geral do respectivo ano, em especial os que se encontram em vermelho nos dois anos (8 itens) e os que se tornaram vermelhos em 2021 (2 itens). Especificamente em relação a esses dois itens mencionados – temas “1” e “2” –, foram identificadas manifestações, nos campos abertos da pesquisa, acerca da dificuldade de acesso às ferramentas, decorrente da mudança acarretada pela necessidade de se utilizar o login Gov.br, com o qual nosso usuário não estava familiarizado, gerando alguma dificuldade que se refletiu na avaliação.

Item	Focus 2020 (5383)			Focus 2021 (8340)			Média 2020	Média 2021	Variação da Média
	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade	Disponibilidade	Facilidade	Qualidade			
	1 Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco) [236 / 393]	77,22	76,61	78,73	79,67	80,00			
2 Relatórios e certidões via Registrato (Relatórios SCR, CCS e de Operações de Câmbio/Transf. Int.) [611 / 998]	81,01	75,59	81,00	84,00	80,33	86,22	79,20	83,52	+ 5,45%
3 Rankings do BC (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias) [594 / 818]	80,98	78,86	82,67	83,22	81,78	86,44	80,84	83,81	+ 3,68%
4 Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito [2609 / 4361]	82,69	79,25	84,12	89,44	88,56	90,44	82,02	89,48	+ 9,09%
5 Dados e informações sobre política cambial [1770 / 2001]	80,34	76,79	82,25	85,33	83,67	87,67	79,79	85,56	+ 7,22%
6 Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais [629 / 556]	75,48	72,97	78,57	82,78	80,67	86,11	75,67	83,19	+ 9,93%
7 Dados e informes de política de estabilidade financeira [1545 / 1537]	80,49	77,37	82,26	85,11	83,67	87,56	80,04	85,44	+ 6,75%
8* Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco) [- / 1795] *	-	-	-	84,78	82,00	88,22	-	85,00	-
9 Assuntos regulatórios em geral, inclusive sobre políticas voltadas à eficiência do SFN e Busca de Normas [912 / 768]	79,11	74,40	80,44	84,33	81,00	86,67	77,99	84,00	+ 7,71%
10 Dados e informações sobre matéria de fiscalização [311 / 282]	73,47	71,62	78,17	81,56	81,00	85,22	74,42	82,59	+ 10,98%
11 Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central [151 / 161]	72,02	70,37	76,42	83,11	81,11	86,56	72,94	83,59	+ 14,61%
12 Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do Banco Central [109 / 101]	73,62	69,95	77,27	81,67	79,56	84,22	73,62	81,81	+ 11,14%
13 Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura [535 / 564]	77,43	74,47	79,68	85,33	82,33	87,89	77,20	85,19	+ 10,35%
14 Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas) [594 / 700]	79,21	77,88	81,85	85,56	83,33	88,11	79,65	85,67	+ 7,56%
15 Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores [739 / 936]	76,15	76,68	79,74	83,78	83,44	86,89	77,52	84,70	+ 9,26%
16 Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do Banco Central [378 / 340]	73,54	72,21	77,61	82,78	80,00	85,78	74,45	82,85	+ 11,28%
17 Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional [344 / 338]	72,97	73,94	78,23	79,11	77,33	83,00	75,05	79,81	+ 6,35%
18 Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central [297 / 305]	74,92	73,28	78,64	80,11	78,78	83,78	75,61	80,89	+ 6,98%
19 Dados e informações sobre o relacionamento internacional [265 / 264]	71,89	70,57	76,00	80,11	78,56	83,67	72,82	80,78	+ 10,93%
20 Outros (campo livre) [377 / 259]	86,41	82,79	86,22	87,33	85,11	89,89	85,14	87,44	+ 2,71%
Média da Dimensão	77,31	75,03	80,00	83,39	81,59	86,26			
Variação da Média de cada Dimensão	-	-	-	7,86%	8,74%	7,84%			

*Item incorporado na pesquisa de 2021

A tabela seguinte, por sua vez, dispõe a quantidade de respostas para cada tema e sua participação em relação ao total. Verificou-se que os entrevistados indicaram acessar dados sobre poucos temas



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

(aproximadamente 2 em média). Uma vez que eles só podem atribuir nota aos temas que indicaram acessar, há, por um lado, uma redução do número de avaliações por tipo de informação, mas, por outro, melhor qualidade das respostas oferecidas, pois são avaliados apenas os temas/informações que o respondente consome e possui maior familiaridade e capacidade de opinar.

Itens	Focus		Aberta	
	2021	Part. %	2021	Part. %
1 Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	393	2,2%	45	4,2%
2 Relatórios e certidões via Registrato (Relatórios SCR, CCS e de Operações de Câmbio/Transf. Int.)	998	5,7%	53	5,0%
3 Rankings do BC (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias)	818	4,7%	56	5,2%
4 Dados e informes de política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	4.361	25,0%	136	12,7%
5 Dados e informações sobre política cambial	2.001	11,4%	97	9,1%
6 Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	556	3,2%	39	3,6%
7 Dados e informes de política de estabilidade financeira	1.537	8,8%	88	8,2%
8 Estatísticas macroeconômicas (Notas para a Imprensa, SGS, Tabelas Especiais, Indeco)	1.795	10,3%	52	4,9%
9 Assuntos regulatórios em geral, inclusive sobre políticas voltadas à eficiência do SFN e Busca de Normas	768	4,4%	58	5,4%
10 Dados e informações sobre matéria de fiscalização	282	1,6%	22	2,1%
11 Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do Banco Central	161	0,9%	22	2,1%
12 Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do Banco Central	101	0,6%	17	1,6%
13 Dados e informações sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	564	3,2%	53	5,0%
14 Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	700	4,0%	85	8,0%
15 Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	936	5,4%	88	8,2%
16 Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do Banco Central	340	1,9%	28	2,6%
17 Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	338	1,9%	35	3,3%
18 Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do Banco Central	305	1,7%	36	3,4%
19 Dados e informações sobre o relacionamento internacional	264	1,5%	33	3,1%
20 Outros (campo livre)	259	1,5%	26	2,4%
TOTAL DE RESPOSTAS POR TEMA (A)	17.477	100,0%	1.069	100,0%
TOTAL DE RESPONDENTES (B)	8.340	-	505	-
QUANTIDADE MÉDIA DE TEMAS RESPONDIDOS POR RESPONDENTE [(A) / (B)]	2,1	-	2,1	-

Caberia se destacar ainda que 55% das respostas do público Focus foram relacionadas aos temas política monetária, política cambial, estabilidade financeira e estatísticas.

Os resultados da pesquisa aberta indicam a importância de temas como educação financeira e meio circulante para o público em geral, sendo respondida, respectivamente, por 31% e 30% desse público.

Considerando-se que o BCB contabilizou 1.226.947 seguidores em suas mídias sociais no mês de novembro de 2021, o baixo volume de respondentes à pesquisa aberta, em 2020 (789) e em 2021 (506), será objeto de reflexão quanto à sua efetividade e continuidade.

IV.1 Dimensão Qualidade

Essa dimensão obteve a maior média de avaliações nas pesquisas de 2020 e 2021. De forma geral, os temas mais bem avaliados na dimensão “Qualidade” foram aqueles mais acessados e mais diretamente atrelados à missão do BCB, ou seja, relacionados a dados e informações sobre política monetária – destaque na pesquisa Focus –, além de estabilidade financeira e estatísticas macroeconômicas. Por sua vez, os “Rankings do BC” ocuparam posição de destaque entre o público da pesquisa aberta.

IV.2 Dimensão Disponibilidade

No tocante à dimensão “Disponibilidade”, merece destaque a percepção do público da pesquisa aberta acerca das informações relacionadas ao “Ranking BC”, o que denota a efetividade da disponibilização dessa informação, tanto no site como nas mídias sociais do BCB. Junto ao público Focus os assuntos mais bem avaliados são os mesmos que tiveram maior número de respondentes, ou seja, de maior interesse desse público específico.

IV.3 Dimensão Facilidade de acesso

Essa foi a dimensão que apresentou a menor média das avaliações nas pesquisas, nos dois anos realizados. Na dimensão “Facilidade de acesso”, novamente os itens mais bem avaliados foram os com



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

maior volume de respondentes. No entanto, cabe ressaltar a avaliação do tema “Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores”, que aparece em destaque nas duas pesquisas, o que denota a facilidade de localização e uso dessas informações.

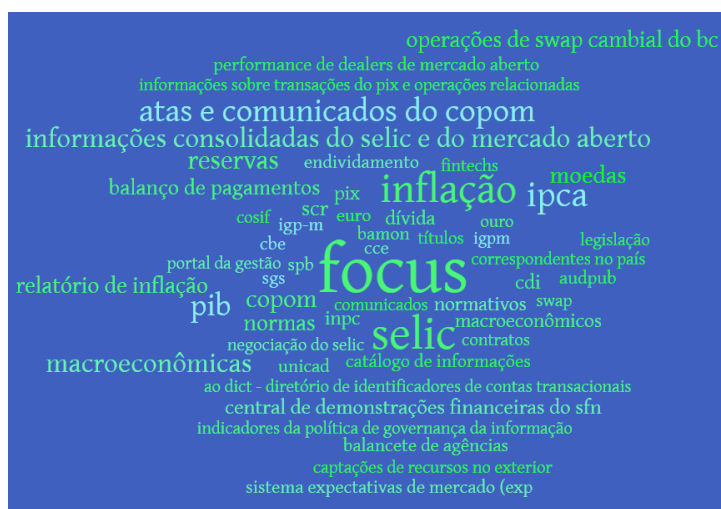
V. Propostas de Aperfeiçoamento

As propostas de aperfeiçoamento¹ 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 Catálogo 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 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 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.

V.1 Questão 5 – dimensão “Disponibilidade”

Acerca da dimensão “Disponibilidade”, apesar de se oferecer o Catálogo de Bases de Dados do BC (https://www.bcb.gov.br/content/acessoinformacao/indicador_de_transparencia_BC/Inventario_de_Bases_de_Dados_do_BC.pdf) para facilitar a identificação de interesse por dados e informações, as sugestões se mostraram muito dispersas e sem padrão definido. Para contornar a dificuldade de consolidação, optou-se por trabalhar com a ferramenta de “nuvem de palavras”, que gerou o resultado abaixo.



¹ A análise teve enfoque na Pesquisa Focus, por possuir amostra mais robusta, possibilitando, mesmo com os diversos filtros da pesquisa, quantidade de respostas considerável para análise.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Para gerar a nuvem de palavras acima, a lista de mais de três mil sugestões foi submetida a ajustes de modo a concentrar as menções de mesmo significado, mas que possuíam variações na redação. Além disso, manifestações muito genéricas que não permitiam a identificação de alguma informação ou conjunto de dados produzidos pelo BCB foram removidas da nuvem. Ainda assim, foi necessário analisar individualmente algumas palavras para se entender quais os principais (mais frequentes ou mais relevantes) anseios do público participante.

No tocante a bases de dados, foram citadas de forma direta algumas bases constantes do inventário do BCB, sendo elas:

Quant.	Base de Dados
69	Atas e Comunicados do Comitê de Política Monetária (Copom)
48	Base de informações consolidadas do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) e do mercado aberto
30	Relatório de Inflação
30	Base de operações de <i>swap</i> cambial do BC
25	Balanço de Pagamentos - DW
23	Central de Demonstrações Financeiras do SFN
13	Sistema Expectativas de Mercado (EXP)
13	Capitais Brasileiros no Exterior (CBE)
12	Base para avaliação da performance de <i>dealers</i> de mercado aberto
12	Censo de Capitais Estrangeiros no País (CCE)
11	Balancete de agências no exterior
11	Catálogo de Informações
11	BAMON - Balancete Consolidado da Autoridade Monetária
11	Unicad
11	AUDPUB - Audiências Públicas
8	Indicadores da Política de Governança da Informação
8	Negociação Eletrônica de Títulos - Negociação do Selic
7	Portal da Gestão
7	Informações sobre transações do Pix e operações relacionadas ao DICT - Diretório de Identificadores de Contas Transacionais
7	Captações de recursos no exterior por entidades do SFN
7	Correspondentes no País
6	SGS - Sistema Gerenciador de Séries Temporais
4	Sistema Normativos

Além das bases de dados do catálogo, a partir da análise dos comentários pôde-se identificar os seguintes dados/informações de maior interesse:



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Quant.	Termo	Detalhamento						
215	Focus	Focus/ Boletim/ Relatório(172)	vídeo ou podcast sobre o boletim	informações mais detalhadas	valores em Euro no Focus	guia para leitura		
122	Selic	previsão/ expectativa/ projeção	histórico	Selic/taxa (72)		acumulado		
104	Inflação	abertura/ detalhamento	expectativa/ projeção/ previsão	histórico/ acumulada		Inflação (29)		
79	IPCA	ipca (38)	histórico	gráficos comparativos		projeção		
64	Macroeconômicos (as)	estatísticas (39)	indicadores em nível regional/ estadual	dados em planilha (descontinuados)		dados de empregos e setores		
61	PIB	evolução	PIB (24)	composição		previsão/ projeção		
43	reservas	administração das reservas internacionais (8)		reservas internacionais (12)	abertura detalhada/ composição			
40	Copom	atas (15)						
34	Moedas	SML	estoque de moedas	correção moedas antigas	cotações (28)	moeda eletrônica (SME)	circulação de moedas	projeções além do dólar
29	normas	App busca normas		consolidação com índices	organização por assuntos		normas vigentes	
27	SCR	dados por município		detalhamentos por IF	séries com mais de 12 meses			
20	CDI	valores acumulados			gráficos comparativos entre índices			
18	PIX	Chaves por IF			estatísticas			
17	Dívida	dívida pública (8)	composição da dívida púb.		dívida pública por UF	credores da dívida púb.		
16	INPC	inclusão do INPC no Focus			expectativas /projeção/ previsão			
14	Normativos	aperfeiçoar busca por palavras						
13	SGS	separar séries principais das séries desativadas			lista dos códigos das séries	plataforma mais dinâmica		
12	SPB	infraestrutura (3)						
11	Euro	euro no focus			projeção no sistema de expectativas			
	Endividamento	das empresas		das famílias		por estado		

Todas as sugestões relevantes apresentadas pelos respondentes serão submetidas às áreas técnicas do BCB, que avaliarão, em parceria com a Ouvidoria, a pertinência e a viabilidade de implementação.

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

Sobre a dimensão “Facilidade de acesso”, que obteve a pior avaliação em relação às demais, foram recebidas 1.605 notas inferiores a 7, o que representa apenas 10,1% do total de notas recebidas nessa dimensão (15.893), independentemente do tema avaliado. Tais notas decorreram principalmente da organização do site, percebida por muitos como confusa e pouco intuitiva, gerando dificuldades em encontrar as informações buscadas. Observou-se, de forma geral, que algumas das informações e bases solicitadas se encontram no site ou no Portal de Dados Abertos, mas aparentemente não foram encontradas por alguns dos respondentes.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

6.1 Por favor, aponte as dificuldades de acesso ...		
FACILIDADE DE ACESSO	Qtd	%
Sua apresentação nos meios de comunicação do Banco Central é confusa (SQ001)	1.190	74,1%
O acesso às páginas do(s) dado(s)/ informação(ões)/ serviço(s) é lento (navegabilidade falha) (SQ003)	412	25,7%
Há restrições para acessar o(s) dados/ informações/serviços (SQ004)	332	20,7%
Ocorrem erros no momento de acessar o(s) dado(s)/ informação(ões)/ serviço(s) (processabilidade) (SQ002)	323	20,1%
Outros	169	10,5%
Ocorrem problemas técnicos frequentes nas páginas, tal como site fora do ar (SQ005)	148	9,2%
Questões relacionadas aos direitos e deveres dos usuários geram receio (Insegurança jurídica no uso dos dados) (SQ006)	116	7,2%
Total de motivos apontados	2.690	
Total de notas inferiores a 7 (sete)	1.605	

Há ainda demandas genéricas e pontuais de ampliação de divulgação (assuntos de educação financeira, ranking de reclamações, planejamento estratégico, reservas internacionais, e busca normas), além de demandas específicas, também pontuais, acerca da melhoria da navegabilidade.

Seguem alguns destaques de sugestões de aperfeiçoamento selecionadas a partir de pergunta aberta aplicada àqueles que atribuíram notas abaixo de 7 no quesito “facilidade de acesso”.

Navegabilidade do site:

- Aprimorar as ferramentas de busca;
- Criar tutoriais;
- Estruturar um *sitemap* (com URLs).

Divulgação de dados e informações:

- Realizar *webinars* em datas de apresentações de relatórios e seminários;
- Aprimorar a divulgação do Portal de Dados Abertos e a relação das URLs das bases de dados listadas;
- Aperfeiçoar o “Busca de normas”, possibilitando maior refinamento da busca por assunto;
- Direcionar a comunicação por público/temas de interesse:
 1. Criar aplicativo para Focus;
 2. Criar chat para normativos;
 3. Personalizar páginas ou aplicativos a partir de temas de interesse;
- Melhorar a divulgação de dados sobre intervenções diárias no mercado à vista de câmbio;
- Divulgar os dados em *dashboards* com atualização em tempo real (Power BI).

Inclusões no Portal de Dados Abertos de dados já disponibilizados do site:

- Divulgar informações sobre bases monetárias M1, M2, M3 etc.;
- Divulgar o relatório Focus em formato aberto (html).

V.3 Questão 7 - dimensão “Qualidade”

No tocante à dimensão “Qualidade”, foram recebidas 737 notas inferiores a 7, representando 4,9% do total de notas recebidas para essa dimensão (15.088). O principal motivo apontado pelos respondentes



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

foi a percepção de difícil compreensão dos dados, seguida pela demanda por atualização tempestiva, conforme apontado na tabela a seguir:

7.1 Por favor, aponte os problemas de qualidade...		
QUALIDADE	Qtd	%
É difícil compreender os dados/informações/serviços disponibilizados (SQ002)	366	49,7%
Muitos desse(s) dados/informações/serviços não estão atualizados ou poderiam ser atualizados com maior frequência (SQ001)	298	40,4%
Os dados não são disponibilizados no nível de granularidade que preciso (SQ004)	203	27,5%
As informações sobre os dados disponibilizados não são detalhadas (deficiência no metadado de série estatística) (SQ005)	186	25,2%
Muitos dados / informações estão incompletos (SQ006)	147	19,9%
As informações das quais necessito não são disponibilizadas em formato aberto (SQ008)	142	19,3%
A estrutura das informações não permite seu processamento computacional (SQ007)	118	16,0%
Muitos dados/informações/serviços contêm erro ou inconsistência (SQ003)	106	14,4%
As informações não são relevantes (SQ009)	41	5,6%
Outros	31	4,2%
Total de motivos apontados	1.638	
Total de notas inferiores a 7 (sete)	737	

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 se ampliar a granularidade dos dados disponibilizados.

Vale observar que algumas das sugestões apresentadas para a dimensão “Qualidade” também estão associadas à dimensão “Disponibilidade”, ou seja, informações que já se encontram no site, mas aparentemente não foram encontradas por alguns dos respondentes –, a exemplo de informações sobre as missões, objetivos e valores do BCB. Tal ocorrência havia sido também observada em respostas à questão anterior, relativa à “facilidade”.

Um ponto recorrente e que merece destaque são as sugestões de que a linguagem adotada nos relatórios seja de fácil leitura e compreensão, inclusive com a disponibilização de versões mais simplificadas ou “resumo executivo” para a público em geral.

Seguem alguns destaques de sugestões de aperfeiçoamento selecionadas a partir da pergunta aberta que geraram notas abaixo de 7 para a dimensão “Qualidade”:

Novas ferramentas e funcionalidades aos cidadãos:

- Ampliar as funcionalidades da Calculadora do Cidadão com inclusão de novos indicadores;
- Maior celeridade na atualização do SCR.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

Dados em formato aberto:

- Disponibilizar o Relatório de Inflação em formato aberto;
- Disponibilizar informações do planejamento estratégico para download;
- Disponibilizar APIs de integração/ instruções para download de séries via API mais intuitivo.

Pedidos específicos de informações:

- Consórcios – informações mais detalhadas nos BPs e DREs;
- Informações sobre cotas em cooperativas no Registrato;
- Legendas explicativas com melhorias em códigos e nomenclaturas (Focus);
- Maior detalhamento sobre as reservas internacionais.

Sugestões relativas ao atendimento

- Maior clareza sobre a atuação do BC quanto às irregularidades de IFs apontadas por reclamações de cidadãos;
- Disponibilizar as reclamações não resolvidas.

V.4 Questão 9 – pergunta aberta geral

A questão 9 permitiu livres e voluntários registros de sugestões, elogios e reclamações pelos respondentes, tendo recebido aproximadamente 800 comentários.

Caberia inicialmente se destacar novamente, a exemplo do registrado nas questões anteriores, a solicitação de dados e informações que já se encontram disponibilizadas no site institucional ou no Portal de Dados Abertos do BC, tais como:

- Canais de denúncias;
- Links para apresentações e palestras;
- Relatório TOP 5 mensal;
- Definição da hora de divulgação de estatísticas;
- Informação sobre cooperativas de crédito;
- Informação sobre microcrédito.

Outro conjunto de comentários que podem servir como ponto de atenção diz respeito também ao rol de ferramentas já implementadas pelo BCB, em especial em seu Portal de Dados Abertos, que são desconhecidas por alguns dos respondentes da pesquisa, tais como:

- APIs para automatização de dados;
- Possibilidade de uso de ferramenta em power BI;
- Possibilidade de conversão em excel via csv;
- Gráficos para séries estatísticas.

Destacam-se ainda solicitações de disponibilização de dados em formato aberto que já se encontram disponíveis no site, tais como:

- Empregados e desempregados por cidades;
- Mediana de expectativa sobre taxa de desemprego.

Além das manifestações pontuadas acima, seguem outras sugestões/comentários separados por categorias:

Governança da Comunicação, e novas ferramentas:

- Política de comunicação para entender melhor o papel do BC;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

- Transparência na justificativa para alteração de dados;
- Acesso ao Registrato via aplicativo;
- Ampliar o uso do audiovisual;
- INCC na calculadora do cidadão.

Política Monetária – com respeito ao Focus:

- Focus por WhatsApp;
- Focus duas vezes por semana;
- Relatório Focus com informação sobre tendências de PIB e IPCA;
- Focus para atividade econômica;
- Manual / vídeo explicativo sobre o Focus para iniciantes.

Estatísticas:

- Instruções para download de séries via API mais intuitivo;
- Painel de dashboard;
- Com respeito ao SGS:
 - a. Alongar a duração das sessões do SGS;
 - b. Melhorar o layout e a interface do SGS; e
 - c. Disponibilizar script do R.

Novas séries, indicadores e análises:

- Projeções do IPCA 15 e da taxa SELIC mensal no sistema de expectativas;
- IBC-BR com análises;
- Crédito rural por atividade;
- Informações sobre Agronegócio e commodities agrícolas;
- Crédito imobiliário com número de imóveis financiados;
- Mais informação sobre construção civil;
- Número de clientes, nível de inadimplência e ativos problemáticos por instituição financeira;
- Carteira de crédito a PJ por modalidade e setor.

Política Cambial:

- Cotações de Moedas asiáticas.

Educação Financeira:

- Criar uma Biblioteca digital.

Regulatórios:

- Sistema BC Correios está antigo, desatualizado e instável.

VI. Indicadores

Como já comentado, está em estudo a possibilidade de adoção de dois indicadores a partir dos dados coletados nas pesquisas. O primeiro utiliza médias das notas apuradas e o segundo seria o Net Promoter Score (NPS).

VI.1 Notas apuradas

No tocante à utilização das notas oferecidas como indicador, sem prejuízo de se utilizar dados individualizados de temas e dimensões, foram adotadas duas abordagens, a primeira com base na média



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

de todas as notas oferecidas e a segunda calculando-se a média das notas à pergunta única sobre percepção geral do grau de transparência do BCB.

A comparação entre as pesquisas realizadas em 2020 e 2021 pode sofrer algum prejuízo em função da mudança de escala. Para minimizar eventual efeito dessa mudança as notas foram reescaladas para a base 100, o que gerou as seguintes tabelas comparativas para cada pesquisa e ano, em que se pode observar a variação positiva, ou seja, a evolução da percepção de transparência do BCB.

	Média de todas as notas (Focus)			Pergunta Única (Focus)		
	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação
Nota	4,16	8,70	-	4,23	8,82	-
Base 100	79,04	85,56	+ 8,25%	80,79	86,87	+ 7,52%

	Média de todas as notas (Aberta)			Pergunta Única (Aberta)		
	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação
Nota	3,96	8,07	-	3,98	8,17	-
Base 100	73,98	78,56	+ 6,19%	74,39	79,70	+ 7,14%

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 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 (utilizada na pesquisa de 2020) ou 1 a 10 (utilizada em 2021), com a finalidade de se identificar o perfil de seus clientes como:

- **Detratores:** clientes que tiveram experiências ruins e, por conta disso, tendem a fazer propagandas ruins sobre a empresa. Ofereceram notas de 1 a 6 em 2021 e 1 a 3 em 2020.
- **Neutros:** clientes que não estão totalmente satisfeitos com as soluções, produtos, serviços e/ou atendimento recebidos. Ofereceram notas 7 e 8 em 2021 e 4 em 2020.
- **Promotores:** consumidores totalmente satisfeitos com a empresa e seus processos, o que os leva a se tornarem clientes fiéis e promotores naturais da marca. Ofereceram notas 9 e 10 em 2021 e 5 em 2020.

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.

Considerando-se as notas oferecidas aos dois grupos de pesquisa e a todos os temas e dimensões se pode observar aumento significativo do NPS agregado de 2020 para 2021, que passou de 19% para 55,3%. Da forma similar, a pergunta única sobre a percepção geral de transparência do BCB apresentou evolução de 23,5% para 61,1%. Não se pode descartar que a mudança de escala de “1 a 5” para “1 a 10”, pode ter ocasionado migração de avaliações 4 (“Neutros”) em 2020 para 9 (“Promotores”) em 2021. Por esse motivo, sugere-se que o ano de 2021 seja considerado a base para comparação com os anos subsequentes.

Ano	Todos os temas e dimensões*			Percepção geral - Pergunta única		
	Focus	Aberta	Agregado	Focus	Aberta	Agregado
2021	56,4%	35,6%	55,3%	62,1%	38,8%	61,1%
2020	20,7%	9,2%	19,3%	25,8%	5,7%	23,5%

*Notas atribuídas a todos os temas e dimensões.

Associado à avaliação das notas apuradas e do NPS também é realizada avaliação qualitativa a partir da análise dos campos livres preenchidos pelos respondentes. Finalizado esse processo, a Ouvidoria promove reuniões individualizadas com as áreas para apresentar os resultados geral e dos temas de sua responsabilidade, com a finalidade de identificar oportunidades de melhoria e se ampliar a transparência institucional.

VII. Conclusões

Os resultados demonstram que o BCB é, no geral, bem avaliado em termo de transparência, sobretudo no que se refere à dimensão “qualidade”, suscitando inclusive diversas menções espontâneas de elogio à confiabilidade dos dados e à amplitude de divulgação do órgão. De toda forma, o material coletado mostra-se relevante insumo para aperfeiçoamento de processos e ampliação da transparência institucional, tendo sido possível identificar oportunidades de disponibilização de dados de forma a evoluir ainda mais nesse quesito.

Além disso, verificou-se que há ainda necessidade de se ampliar a divulgação acerca de informações e dados já existentes e disponibilizados pelo BCB. Isso porque as respostas a muitas das questões abertas permitiram verificar demandas por dados, informações e por novas ferramentas que já se encontram à disposição do público. No tocante às ferramentas, um bom exemplo são as demandas relativas a APIs, já disponibilizadas no Portal de Dados Abertos do BCB, mas ainda desconhecidas por muitos, cabendo uma estratégia de ampliação de sua divulgação para os públicos interessados.

A pesquisa permitiu ainda mapear demandas por mais bases de dados e informações, as quais serão avaliadas pelas áreas responsáveis, cabendo uma atenção especial a demandas concretas relacionadas a temas/atividades que se mostraram relativamente menos conhecidas pela sociedade.

Os principais desafios identificados, dado a abrangência de dados divulgados, são relacionados à organização das informações no site do BCB. Foram recepcionadas inúmeras sugestões no sentido de se melhorar a taxonomia, a navegabilidade e o mecanismo de busca do site. Trata-se de um grande desafio, pois a diversidade e a quantidade de informações produzidas atingem um público variado,



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ouvidoria

devendo-se destacar em primeiro plano os dados e as informações mais consumidos pela sociedade. Identificou-se também a necessidade de comunicação mais direcionada, sendo experiências como o *newsletter* do Relatório Focus identificadas como bastante positivas.

Além disso, verifica-se demanda por uma comunicação mais resumida, clara e didática de algumas informações, mediante o uso de uma linguagem que permita que questões técnicas possam ser mais facilmente assimiladas pelo público em geral.

Como na edição anterior da pesquisa, destacam-se solicitações de que os normativos editados sejam acompanhados de exemplos e detalhamento que facilitem o entendimento do público em geral. Nesse sentido, identifica-se oportunidade de maior divulgação do FAQ sobre normas e sua integração com a ferramenta “Busca normas” por meio de links, sobretudo em vista da existência de textos explicativos prontos no FAQ acerca de normas destacadas no “Busca normas”.

As modificações em relação à pesquisa piloto realizada em 2020 mostraram-se efetivas. Nesse sentido, sugerimos que o ano de 2021 seja considerado o marco zero, principalmente para efeito dos indicadores.

Os indicadores sugeridos, à luz dos resultados coletados em 2020 e 2021 – dados agregados e respostas à pergunta única –, mostraram-se sólidos.

A baixa adesão à pesquisa aberta será objeto de reflexão, considerando-se, inclusive, a sua reformulação, visto que a utilização exclusiva do grupo de assinantes do Focus atende aos objetivos propostos pela pesquisa, e para a apuração de indicadores.

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**