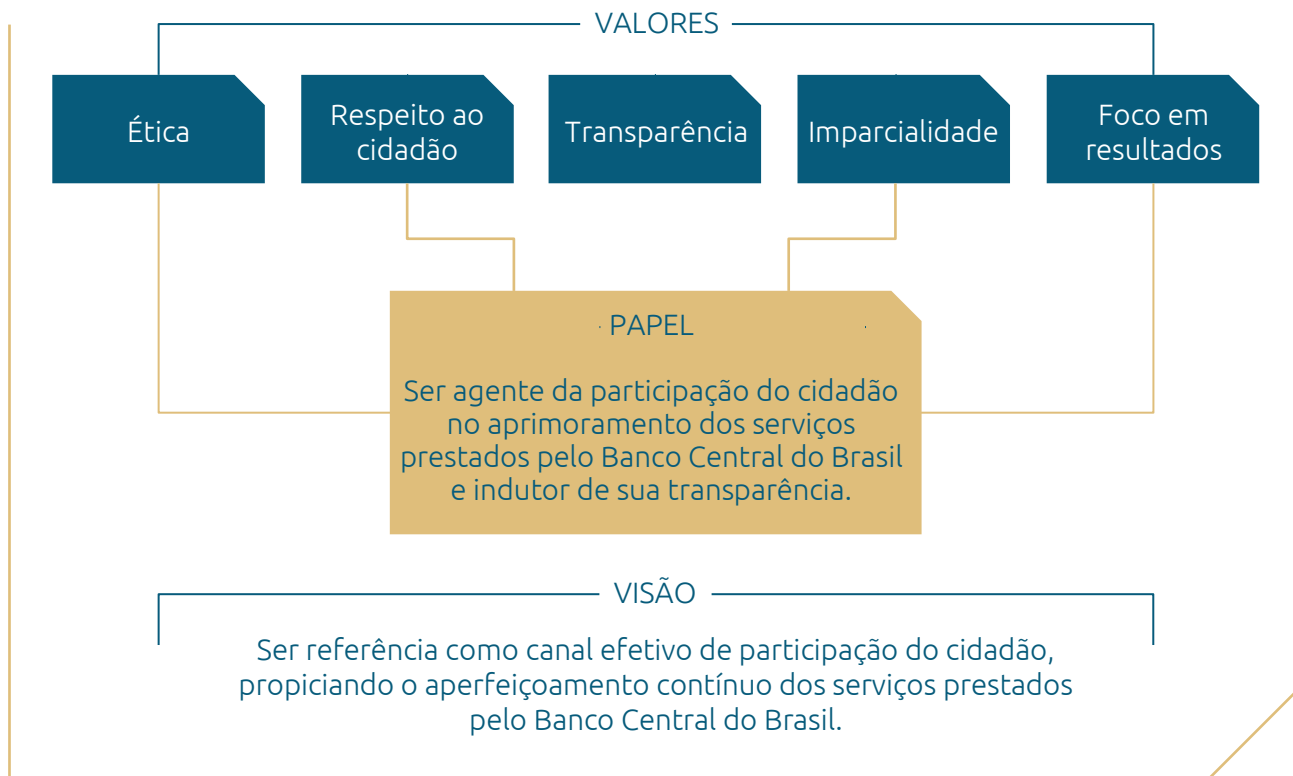




Relatório da Ouvidoria 2023

Ouvidoria do Banco Central do Brasil



Equipe da Ouvidoria

Ouvidor: Helio Fernando Siqueira Celidonio

Ouvidor Adjunto: Aloísio Tupinambá Gomes Neto

Coordenadora de Ouvidoria: Simone Leocádio do Nascimento

Coordenador de Monitoramento da LAI: Victor Nogueira Carramaschi

Analistas: Livia Lancia Noronha Bellato

Thiago Costa Cerveira

Siglas

Abrarec	Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
BC	Banco Central do Brasil
CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
Deati	Departamento de Atendimento Institucional
Deinf	Departamento de Tecnologia da Informação
Decem	Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro
Direc	Diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta
DPF	Departamento da Polícia Federal
FGC	Fundo Garantidor de Crédito
IF	Instituição Financeira
IN	Instrução Normativa
LAI	Lei de Acesso à Informação
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SGS	Sistema Gerenciador de Séries Temporais
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro
S-PRO	Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do BC
SVR	Sistema de Valores a Receber
Indeco	Indicadores de Conjuntura
RDE-IED	Registro Declaratório Eletrônico de Investimento Estrangeiro Direto

Sumário

Sumário Executivo	5
Introdução	6
Ouvidoria	7
Tabela 1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2021 a 2023	7
Gráfico 1 – Demandas recepcionadas mensalmente pela Ouvidoria em 2023.....	8
Gráfico 2 – Distribuição das demandas de ouvidoria por assunto	8
Gráfico 3 – Prazo médio de resposta ao cidadão (em dias).....	10
Gráfico 4 – Canais de acesso utilizados pelo cidadão em 2023	11
Gráfico 5 – Demandas de ouvidoria interna por tipo de registro	11
Pesquisa de Satisfação da ouvidoria do BC	11
Gráfico 6 – Avaliação da satisfação sobre o serviço da Ouvidoria do BC.....	12
Gráfico 7 – Avaliação da satisfação da Ouvidoria do BC – 2022 x 2023	13
Gráfico 8 – Perfil dos demandantes da Ouvidoria	14
Aperfeiçoamento de processos e serviços	14
Gráfico 9 – Situação das propostas registradas no S-PRO – 2013-2023	14
Gráfico 10 – Distribuição por assunto – 2013-2023.....	15
Promoção da Transparência	16
Pesquisa de Transparência do Banco Central 2023	16
Tabela 2 – Notas recebidas na Pesquisa de Transparência – 2021 e 2023.....	17
Pesquisa de Transparência – Conselho de Usuários.....	18
Atendimento à Lei de Acesso à Informação	18
Tabela 3 – Solicitações de informações ao amparo da LAI.....	18
Gráfico 11 – Perfil do demandante ao amparo da LAI	19

Tabela 4 – Informações classificadas e desclassificadas (31/12/2023)	19
Monitoramento do Plano de Dados Abertos (PDA)	20
Gráfico 12 – Evolução de bases no Portal de Dados Abertos	20
Gráfico 13 – Acessos ao Portal de Dados Abertos do BC	21
Tabela 4 – Acessos ao Portal de Dados Abertos – 1º e 2º semestres/2023.....	21
Gráfico 14 – Acessos ao Portal de Dados Abertos – por estado	22
Gráfico 15 – Acessos ao Portal de Dados Abertos – por país.....	22
Institucional	22
Relacionamento da Ouvidoria.....	23
Ouvidoria em 2024.....	23
Glossário	24

Sumário Executivo

Principais realizações da Ouvidoria do BCB em 2023



Agilidade

Prazo médio de resposta de 2,7 dias (Lei¹ permite 30 dias)



Digitalização

97,2% das demandas recebidas pela internet



Atendimento pela LAI

Prorrogação de prazo de apenas 3,4% das demandas

Recursos registrados em apenas 3,7% das demandas

Prazo médio de resposta de 4,8 dias (LAI permite 20 dias)



Transparência

Realização da terceira Pesquisa de Transparência

Edição do Plano de Dados Abertos 2023-2025

¹ Art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Introdução

A Ouvidoria do Banco Central do Brasil (BC), subordinada ao presidente do BC e supervisionada pela Diretora de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta (Direc), apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no ano de 2023.

O Relatório destaca a atuação da unidade em relação às manifestações recebidas, ao aprimoramento de serviços do BC e ao monitoramento das medidas para cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – e do Plano de Dados Abertos da Autarquia, em observância ao Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

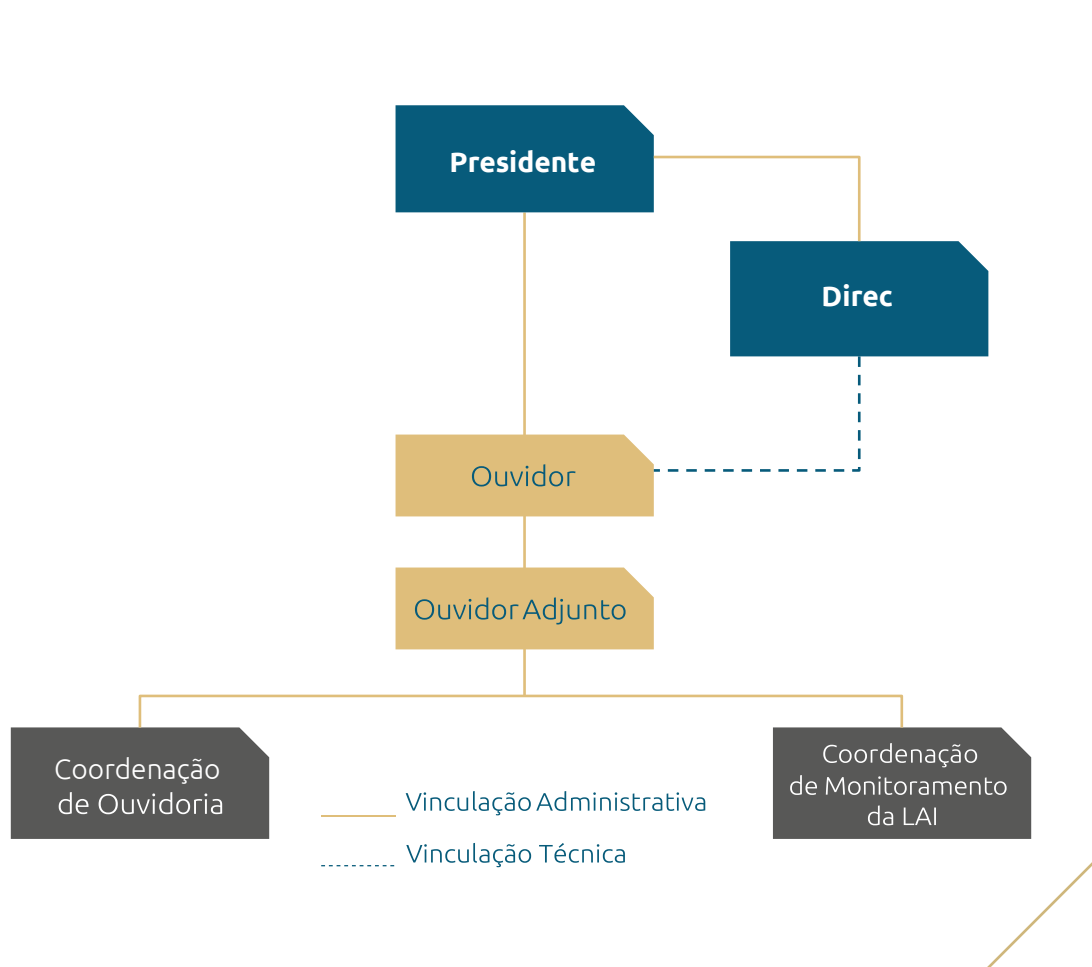


Tabela 1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2021 a 2023²

TIPO DE DEMANDA	2021	Δ%	2022	Δ%	2023
Demandas de ouvidoria	1.374	39,40%	1.915	-0,70%	1.901
Registro inapropriado	4.794	180,50%	13.445	-8,10%	12.357
Solicitação de informação e reclamações contra instituições financeiras	5.299	2,10%	5.411	-1,50%	5.330
Total	11.467	81,10%	20.771	-5,70%	19.588

O volume de manifestações de 2023, apesar da ligeira queda, se manteve em patamar elevado, nível que tem-se mantido desde o segundo semestre de 2021, quando o Governo Federal promoveu a integração do acesso ao serviço de atendimento ao cidadão por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)³, utilizando **login da conta Gov.br**, o que ampliou a visibilidade do canal de atendimento do BC.

A redução verificada em 2023 deveu-se, principalmente, à diminuição de registros de demandas chamadas *atípicas* (registro inapropriado, solicitação de informação e reclamações contra instituições financeiras). Tais demandas, apesar de recepcionadas pela Ouvidoria, são consideradas fora do escopo de atuação do componente, ou por não apresentarem elementos suficientes para o seu tratamento – caso do registro inapropriado – ou por terem sido transferidas ao Departamento de Atendimento Institucional (Deati) para o devido tratamento.

O volume de demandas *típicas* de ouvidoria⁴, que são encaminhadas às áreas técnicas do BC para receberem subsídios de resposta ao demandante, seguiu impactado especialmente por manifestações relacionadas ao Sistema de Valores a Receber (SVR), que teve seu relançamento no mês de março, refletido no Gráfico 1.

² Em 2023, além das manifestações registradas na Tabela 1, o BC encaminhou 1.102 registros de responsabilidade de outros órgãos diretamente por meio do Fala.BR, número que não é contabilizado por nosso sistema.

³ Previsto no art. 3º, inciso II, do Decreto nº 8.936, de 10 de dezembro de 2016.

⁴ O Glossário, pág. 25, apresenta explicação detalhada sobre os tipos de demandas de ouvidoria, ou seja, suas demandas típicas, que incluem reclamações, sugestões e elogios em relação ao Banco Central do Brasil, e denúncias contra seus servidores.

Gráfico 1 – Demandas recepcionadas mensalmente pela Ouvidoria em 2023

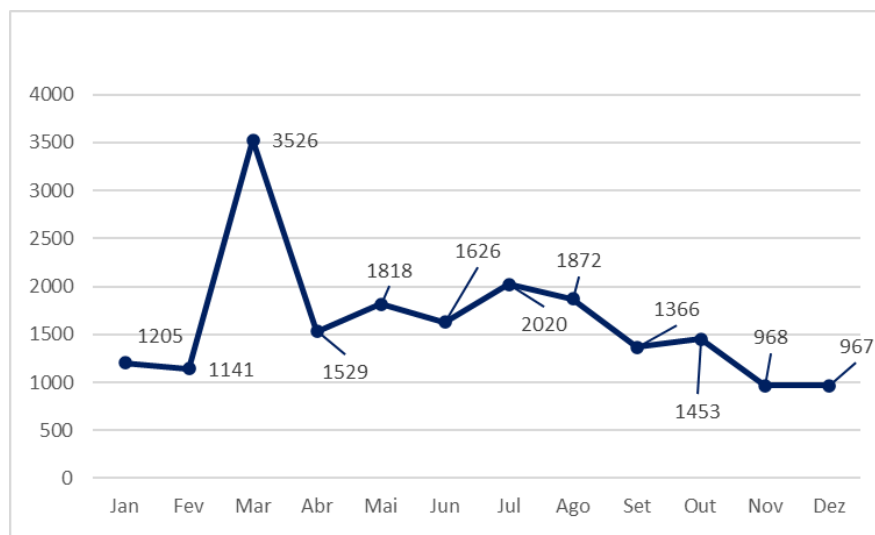
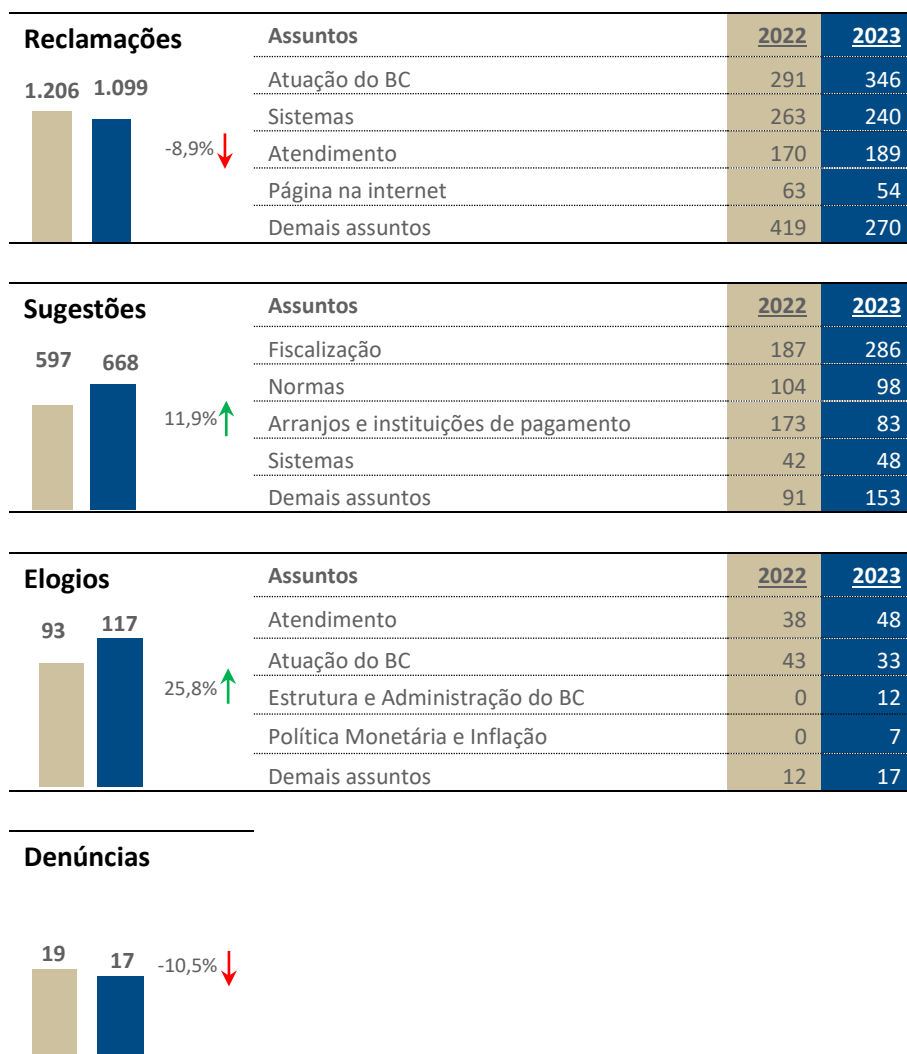


Gráfico 2 – Distribuição das demandas de ouvidoria por assunto⁵



⁵ O Glossário, pág. 25, apresenta a explicação sobre os assuntos listados.

As reclamações seguem como o principal tipo de demanda típica de ouvidoria recebida. Tais manifestações, que se reduziram em 8,9% em 2023 em relação a 2022, decorrem, em boa parte, da expectativa do cidadão de que o BC solucione seu problema específico, em geral de natureza consumerista, com a instituição supervisionada.

Deve-se lembrar que a solução de questões individuais do cidadão com a instituição financeira encontra-se fora do escopo de atuação do BC, o que nem sempre fica claro para o cidadão e, conseqüentemente, gera insatisfação quanto à não solução de seu pleito pela instituição reclamada e registros de reclamações classificadas no assunto “Atuação do BC”. É importante esclarecer que a resposta a essas demandas orienta o demandante de que o Banco Central não possui competência legal para mediar conflitos individuais, que devem ser tratados junto aos órgãos de defesa do consumidor ou do sistema judiciário. Cabe esclarecer, no entanto, que a reclamação é subsídio importante para as ações de fiscalização, de regulação e de educação financeira, bem como para a elaboração do *ranking* das instituições mais reclamadas.

Ainda no que tange às reclamações, assim como em 2022, os registros sobre “Sistemas” figuram em segundo lugar, novamente impactadas por manifestações relacionadas ao SVR, que foi relançado em março de 2023 com novas funcionalidades.

A exemplo de anos anteriores, as sugestões seguem tendência de crescimento. Destaque para o aumento de 52,9% na quantidade de registros referentes a pedidos de fiscalização de entidades supervisionadas (ES), inclusive de seus gestores, e para as manifestações relacionadas a normas, com destaque, entre outras, às relacionadas à segurança bancária.

A propósito, as questões relacionadas à “segurança bancária” estiveram presentes em 23% das sugestões recebidas pelo BC – distribuídas em manifestações sobre diferentes assuntos –, reflexo da preocupação da sociedade, em especial sobre a necessidade de maior segurança dos serviços digitais, como no uso do Pix e na abertura de contas digitais, temas que merecem a atenção contínua do BC.

Atendendo à demanda da sociedade, o BC mantém uma agenda permanente de aperfeiçoamentos para tornar o combate e a prevenção a fraudes e crimes ainda mais efetivos, inclusive por meio de interlocução com as instituições reguladas para implementar mecanismos adicionais de segurança nos produtos e serviços financeiros oferecidos à população.

Nesse sentido, o BC instituiu⁶ procedimentos para que os entes públicos com atribuições legais de persecução penal, de controle ou de apuração de irregularidades possam consultar diretamente dados cadastrais, vinculados às chaves Pix de usuários que estejam sob investigações. Também estabeleceu⁷ que instituições financeiras e de pagamento devem compartilhar, por meio de sistema eletrônico, dados e informações sobre indícios de fraudes. Essas iniciativas oferecem maior tempestividade, segurança e eficiência ao processo de

⁶ [Resolução BCB nº 338, de 23 de agosto de 2023.](#)

⁷ [Resolução Conjunta nº 6, de 23 de maio de 2023](#), disciplinada pela [Resolução BCB nº 343, de 04 de outubro de 2023.](#)

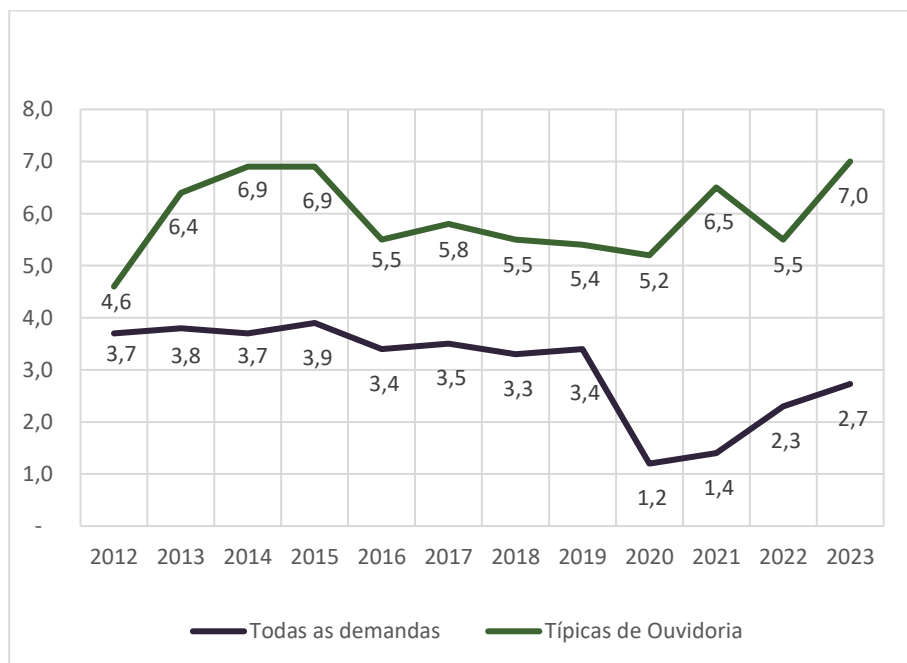
investigação, além de reduzir a assimetria de informação no acesso a dados e a informações utilizados para subsidiar procedimentos e controles para prevenção a fraudes.

No tocante aos elogios recebidos, destacaram-se as manifestações relacionadas ao “Atendimento” e à “Atuação do BC”, geralmente associadas à satisfação dos cidadãos pela solução de seu problema com a instituição financeira, após o registro no BC.

O volume de denúncias contra servidores do BC segue baixo. Em 2023, boa parte dessas manifestações foram sobre problemas de relacionamento interpessoal. Todas as denúncias são registradas na Ouvidoria e remetidas às áreas responsáveis – Corregedoria-Geral do Banco Central do Brasil (Coger) ou Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil (PGBC) – para as averiguações cabíveis, uma vez que não compete à Ouvidoria a apuração de eventuais desvios funcionais ou éticos.

O prazo médio de atendimento para todas as demandas registradas no canal da ouvidoria aumentou de 2,3 para 2,7 dias, mas, se considerarmos apenas demandas típicas de ouvidoria, que demandam trâmite interno e maior esforço de tratamento, o aumento foi de 5,5 para 7 dias. Esse acréscimo foi decorrente da mobilização de servidores pela valorização da carreira de especialista do BC, o que majorou o tempo costumeiro de atendimento às manifestações. Cabe ressaltar que o prazo para que as ouvidorias públicas respondam às manifestações dos cidadãos é de 30 dias.⁸

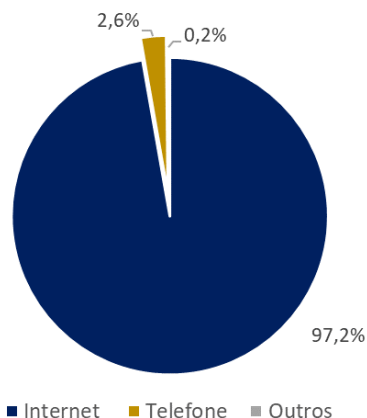
Gráfico 3 – Prazo médio de resposta ao cidadão (em dias)



A recepção de demandas por meios digitais segue como principal forma de interação com a sociedade, incluindo manifestações registradas por meio do Fala.Br.

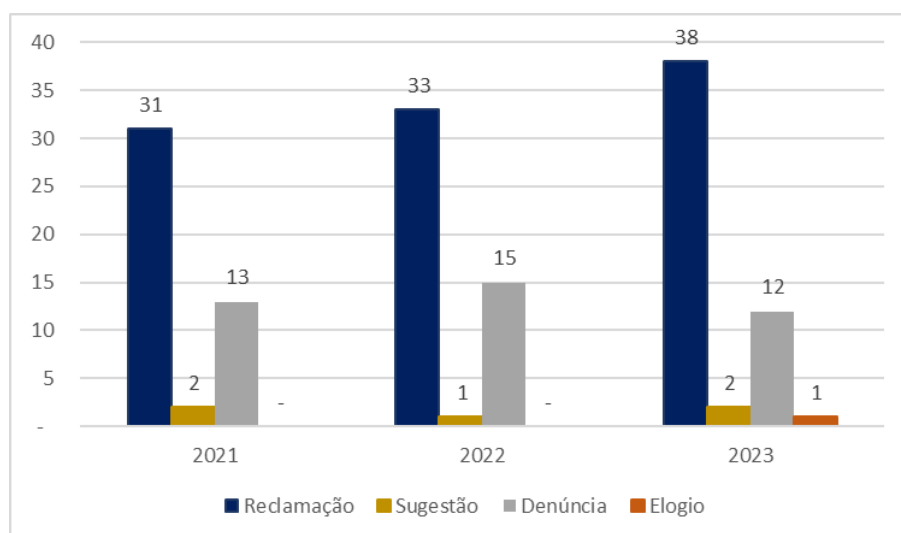
⁸ Lei nº 13.460, de 16 de junho de 2017, e pela IN CGU/OGU, de 18 de junho de 2018.

Gráfico 4 – Canais de acesso utilizados pelo cidadão em 2023



No que se refere às demandas de ouvidoria interna, em 2023 houve um aumento de 8,1% em relação ao ano de 2022. Foram registradas 53 manifestações, com destaque para as relacionadas ao assunto “Estrutura e Administração do BC” com 40 demandas, das quais 18 sobre o BC Saúde⁹.

Gráfico 5 – Demandas de ouvidoria interna por tipo de registro

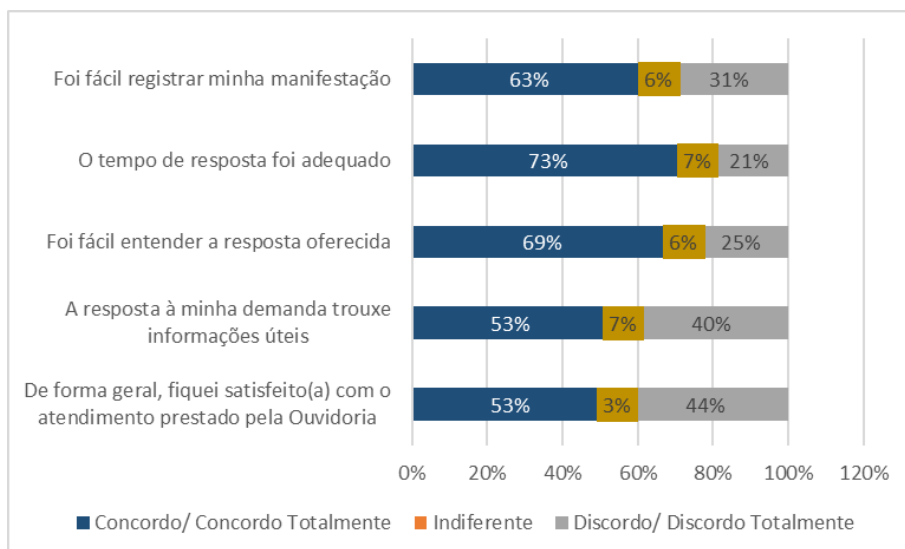


Pesquisa de Satisfação da ouvidoria do BC

Após o envio da resposta ao cidadão, o BC disponibiliza uma pesquisa para percepção de satisfação sobre cinco aspectos (Gráfico 6).

⁹ Plano de assistência à saúde dos servidores do Banco Central.

Gráfico 6 – Avaliação da satisfação sobre o serviço da Ouvidoria do BC

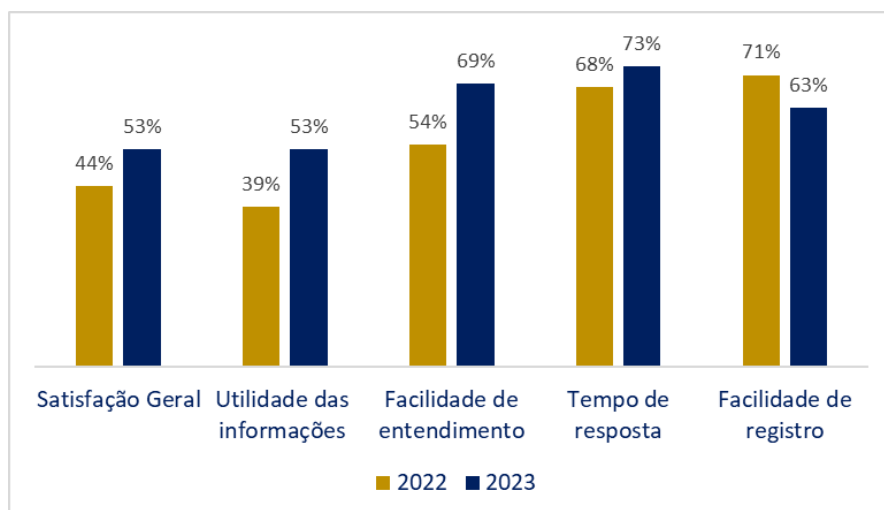


Cerca de 6,3% dos demandantes responderam à pesquisa de satisfação, totalizando 121 respostas, sendo a maior parte delas (33%) relacionadas a reclamações sobre os assuntos “Atuação do BC” e “Atendimento”, temas que, como observado nos anos anteriores, afetam negativamente os resultados, devido à expectativa do cidadão de ter uma solução do seu problema individual com as instituições financeiras, em geral associado à relação de consumo entre o cidadão e a instituição financeira e, portanto, fora da esfera de competência desta Autarquia.

A análise qualitativa das avaliações indica que as manifestações relacionadas ao Pix, ao SVR e ao Registrato geraram avaliações satisfatórias, decorrentes da qualidade dos esclarecimentos prestados pelo Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro (Decem), sobretudo no que se refere a informar as diversas ações voltadas a trazer mais segurança ao Pix, e pelo Departamento de Atendimento Institucional (Deati), no sentido de prestar orientações relacionadas ao resgate dos valores a receber e ao acesso ao Registrato.

De forma geral, todos os aspectos avaliados apresentaram evolução em relação a 2022, sendo que cerca de 70% dos respondentes consideraram satisfatórios o prazo e a compreensão das respostas oferecidas. O único item que apresentou uma avaliação pior foi “Facilidade de registro”, que, em função de não ter ocorrido alterações no procedimento de registro, será objeto de avaliação.

Gráfico 7 – Avaliação da satisfação da Ouvidoria do BC – 2022 x 2023¹⁰



O sistema Fala.BR também disponibiliza uma pesquisa de satisfação em sua plataforma, com perguntas relacionadas ao atendimento da demanda (opções de resposta: “sim”, “não” e “parcialmente atendida”) e aos níveis de compreensibilidade das respostas oferecidas e de satisfação geral. Entre os cidadãos que registraram demandas em 2023, 498 responderam à pesquisa de satisfação, mas apenas 51 haviam registrado assuntos de competência da ouvidoria do BC, o que dificulta realizar inferências estatísticas sobre a percepção da satisfação em relação ao atendimento prestado. De toda forma, uma análise qualitativa permite inferir que o principal motivo de insatisfação também é a não solução de seu problema com a IF em questões fora do escopo de atuação do BC.

¹⁰ Considera as avaliações “Concordo” e “Concordo Totalmente”

Gráfico 8 – Perfil dos demandantes da Ouvidoria¹¹



Aperfeiçoamento de processos e serviços

As propostas de aperfeiçoamento decorrentes de manifestações dos cidadãos contribuem para que as áreas técnicas do BC identifiquem oportunidades de aprimoramento dos processos e, conseqüentemente, dos serviços e produtos oferecidos à sociedade. Essas sugestões são registradas desde 2013 e têm seu encaminhamento continuamente acompanhado pela Ouvidoria por meio do Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do BC (S-PRO).

Entre 2013 e 2023, foram catalogadas 137 propostas de aperfeiçoamento, das quais 64,2% foram implementadas (88), o que denota a efetividade dessa ferramenta como indutora do processo de inovação. Como exemplo de propostas concluídas e implementadas em 2023, destacamos: i) inclusão do campo *Nome Social* nos cadastros e sistemas do BCB; ii) disponibilização do aplicativo do BC Saúde; e iii) reativação de perícia médica para aposentadoria especial de servidores do BC. Dentre as sugestões em avaliação pelas áreas responsáveis, destacamos: i) aperfeiçoamento do atendimento aos credores de garantias nos casos de decretação de regimes especiais, visando inclusive a redução do tempo de pagamento; e ii) envio de notificação do Registrato, aos cidadãos que optarem pelo serviço, em caso de início ou fim de relacionamento com o sistema financeiro, a fim de possibilitar a identificação tempestiva de eventuais fraudes.

¹¹ O estudo de perfil é realizado mediante o cruzamento do CPF do manifestante de ouvidoria com a base de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho.

Gráfico 9 – Situação das propostas registradas no S-PRO – 2013-2023

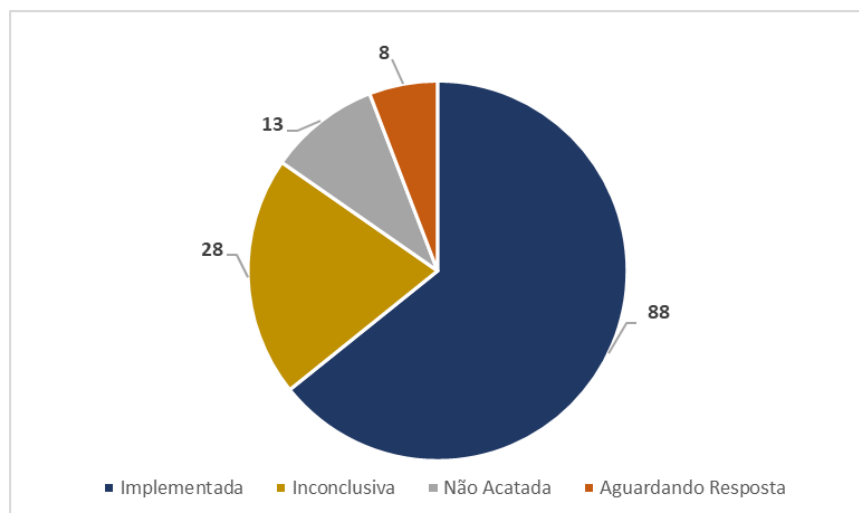
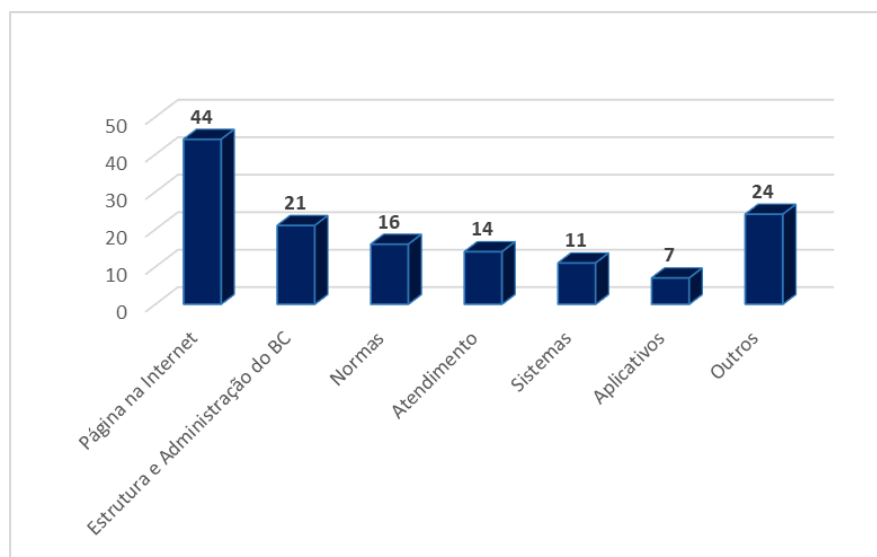


Gráfico 10 – Distribuição por assunto – 2013-2023¹²



¹² Página na internet – sugestões de atualização ou de novos conteúdos no *site* do BC.

Estrutura e Administração do BC – em geral relacionadas a demandas de ouvidoria interna, sobre temas que afetam diretamente os servidores da Autarquia (por exemplo: estacionamento, biblioteca, plano de saúde etc.).

Normas – regulamentações sobre atividades das instituições financeiras no tocante ao relacionamento com seus clientes, como formas de acesso a informações e documentos, formas de pagamento e cobrança.

Atendimento – sugestões de melhoria das formas de atendimento do BC às demandas da sociedade, tais como maneiras de facilitar a solicitação de serviços e documentos.

Promoção da Transparência

O ouvidor é responsável pelo monitoramento da LAI e do Plano de Dados Abertos no âmbito do BC, sendo a ampliação da transparência uma preocupação permanente da Instituição¹³. Em 2023, destacaram-se as seguintes ações em relação a essas frentes: i) realização da [Pesquisa de Transparência 2023](#); ii) edição do [Plano de Dados Abertos 2023-2025](#); e iii) divulgação em formato aberto de 384 novos conjuntos de dados. Esses destaques estão detalhados nas seções seguintes.

Pesquisa de Transparência do Banco Central 2023

Entre os meses de junho e julho de 2023 a Ouvidoria realizou a terceira edição da Pesquisa de Transparência, com objetivos de avaliar a evolução da percepção de transparência sob a ótica do usuário de dados e informações disponibilizados pelo Banco Central e identificar o interesse pela divulgação de novas informações e bases de dados, inclusive em formato aberto¹⁴.

A Pesquisa de Transparência 2023, anônima, foi realizada em duas etapas, com o público em geral, por meio do site e das mídias sociais do BC, e com os cerca de 180 mil destinatários do Relatório Focus (Pesquisa Focus), resultando em 678 e 8.860 respostas, respectivamente. A consistência dos resultados validou a estrutura e a metodologia utilizadas na edição anterior (2021), consolidando a pesquisa como uma ação institucional perene.

Cabe considerar que a Pesquisa Focus continuou a apresentar 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 BC e consumir mais dados brutos. Nesse sentido, optou-se por focar a análise da Pesquisa de Transparência nos resultados obtidos com esse grupo, resumidos nos parágrafos seguintes.

Foram avaliados 19 temas (ou atividades) principais do BC, identificados em sua cadeia de valor, que receberam notas de 1 a 10 para cada uma das três dimensões de transparência – disponibilidade, facilidade de acesso e qualidade das informações prestadas. Também foram disponibilizados campos abertos para a livre manifestação dos participantes.

Em linhas gerais, todos os temas e dimensões avaliados apresentaram evolução em relação à pesquisa anterior (2021) e as mais de 6.000 manifestações nos campos abertos apontaram oportunidades de ampliação da transparência institucional por meio de sugestões de disponibilização de novas bases de dados e de informações no site e no Portal de Dados Abertos do BC.

A dimensão “Facilidade de acesso” (média 8,60) apresentou a evolução mais significativa (3,31%), possivelmente decorrente dos ajustes realizados no

¹³ Política de Transparência do BC foi instituída pela Resolução BCB nº 37, de 4 de novembro de 2020.

¹⁴ Atende 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 com a finalidade de inclusão no Portal de Dados Abertos, procedimento também previsto na Política de Transparência Institucional do BCB (Resolução BCB nº 37/2020).

site do BC às vésperas da pesquisa de 2021, que se refletiram inclusive em comentários sobre a dificuldade de acesso às informações à época da pesquisa. “Qualidade” segue como a dimensão mais bem avaliada com média de 8,91, ao passo que “Disponibilidade” teve média de 8,59.

O tema de maior destaque foi “Dados e informes sobre política monetária”, com média de 9,12, mas cabe ressaltar a significativa evolução (3,64%) do tema “Relatórios e certidões via Registrato”, refletindo o reconhecimento pela sociedade da importância do Sistema Registrato para o acompanhamento de registros de relacionamentos entre cidadãos e instituições financeiras, entre outros motivos, em decorrência de preocupações com fraudes e para a checagem do Sistema de Valores a Receber (SVR).

Tabela 2 – Notas recebidas na Pesquisa de Transparência – 2021 e 2023

Item	Total (8340)				Total (8860)			
	Pesquisa Focus 2021				Pesquisa Focus 2023			
	Disponi- bilidade	Facili- dade	Quali- dade	Média	Disponi- bilidade	Facili- dade	Quali- dade	Média
1 Atendimento ao público em geral (Fale conosco)	8,17	8,20	8,46	8,27	8,39	8,49	8,67	8,52
2 Relatórios e Registrato (SCR, CCS e de Op. de Câmbio/Transf. Int.)	8,56	8,23	8,76	8,52	8,80	8,67	9,01	8,83
3 Rankings do BC (de Reclamações e de Qualidade de Ouvidorias)	8,49	8,36	8,78	8,55	8,73	8,64	8,95	8,77
4 Política monetária (inclusive relatório Focus) e de crédito	9,05	8,97	9,14	9,05	9,10	9,07	9,20	9,12
5 Política cambial	8,68	8,53	8,89	8,70	8,79	8,79	9,05	8,88
6 Administração das reservas internacionais	8,45	8,26	8,75	8,49	8,51	8,63	8,91	8,69
7 Política de estabilidade financeira	8,66	8,53	8,88	8,69	8,74	8,70	9,00	8,81
8 Est. macroeconômicas (Notas p/ Imprensa, SGS, Tab. Especiais, Indeco)	8,63	8,38	8,94	8,65	8,75	8,67	9,04	8,82
9 Assuntos regulatórios (inclui eficiência SFN, crédito rural e Busca Normas)	8,59	8,29	8,80	8,56	8,73	8,63	8,99	8,78
10 Matéria de fiscalização	8,34	8,29	8,67	8,44	8,40	8,48	8,77	8,55
11 Processos autorizativos a cargo do Banco Central	8,48	8,30	8,79	8,52	8,45 ¹	8,60	8,70 ¹	8,58
12 Matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BC	8,35	8,16	8,58	8,36	8,42	8,36	8,91	8,56
13 Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e sua infraestrutura	8,68	8,41	8,91	8,67	8,61 ¹	8,56	8,91	8,69
14 Meio circulante (moedas e cédulas)	8,70	8,50	8,93	8,71	8,76	8,74	9,06	8,85
15 Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	8,54	8,51	8,82	8,62	8,69	8,70	8,98	8,79
16 Organização institucional e processos decisórios do BC	8,45	8,20	8,72	8,46	8,41 ¹	8,43	8,71 ¹	8,52
17 Planejamento estratégico institucional	8,12	7,96	8,47	8,18	8,39	8,51	8,81	8,57
18 Prestação de contas das atividades do Banco Central	8,21	8,09	8,54	8,28	8,25	8,38	8,73	8,45
19 Relacionamento internacional	8,21	8,07	8,53	8,27	8,29	8,41	8,81	8,50
20 Outros	8,86	8,66	9,09	8,87	8,97	8,97	9,09	9,01
Média do quesito avaliado (exclui o item "20-Outros")	8,49	8,33	8,76	8,82	8,59	8,60	8,91	
Média do quesito avaliado (inclui o item "20-Outros")	8,51	8,34	8,77		8,61	8,62	8,92	8,96

1 - Notas que sofreram redução entre 2021 e 2023

No tocante à forma de acesso às informações produzidas pelo BC, há indícios de migração do uso do site institucional para as mídias sociais, além da crescente tendência de utilização do Portal de Dados Abertos, que se consolidou como segunda principal fonte de informação para o público participante da pesquisa.

A Pesquisa também identificou sugestões de uso de uma comunicação mais dirigida, a exemplo do envio de *newsletters*, que facilite o acesso a dados e que contenha informações mais resumidas e didáticas para o consumo do público em geral e não apenas de especialistas do mercado financeiro.

Em sequência à pesquisa, dando continuidade ao processo de ampliação da transparência, ainda em 2023 a Ouvidoria realizou 17 reuniões com unidades do BC curadoras das bases de dados e responsáveis pela gestão de informações citadas na Pesquisa, tanto para mapear a possibilidades de disponibilização ou de ampliação de granularidade das informações sob a sua responsabilidade, como para avaliar sugestões de aprimoramentos em termos de novas ferramentas de análise e formas de comunicação.

Em conclusão, a pesquisa evidenciou continuidade do avanço na percepção de transparência da sociedade em relação ao BC. A ampliação da transparência contribui para reduzir a assimetria de informação e estimular a convergência das políticas do BC em função da melhor compreensão de suas atribuições e de seus objetivos regulatórios.

Pesquisa de Transparência – Conselho de Usuários¹⁵

Em 2023, buscando estreitar o relacionamento com seu Conselho de Usuários e aprimorar os serviços disponibilizados à sociedade, a Ouvidoria do BC realizou sua [enquete anual](#) para mapear as possibilidades de ampliação da transparência institucional, de forma complementar a outras iniciativas, como a Pesquisa de Transparência 2023.

A enquete, aplicada entre julho e agosto de 2023, foi disponibilizada aos 176 membros que à época compunham o Conselho de Usuários do Banco Central, registrados na [plataforma da Controladoria-Geral da União](#). O foco da enquete foi a divulgação de dados pelos meios de comunicação utilizados pelo BC, visando a obter mais insumos para aprimorar a qualidade e ampliar a publicação de informações e de dados. A taxa de resposta foi de 39%, bem mais expressiva que os 12% registrados em 2022, e a média das notas atribuídas ao grau de transparência do BC foi 6,9, idêntica à do ano anterior.

Destacaram-se, nos comentários finais (pergunta aberta), sugestões a respeito de tornar o *site* mais amigável e fácil de navegar, da utilização de linguagem mais simples e direta e da elaboração de relatórios mais resumidos e de fácil entendimento pelo público em geral.

Atendimento à Lei de Acesso à Informação

Em 2023, apesar da queda de 15,9% do número de pedidos com base na LAI em relação a 2022, o volume se manteve acima do observado em 2021 (1.148), novamente impactado pelas manifestações relacionadas ao SVR, que foi relançado em março. Por sua vez, a totalidade de órgãos do Governo Federal caminhou em sentido oposto, com aumento de 19,1% do volume desse tipo de manifestação¹⁶.

Tabela 3 – Solicitações de informações ao amparo da LAI

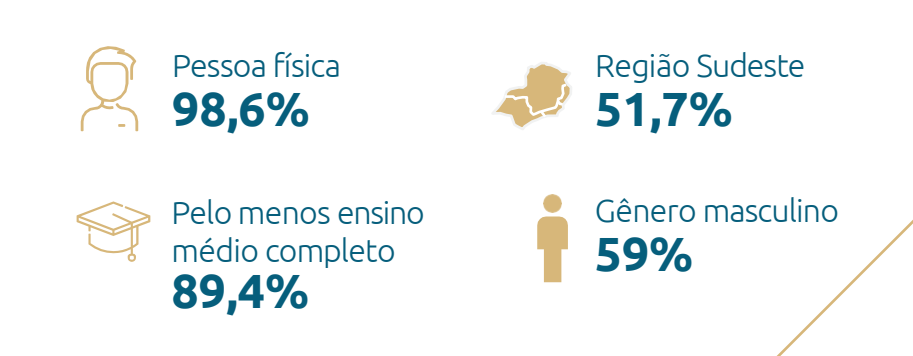
Itens analisados	2022	2023
Total de solicitações recebidas	3.248	2.733
Média mensal de pedidos recebidos	270,7	227,8
Prazo médio de resposta do BC (dias)	7,21	4,79
Prorrogação de prazo de resposta	113	93
Negativas de acesso	79	207
Interposição de recursos		
Ao superior hierárquico (1ª instância)	102	101
Ao presidente do BC (2ª instância)	28	28

¹⁵ O Conselho de Usuários de Serviços Públicos, disponibilizado por meio de plataforma virtual mantida pela CGU, é uma ferramenta que ajuda a avaliar os serviços e expor sugestões e ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores de serviços públicos. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

¹⁶ Todos os órgãos do governo Federal receberam 131.524 demandas LAI em 2023, aumento de 19,1% em relação a 2022 (110.402).

À CGU (3ª instância)	11	10
À CMRI (4ª instância)	1	3
Recursos de 1ª instância respondidos		
Deferidos	26	41
Parcialmente deferidos	5	4
Indeferidos	67	69
Não conhecidos	39	26

Gráfico 11 – Perfil do demandante ao amparo da LAI



O BC segue apresentando indicadores que demonstram excelência no tratamento dessas manifestações. Conforme levantamento realizado por meio do [Informe LAI 2023](#), que compara os vinte órgãos mais demandados, o BC é: o (i) segundo colocado no quesito menor prazo médio de resposta (4,8 dias, ante 12,7 dias do Governo Federal); (ii) o terceiro órgão em que menos se registra interposição de recursos (3,7% dos pedidos, ante 8,3% do Governo Federal); e (iii) a terceira entidade que menos solicita prorrogação de prazo para resposta (3,4% dos pedidos, ante 13% do Governo Federal).

Ainda em relação aos pedidos de informação ao amparo da LAI, cerca de 35% das demandas em que o BC concede acesso aos dados solicitados são respondidas com direcionamento para o local onde a informação se encontra no *site* institucional ou no Portal de Dados Abertos, o que reforça a importância de se manter a dinâmica de ampliação e renovação da transparência ativa, contribuindo para a redução de pedidos e prazo de resposta.

Tabela 4 – Informações classificadas e desclassificadas

Grau de sigilo	Informações		Total
	Classificadas	Desclassificadas	
Reservadas	61	376	437
Secretas	122	246	368
Ultrasecretas	0	39	39
Total	183	661	844

Data base: 31/12/2023

Monitoramento do Plano de Dados Abertos do Banco Central (PDA/BC)

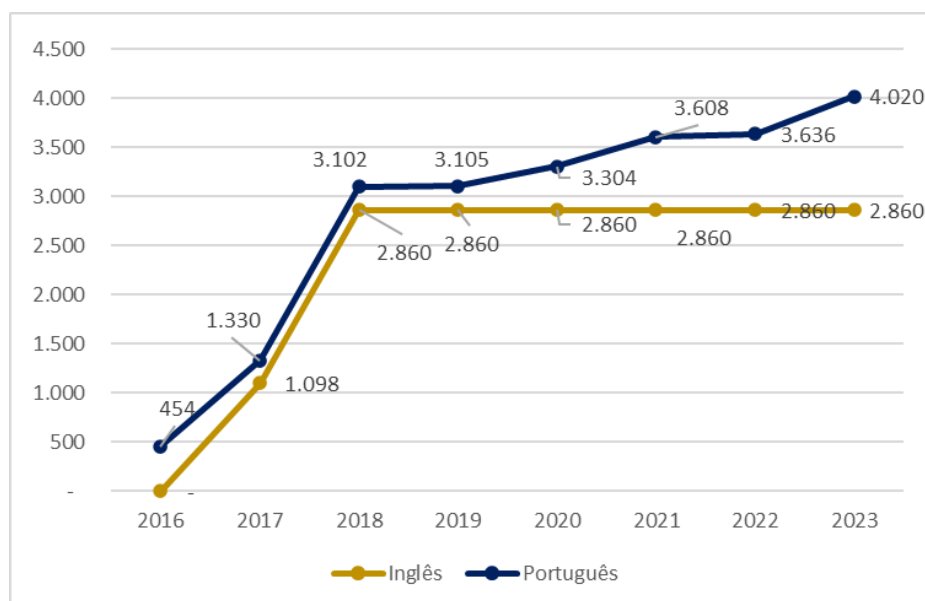
Em maio de 2023 foi editado o Plano de Dados Abertos do Banco Central do Brasil (PDA/BC) para o biênio 2023-2025, elaborado em conformidade com os termos e condições estabelecidos no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

O PDA/BC tem por objetivo promover, com eficiência e qualidade, a disponibilização de dados na internet sobre os quais não recaia restrição de acesso, em formato aberto e processável por máquina, de modo a facilitar a sua utilização, o compartilhamento e o desenvolvimento tecnológico.

O PDA/BC inclui o planejamento e o cronograma das ações a serem desenvolvidas para a publicação de dados, os canais de comunicação pelos quais será promovida a interação com a sociedade e a divulgação dos conjuntos de dados, os padrões para a sua adequada catalogação e a definição, tanto das datas de publicação quanto dos critérios de priorização utilizados para a definição dos conjuntos de dados a serem disponibilizados.

Como parte do esforço de ampliação de transparência, em 2023 o BC disponibilizou 384 novos conjuntos de dados em formato aberto¹⁷ no Portal de Dados Abertos, boa parte mapeada nas pesquisas de transparência realizadas e, posteriormente, incluída no cronograma do PDA/BC, mediante prévio entendimento com as áreas curadoras.

Gráfico 12 – Evolução de bases no Portal de Dados Abertos



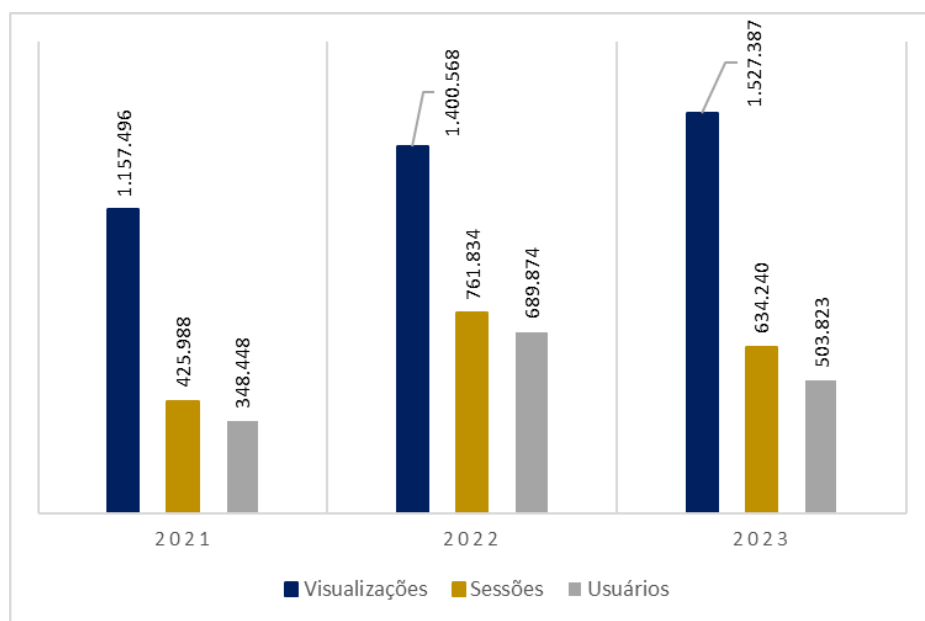
Dentre os novos conjuntos de dados disponibilizados no Portal de Dados Abertos do BC, destacam-se os relacionados ao Balanço de Pagamentos, ao Índice de Atividade Econômica regional (IBCR), ao Pix e à Renda Nacional

¹⁷ O BC segue como o maior provedor de conjuntos de dados do Portal Brasileiro de Dados Abertos, com 25,7% do total disponibilizado. Em 31 de janeiro de 2023, o Portal Brasileiro de Dados Abertos disponibilizava 14.139 conjuntos de dados.

Disponível Bruta das Famílias.

A busca por informações no Portal de Dados Abertos do BC seguiu a tendência crescente desde o seu lançamento, tendo registrado aumento de 9,1% na quantidade de visualizações¹⁸, apuradas por meio da ferramenta Google Analytics. No entanto, as estatísticas das quantidades de sessões e de usuários apresentaram redução de 16,7% e 27%, respectivamente, o que vem sendo objeto de avaliação.¹⁹

Gráfico 13 – Acessos ao Portal de Dados Abertos do BC



Cabe destacar que a ferramenta Google Analytics sofreu mudanças metodológicas no mês de maio, o que possivelmente impactou ou alterou a forma de captação das estatísticas. A forte variação negativa observada entre as estatísticas apuradas nos dois semestres de 2023 indica essa possibilidade.

Tabela 4 – Acessos ao Portal de Dados Abertos do BC – 1º e 2º semestres/2023

	1º semestre/2023	2º semestre/2023	Variação
Visualizações	953.117	574.270	-39,7%
Sessões	431.938	202.302	-53,2%
Usuários	369.208	134.615	-63,5%

¹⁸ As visualizações ao Portal de Dados Abertos são coletadas por meio da ferramenta Google Analytics. No entanto, considerando-se que o Portal é um “catálogo”, os posteriores acessos diretos aos serviços de dados não são computados, o que pode subnotificar o número de visualizações.

¹⁹ A definição dos termos está disponível no Glossário (pág. 21).

Gráfico 14 – Acessos ao Portal de Dados Abertos – por estado

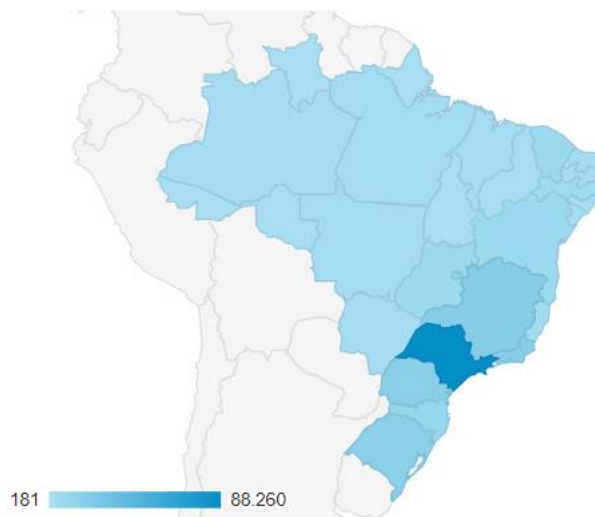
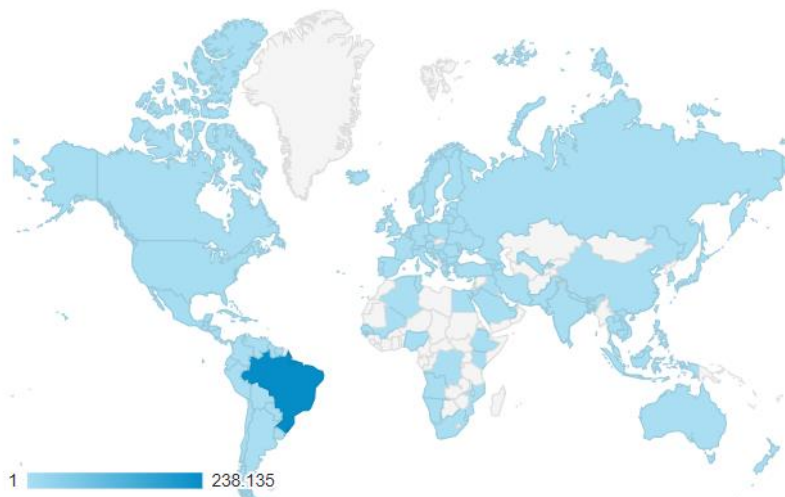


Gráfico 15 – Acessos ao Portal de Dados Abertos – por país



Institucional

Desde 2023, a Ouvidoria tem atuado para atender a algumas desconformidades na publicação de itens obrigatórios em transparência ativa, na área de Acesso à Informação, boa parte referente a nomenclatura e correção de links. Os ajustes estão em andamento.

Ainda com referência à transparência ativa, foram realizadas tratativas com a Secretaria de Integridade Pública da CGU para a definição de cronograma para integração do sistema de agenda pública de autoridades do BC ao sistema e-Agendas, com previsão de conclusão até o final de 2024.

Uma prática comum entre ouvidorias para buscar maior eficiência do serviço público é o intercâmbio de experiências com outras unidades setoriais, principalmente no âmbito federal. Em 2023, o Banco Central realizou reuniões com as ouvidorias da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e do Departamento de Polícia Federal, com o qual o BC está colaborando na

disponibilização do código fonte do seu sistema de tratamento de demandas de ouvidoria.

Relacionamento da Ouvidoria

Com a finalidade de aprimorar contatos institucionais e estabelecer intercâmbio de informações, a Ouvidoria participou de encontros internos e externos sobre atividades relacionadas à ouvidoria, ao monitoramento da LAI, à transparência, ao plano de integridade, ao plano de dados abertos e ao relacionamento com o cidadão.

Dentre esses eventos, destacaram-se as participações nas reuniões do Comitê Internacional de Ouvidorias e Ombudsman da Abrarec, em seminários promovidos pela OGU e em reuniões de *benchmark* com outras ouvidorias públicas. Além dessas interações, o Banco Central foi representado pelo Ouvidor na Comissão Avaliadora do Prêmio Ouvidorias Brasil 2023 e na Conferência Anual da *International Ombudsman Association* (IOA), e pelo Ouvidor-Adjunto em Seminário Internacional sobre Governança e Transparência organizado pelo CEMLA/Banco de España e Banco de Chile.

Cabe destacar, ainda, que o Ouvidor é membro efetivo do Comitê de Integridade do BC e participa como convidado do Comitê de Governança da Informação por ser a autoridade responsável pelo monitoramento da LAI e do Plano de Dados Abertos no âmbito do BC.

Ouvidoria em 2024

Em linha com o objetivo estratégico de “Melhorar a transparência, a qualidade e o fluxo das informações de mercado e do Banco Central”, em 2024 a Ouvidoria trabalhará na ampliação da transparência a partir dos subsídios coletados na Pesquisas de Transparência e na enquete com o Conselho de Usuários realizadas em 2023. Terão andamento ainda o ajuste da área de Acesso à Informação do *site* e o processo de revisão de manuais e procedimentos internos relacionados ao tratamento de manifestações e de monitoramento da LAI.

1. Tipos de Manifestações:

- 1.1. Reclamação – Manifestação de insatisfação com o serviço prestado.
- 1.2. Sugestão – Ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- 1.3. Elogio – Manifestação de satisfação com o atendimento recebido.
- 1.4. Denúncia – Ato ou ilícito praticado contra a administração pública, inclusive por servidores.

2. Tipos de Assuntos:

- 2.1. Arranjos e instituições de pagamento – Manifestações sobre regras e procedimentos que disciplinam a infraestrutura do mercado de pagamentos, como as *fintechs* e o Pix.
- 2.2. Atendimento – Manifestações relacionadas ao atendimento prestado pelo BC.
- 2.3. Atuação do BC – Manifestação sobre atuação do BC, em questões decorrentes do relacionamento entre clientes e instituições financeiras (reclamações contra instituições financeiras tratadas pelo Deati).
- 2.4. Dados Abertos – Manifestações relativas à Política, ao Plano ou ao Portal de Dados Abertos do BC.
- 2.5. Estrutura e administração do BC – Manifestações sobre espaços físicos, plano de saúde e decisões administrativas da Autarquia em assuntos de pessoal.
- 2.6. Educação e Inclusão Financeira – Manifestações referentes aos recursos disponibilizados para promoção da cidadania financeira (como palestras, publicações, séries, vídeos e calculadora do cidadão), projetos voltados ao tema e ações educacionais do Museu de Valores.
- 2.7. Fiscalização – Manifestações sobre assuntos de supervisão prudencial ou de conduta.
- 2.8. Meio Circulante – Manifestações relacionadas a assuntos de moedas, cédulas, inclusive as comemorativas, falta de troco, entre outras.
- 2.9. Normas – Manifestações sobre regras emitidas pelo BC a respeito de produtos e atividades das instituições financeiras, cobrindo política cambial, taxas e tarifas bancárias, entre outras.
- 2.10. Página na Internet – Manifestações sobre a página do BC na internet.
- 2.11. Registro inapropriado – Demandas fora do escopo de atuação da Ouvidoria do BC ou que não apresentam elementos suficientes para o seu tratamento.
- 2.12. Sistemas – Registros relacionados ao acesso e uso dos serviços digitais oferecidos pelo BC à sociedade.
- 2.13. Solicitação de Informação e Reclamações contra Instituições Financeiras – Pedidos de informação/orientação sobre o Sistema Financeiro Nacional ou reclamações contra instituições financeiras. Esses assuntos são de competência do Departamento de

Atendimento ao Cidadão (Deati), para o qual as manifestações são transferidas para tratamento.

- 2.14. Solicitações e ofertas de serviços e produtos – Manifestações não relacionadas ao escopo de atuação de ouvidorias, como aquisição ou contratação de serviços que devem ser precedidos de licitação.

3. Portal de Dados Abertos (definições do Google Analytics):

- 3.1. Visualizações – Número total de páginas visualizadas. São contabilizadas as visualizações repetidas de uma única página.
- 3.2. Sessões – Número total de sessões no intervalo de datas. Uma sessão é o período em que um utilizador interage ativamente com o seu *website*, aplicação etc. Todos os dados de utilização (visualizações de tela, eventos, comércio eletrônico etc.) são associados a uma sessão.
- 3.3. Usuários – Utilizadores que iniciaram pelo menos uma sessão durante o intervalo de datas.



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**