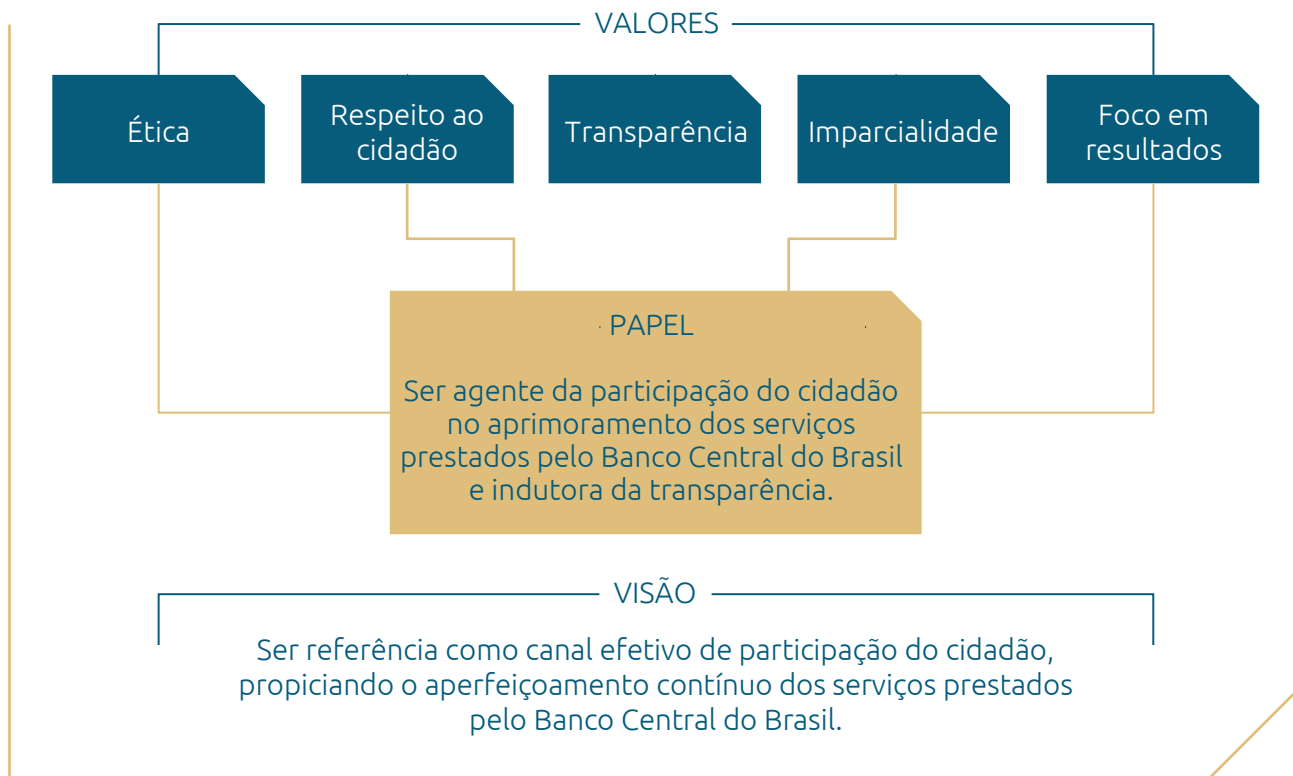


# Relatório da Ouvidoria 2025

# 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

**Auditores:** Livia Lancia Noronha Bellato

Thiago Costa Cerveira

Marco Aurélio Freire Dias

# 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                       |
| Direc     | Diretoria de Cidadania e Supervisão de Conduta                 |
| DPF       | Departamento da Polícia Federal                                |
| e-Agendas | Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal       |
| ES        | Entidades Supervisionadas                                      |
| FGC       | Fundo Garantidor de Créditos                                   |
| IF        | Instituição Financeira   |
| IN        | Instrução Normativa  |
| LAI       | Lei de Acesso à Informação                                     |
| OGU       | Ouvidoria-Geral da União                                       |
| PJ        | Pessoa Jurídica  |
| RAET      | Regime Especial de Administração Temporária                    |
| S-PRO     | Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do BC |
| SVR       | Sistema de Valores a Receber                                   |

# Sumário

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Sumário Executivo</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Introdução</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Ouvidoria</b>   | <b>7</b>  |
| Tabela 1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2023 a 2025.....            | 7         |
| Gráfico 1 – Distribuição das demandas de ouvidoria por assunto.....            | 8         |
| Gráfico 2 – Prazo médio de resposta ao cidadão (em dias).....                  | 12        |
| Gráfico 3 – Canais de acesso utilizados pelo cidadão em 2025.....              | 12        |
| Gráfico 4 – Demandas de ouvidoria interna por tipo de registro.....            | 13        |
| Pesquisa de Satisfação da ouvidoria do BC.....                                 | 13        |
| Gráfico 5 – Avaliação da satisfação sobre o serviço da Ouvidoria do BC.....    | 13        |
| Gráfico 6 – Avaliação da satisfação da Ouvidoria do BC – 2024 x 2025.....      | 14        |
| Gráfico 7 – Perfil dos demandantes da Ouvidoria.....                           | 14        |
| Aperfeiçoamento de processos e serviços.....                                   | 15        |
| Gráfico 8 – Situação das propostas registradas no S-PRO – 2013-2025.....       | 15        |
| Gráfico 9 – Distribuição por assunto – 2013-2025.....                          | 15        |
| <b>Promoção da Transparência</b>   | <b>16</b> |
| Revisão e reedição da Política de Transparência do Banco Central.....          | 16        |
| Pesquisa de Transparência Ativa do Banco Central 2025.....                     | 17        |
| Tabela 2 – Notas recebidas na Pesquisa de Transparência – 2023 e 2025.....     | 18        |
| Atendimento à Lei de Acesso à Informação.....                                  | 19        |
| Tabela 3 – Solicitações de informações ao amparo da LAI.....                   | 19        |
| Gráfico 10 – Demandas registradas ao amparo da LAI em 2025 – mensal.....       | 19        |
| Gráfico 11 – Perfil do demandante ao amparo da LAI.....                        | 20        |
| Tabela 4 – Informações classificadas e desclassificadas (31/12/2025).....      | 20        |
| Plano de Dados Abertos (PDA) 2025-2027.....                                    | 20        |
| Gráfico 12 – Evolução de bases no Portal de Dados Abertos.....                 | 21        |
| Gráfico 13 – Visualizações ao Portal de Dados Abertos do BC – 2017 a 2025..... | 22        |

Gráfico 14 – Visualizações ao Portal de Dados Abertos do BC 2025 – mensal....22

Gráfico 15 – Acessos ao Portal de Dados Abertos – por país.....22

**Institucional** **23**

Relacionamento da Ouvidoria.....24

Ouvidoria em 2026.....24

**Glossário** **25**

# Sumário Executivo

## Principais realizações da Ouvidoria do BC em 2025



### Agilidade

Prazo médio de resposta de 2,5 dias (a lei permite 30 dias).



### Digitalização

98,1% das demandas recebidas pela internet.



### Atendimento pela LAI

Recursos registrados em 3,3% das demandas.

Negativas de acesso em 3,9% das demandas.



### Transparência

Edição do Plano de Dados Abertos 2025-2027

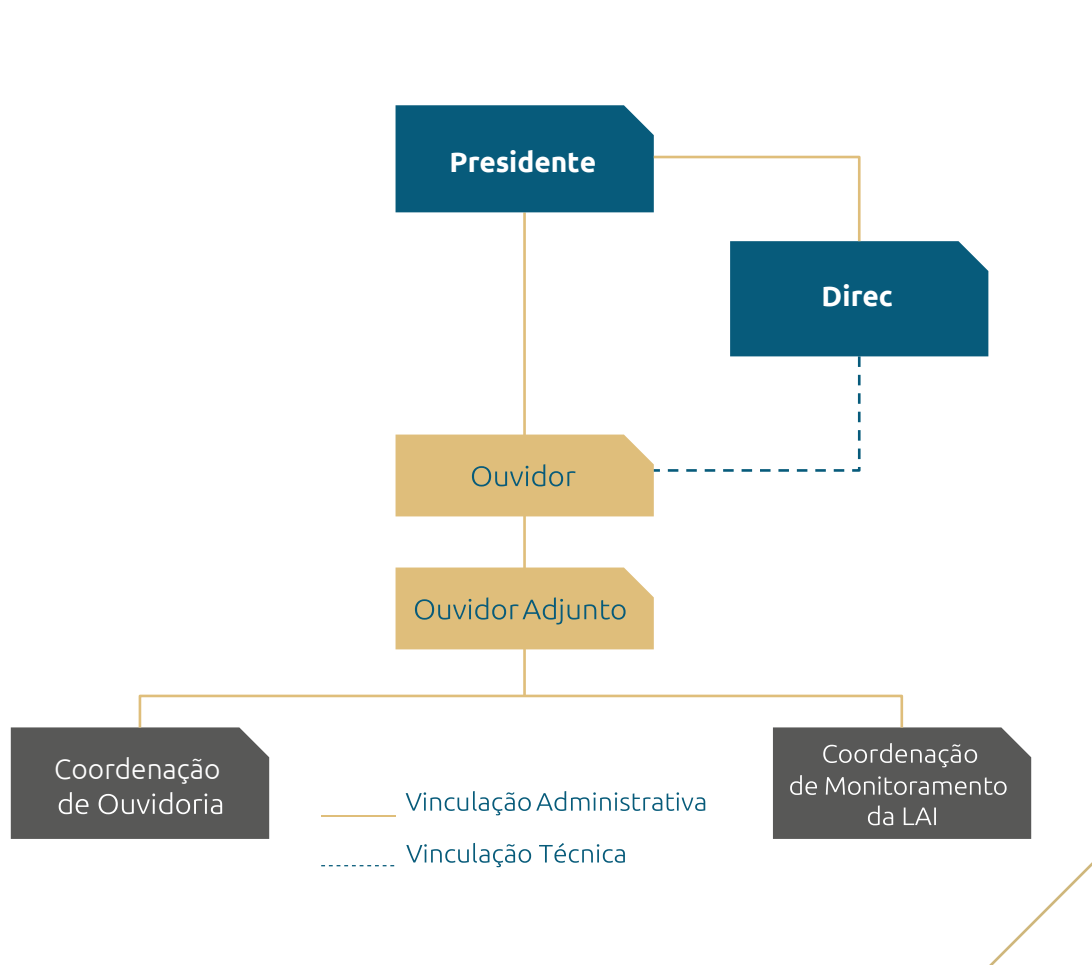
Revisão e reedição da Política de Transparência do BC

Realização da Pesquisa de Transparência Ativa

# Introdução

A Ouvidoria do Banco Central do Brasil (BC), subordinada ao presidente do BC e vinculada tecnicamente à Diretoria de Cidadania e Supervisão de Conduta (Direc), apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no ano de 2025.

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 12.527, de 18 de novembro de 2011 – e do Plano de Dados Abertos da Autarquia, em observância ao Decreto 8.777, de 11 de maio de 2016.



# Ouvidoria

Tabela 1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2023 a 2025<sup>1</sup>

| TIPOS DE DEMANDA                  | 2023          | Δ%           | 2024          | Δ%            | 2025          |
|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Típicas de ouvidoria <sup>2</sup> | 1.901         | 12,6%        | 2.141         | 90,9%         | 4.088         |
| Não típicas de ouvidoria          | 12.357        | 138,0%       | 29.414        | -46,8%        | 15.639        |
| Transferidas ao Deati             | 5.330         | -32,4%       | 3.604         | 104,6%        | 7.372         |
| <b>Total</b>                      | <b>19.588</b> | <b>79,5%</b> | <b>35.159</b> | <b>-22,9%</b> | <b>27.099</b> |

O volume de demandas “*Típicas de ouvidoria*”, tais como sugestões, elogios e reclamações sobre a atuação do BC, apresentaram significativo acréscimo (90,9%) em 2025, decorrente do maior volume de reclamações sobre sistemas e ferramentas disponibilizadas à população, tais como SVR, SCR e Pix, além de sugestões de normas e fiscalização. Essas demandas podem ser encaminhadas às áreas técnicas do BC para oferecerem subsídios à resposta final oferecida pela Ouvidoria ao demandante.

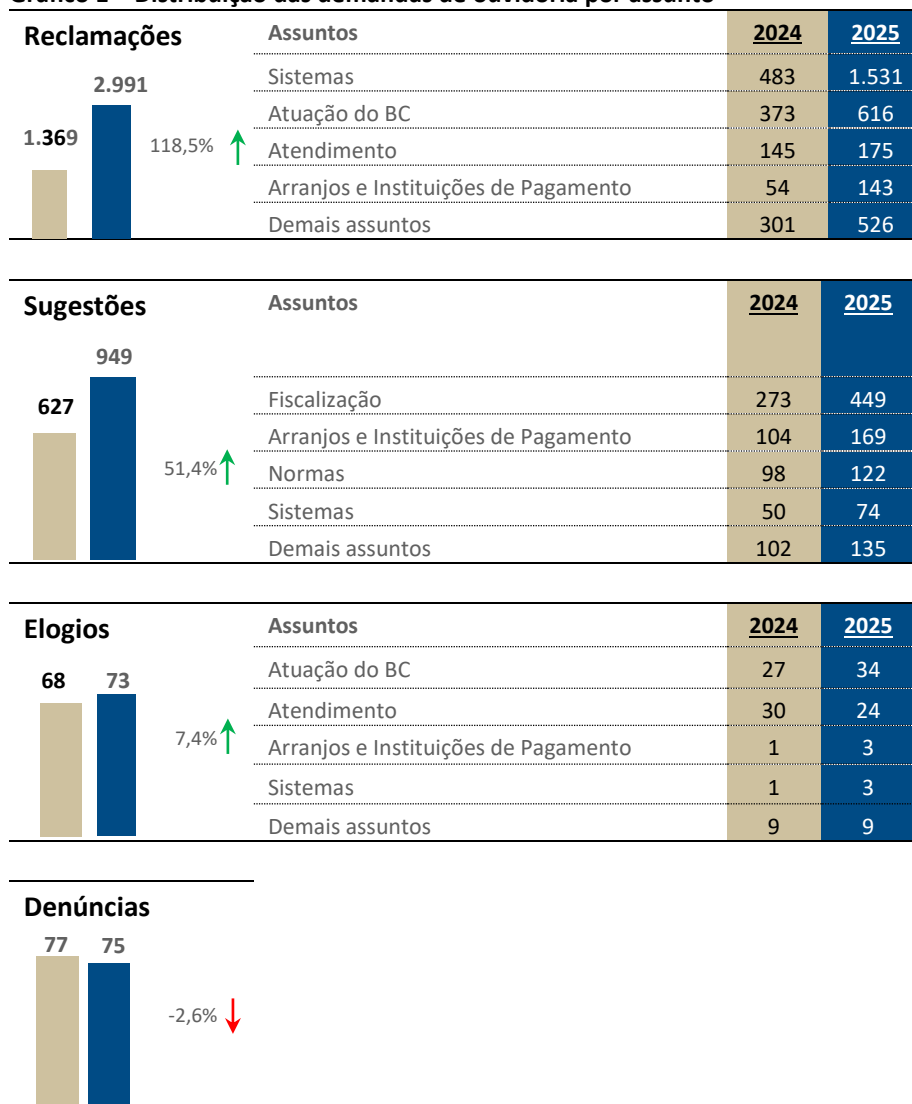
Como nos anos anteriores, o volume de demandas seguiu impactado pelas manifestações classificadas como “*Não típicas de ouvidoria*”. Essas demandas, apesar de recepcionadas pela Ouvidoria, não apresentam elementos para o seu enquadramento, sendo geralmente relacionadas a relações de consumo e orientações simples sobre assuntos recorrentes, tais como acesso a sistemas e relatórios. Todavia, o volume dessas manifestações apresentou redução de 46,8% em relação a 2024.

Por sua vez, as manifestações transferidas ao Departamento de Atendimento Institucional (Deati), por competência, mais do que dobraram, sendo em sua maioria, reclamações contra instituição financeira (IF). Em outubro de 2025, com a implementação de uma camada extra de segurança (o duplo fator de autenticação - 2FA - na conta Gov.br) para registro dessas demandas no Fale Conosco do BC, a Ouvidoria passou a orientar o cidadão sobre a necessidade de registrar sua demanda diretamente no canal adequado.

<sup>1</sup> Em 2025, além das manifestações registradas na Tabela 1, o BC encaminhou 1.028 registros de responsabilidade de outros órgãos diretamente por meio do Fala.BR, número que não é contabilizado por nosso sistema.

<sup>2</sup> As demandas típicas incluem reclamações, sugestões e elogios sobre o BC e denúncias contra seus servidores.

**Gráfico 1 – Distribuição das demandas de ouvidoria por assunto<sup>3</sup>**



As reclamações seguem como o principal tipo de demanda típica de ouvidoria. As reclamações sobre “*Sistemas*” mais que triplicaram em relação a 2024, dada a crescente divulgação e disponibilização de ferramentas de acesso a informações pessoais<sup>4</sup> e dificuldades do demandante para acesso aos sistemas do BC. Além disso, cabe observar um aumento de demandas sobre o Sistema de Informações de Crédito (SCR), reclamando atualização mais tempestiva daquele sistema, que influencia, indiretamente, na tomada de crédito junto às IFs.

As reclamações sobre “*Atuação do BC*” figuram em segundo lugar. O cidadão que já possui reclamação contra IF registrada no Fale Conosco recorre à Ouvidoria na expectativa de que o BC dê tratamento às questões individuais junto à IF. É importante registrar que a resposta a essas demandas esclarece ao demandante que as reclamações são encaminhadas diretamente às IFs e o BC

<sup>3</sup> O Glossário ao final deste Relatório descreve os assuntos listados.

<sup>4</sup> Exemplos de sistemas e informações disponibilizados: SVR, BC Protege +, Fale Conosco, Registrato (relatórios CCS, SCR, Chaves PIX), entre outros.

acompanha e monitora o tratamento de tais reclamações como subsídio importante para as ações de fiscalização, de regulação e de educação financeira do BC, além da elaboração do *ranking* das instituições mais reclamadas<sup>5</sup>. O Banco Central não possui mandato legal para mediar conflitos individuais e de ordem consumerista, que devem ser tratados junto aos órgãos de defesa do consumidor ou ao sistema judiciário.

A quantidade de sugestões cresceu, com destaque para os registros referentes a fiscalização de entidades supervisionadas (ES), especialmente cooperativas de crédito, e os relacionados a “*Arranjos e Instituições de pagamento*”, com destaque para a relação entre Pix e segurança bancária.

O tema “segurança bancária” esteve presente em manifestações sobre diferentes assuntos, reflexo da preocupação dos cidadãos sobre a segurança dos serviços digitais. São destaque sugestões relacionadas à uniformização de procedimentos para mitigar a emissão de boletos falsos, a abertura de contas e a tomada de crédito por terceiros, além de dificuldades enfrentadas por idosos e por pessoas com baixa capacitação digital diante de golpes e fraudes.

O BC mantém uma agenda permanente de aperfeiçoamentos normativos para combater e prevenir fraudes e crimes, inclusive por meio de interlocução com as entidades reguladas. Em 2025, como reflexo dessa preocupação social, várias normas foram editadas e aperfeiçoadas, tais como:

- Resolução BCB nº 475, de 26 de maio de 2025, que dispõe sobre sistema de comunicação de restrição a contratações no Sistema Financeiro Nacional (SFN). O Sistema eletrônico administrado pelo BC tem como finalidade, entre outras, o de possibilitar a pessoas naturais e jurídicas o registro de solicitação, de forma facultativa, para que não sejam realizadas a contratação de produtos e serviços e a alteração do nome de titulares ou de seus representantes, envolvendo o nome do solicitante, nas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC.
- Resolução Conjunta BCB/CVM nº 17, de 28 de novembro de 2025, que disciplina a nomenclatura e a forma de apresentação ao público das instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Como adiantado no Relatório da Ouvidoria de 2024, a Resolução amplia a transparência na prestação de serviços das instituições reguladas por ambos os órgãos, inclusive como forma de aumentar a segurança do cidadão. As instituições autorizadas deverão se apresentar com identificação clara de sua autorização de funcionamento específica, e não poderão utilizar termos que façam referência a autorizações que não possuam, inclusive na internet.
- Resolução BCB nº 501, de 11 de setembro de 2025, que aprimora a Resolução BCB nº 142, de 23 de setembro de 2021, determinando

---

<sup>5</sup> O BC divulga periodicamente dois rankings relacionados a instituições financeiras que mais receberam reclamações consideradas procedentes, ou seja, que de fato apresentem indícios de descumprimento de suas normas: um primeiro divulgado trimestralmente, relativo a bancos, financeiras e instituições de pagamentos – chamado TOP 15 –, e um segundo semestral, relativo às administradoras de consórcios.

que as instituições, quando constatarem fundada suspeita de envolvimento de fraude em contas de depósitos à vista, contas de depósitos de poupança e contas de pagamento pré-pagas, rejeitem transações de pagamento que tenham essas contas como destinatárias;

- Resoluções CMN nº 5.261 e BCB nº 518, ambas de 3 de novembro de 2025, que alteram a regulamentação que disciplina a abertura, a manutenção e o encerramento, respectivamente, de contas de depósitos e contas de pagamento, exigindo que as instituições encerrem as contas em relação à qual verifiquem prestação de serviços por parte do cliente titular que configurem serviços financeiros ou de pagamentos no âmbito do SFN ou do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), sem a devida previsão legal ou não aderentes à regulamentação vigente do CMN ou do BC;
- Resolução CMN nº 5.274 de 18 de dezembro de 2025, que altera a Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, e dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil; e
- Resolução BCB nº 538, de 18 de dezembro de 2025, que altera a Resolução BCB nº 85, de 8 de abril de 2021, e dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições de pagamento, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Especificamente com respeito às transferências via Pix, assunto recorrente nas demandas de ouvidoria, verificou-se numeroso conjunto de novas iniciativas normativas e procedimentais implementadas no sentido de aperfeiçoar os mecanismos de segurança, entre as quais:

- obrigatoriedade de disponibilização, a partir de 1º de outubro de 2025, da funcionalidade de autoatendimento do Mecanismo Especial de Devolução do Pix (MED) – “botão de contestação” – nos aplicativos das instituições financeiras e de pagamento participantes, para facilitar o processo de reclamação das vítimas em casos de golpes e de fraudes, acelerando a velocidade de bloqueio dos recursos nas contas dos criminosos (Instrução Normativa BCB nº 589, de 4 de fevereiro de 2025).
- aperfeiçoamento do MED do Pix, permitindo que os saldos de contas que recebam recursos de contas originalmente utilizadas para o cometimento do golpe sejam bloqueados e devolvidos diretamente para a vítima, e que os detentores dessas contas sejam marcados como

fraudadores no sistema centralizado antifraude do BC (Resolução BCB nº 493, de 28 de agosto de 2025).

- aprimoramento das regras de registro, alteração, portabilidade, reivindicação de posse e exclusão de chaves Pix, obrigando que os participantes do Pix tenham que validar os nomes vinculados ao usuário conforme registrado nas bases de CPF/CNPJ da Receita Federal no momento da efetivação de cada uma dessas operações; e proibindo o registro de chaves para CPF/CNPJ com situação cadastral irregular na Receita Federal (Resolução BCB nº 457, de 6 de março de 2025).
- exclusão de participantes que não observarem limite mínimo de R\$ 5 milhões de patrimônio líquido (Resolução BCB nº 506, de 26 de setembro de 2025).
- obrigação para que os participantes estabeleçam limites de valor com base exclusivamente no perfil de risco e de comportamento de cada cliente, possibilitando que o cliente estabeleça limite igual a 0 para Pix e que o participante possa estabelecer limite menor, inclusive igual a 0, caso o geolocalizador do dispositivo do cliente esteja desligado (Resolução BCB nº 506, de 26 de setembro de 2025, e Instrução Normativa BCB nº 669, de 29 de setembro de 2025).
- possibilidade de efetivação de bloqueio cautelar em qualquer tipo de conta, inclusive conta de Pessoa Jurídica (PJ), em caso de suspeita de fraude (Resolução BCB nº 506, de 26 de setembro de 2025).
- bloqueio de chaves Pix com marcação de suspeita de fraude (Resolução BCB nº 506, de 26 de setembro de 2025).

A decretação de liquidações e de Regime Especial de Administração Temporária (RAET) de algumas instituições, em meados de novembro, motivou o registro de demandas de correntistas e investidores, que buscavam informações acerca de como contactar o liquidante e o Fundo Garantidor de Crédito (FGC) para recuperação de ativos, além de dúvidas sobre pagamento de obrigações, autenticidade de boletos, portabilidade de chaves Pix, entre outras.

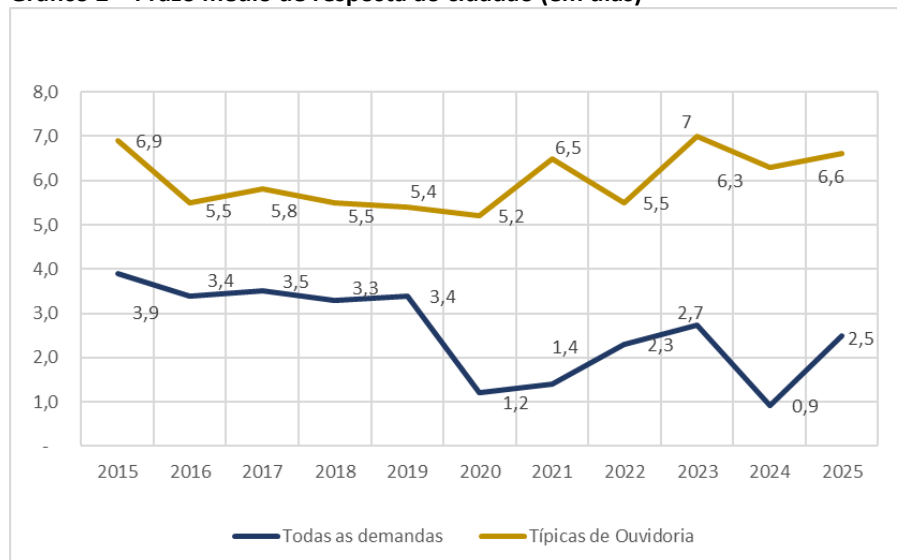
No tocante aos elogios recebidos, destacaram-se as manifestações relacionadas ao “*Atendimento*” e à “*Atuação do BC*”, geralmente associadas à satisfação dos cidadãos pelo atendimento recebido na Central de Atendimento do BC e a solução de seu problema pela IF, após o registro na Autarquia.

Como ocorrido em 2024, as demandas classificadas como denúncias em 2025 são, usualmente, assuntos de ouvidoria interna. Todas as denúncias são registradas na Ouvidoria e remetidas às unidades de correição – 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

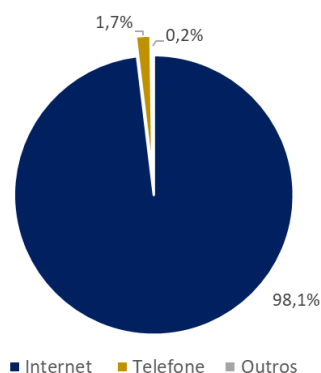
canal da ouvidoria reduziu de 2,7 para 2,5 dias. Por sua vez, se considerarmos apenas as demandas “*Típicas de ouvidoria*”, que demandam trâmite interno e maior esforço de tratamento, observou-se ligeiro aumento de 6,3 para 6,6 dias. Cabe ressaltar que o prazo para que as ouvidorias públicas respondam às manifestações dos cidadãos é de trinta dias.<sup>6</sup>

**Gráfico 2 – Prazo médio de resposta ao cidadão (em dias)**



A recepção de demandas por meios digitais segue como principal forma de interação com a sociedade, destacando-se as registradas pelo Fala.Br.

**Gráfico 3 – Canais de acesso utilizados pelo cidadão em 2024**

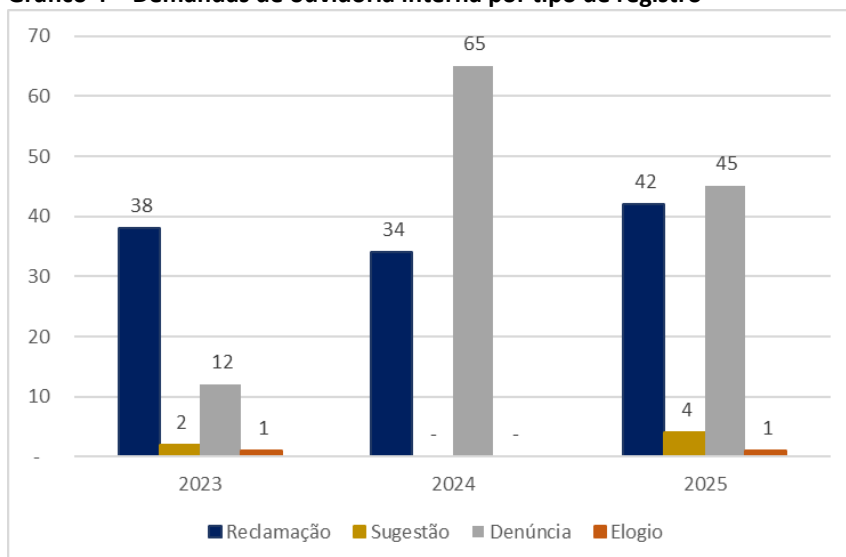


Foram registradas 92 manifestações de ouvidoria interna, redução de 7% em relação ao ano de 2024 (99). O volume foi novamente impactado por demandas decorrentes de posicionamentos de servidores na rede social interna de relacionamento. Também se destacou o assunto “*Estrutura e Administração do BC*”, com 42 demandas, sendo 23 reclamações direcionadas ao BC Saúde<sup>7</sup>, a maioria relacionadas a pedidos de autorização para procedimentos e de reembolso.

<sup>6</sup> Lei 13.460, de 16 de junho de 2017, e pela IN CGU/OGU, de 18 de junho de 2018.

<sup>7</sup> Programa de Assistência à Saúde dos Servidores do Banco Central.

**Gráfico 4 – 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, considerando cinco aspectos (Gráfico 6).

Apenas cerca de 2,6% dos demandantes de registros típicos de ouvidoria responderam à pesquisa de satisfação, totalizando 107 respostas, majoritariamente sobre os assuntos “*Atuação do BC*”, “*Atendimento*” e “*Sistemas*”.

Como verificado em anos anteriores, as avaliações mais negativas são influenciadas pela insatisfação do cidadão com a não solução de seu problema individual relacionado a relações de consumo com as instituições financeiras, ou a fraudes e golpes de que foram vítimas, situações essas que requerem a atuação da polícia e da justiça.

Os aspectos avaliados apresentaram relativa estabilidade em relação a 2024. Todavia, a baixa avaliação do item “*A resposta à minha demanda trouxe informações úteis*”, denota a oportunidade de melhoria nas respostas enviadas aos demandantes, que, muitas vezes, apresentam barreiras técnicas em razão do tema.

**Gráfico 5 – Avaliação da satisfação sobre o serviço da Ouvidoria do BC**

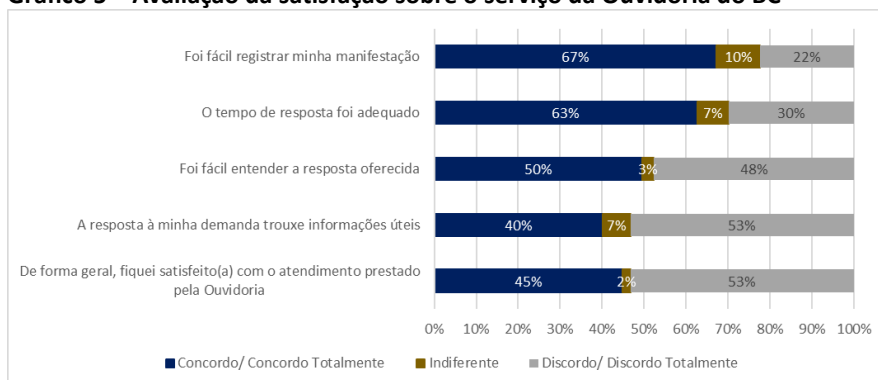


Gráfico 6 – Avaliação da satisfação da Ouvidoria do BC – 2024 versus 2025<sup>8</sup>

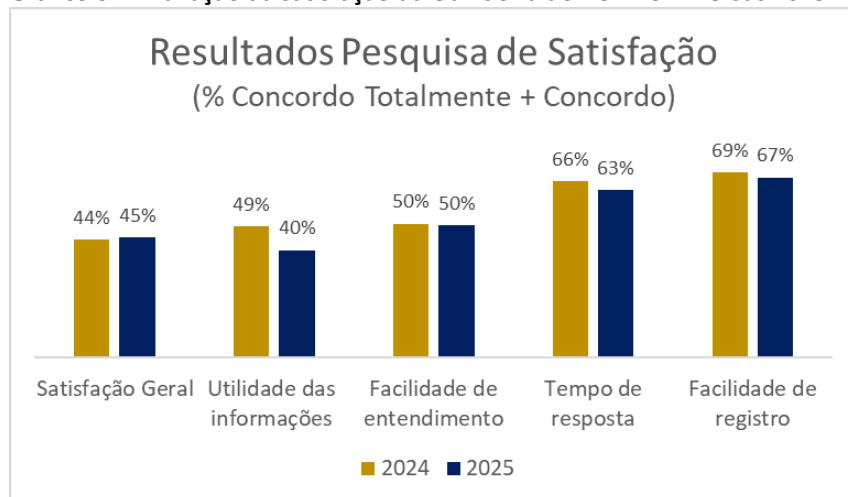
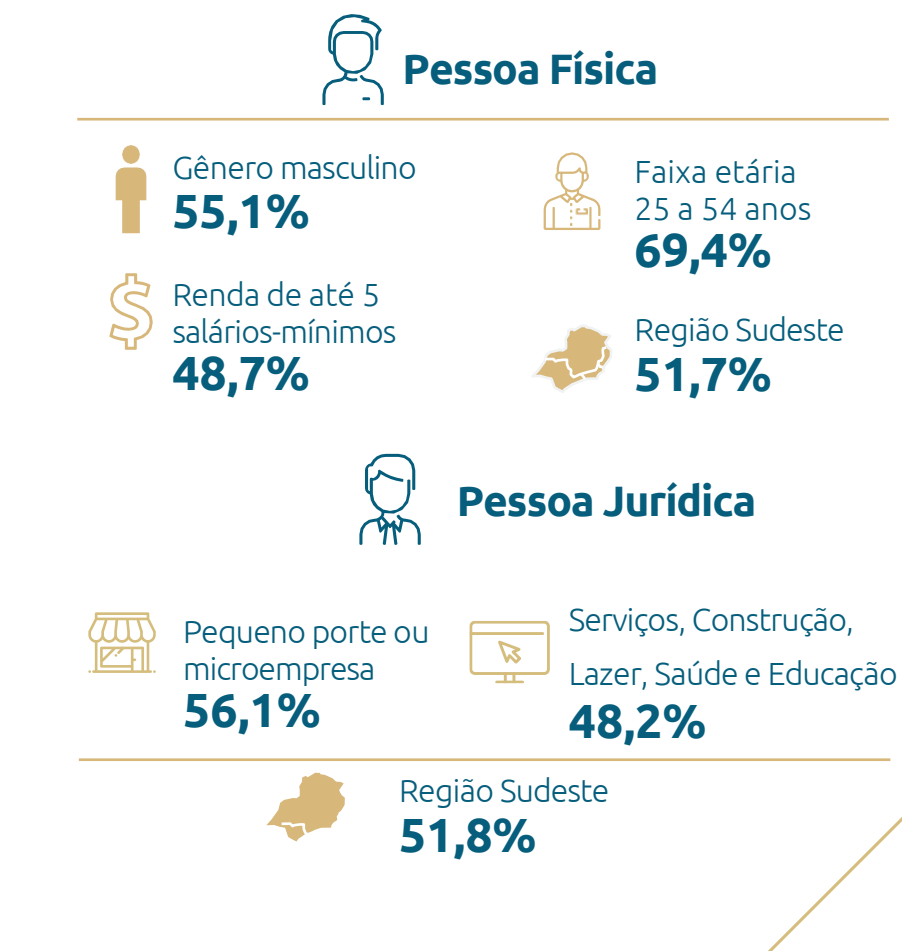


Gráfico 7 – Perfil dos demandantes da Ouvidoria<sup>9</sup>



<sup>8</sup> Considera as avaliações “Concorde” e “Concorde Totalmente”.

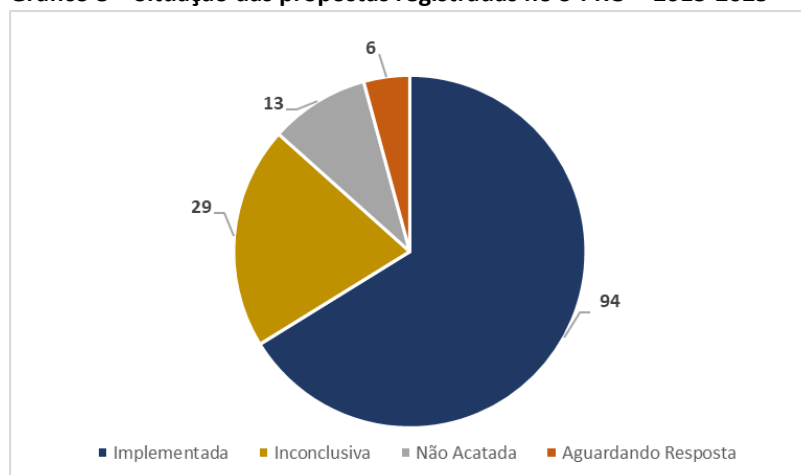
<sup>9</sup> O estudo de perfil é realizado mediante o cruzamento do Cadastro de Pessoa Física (CPF) do manifestante de ouvidoria com a base de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho.

## Aperfeiçoamento de processos e serviços

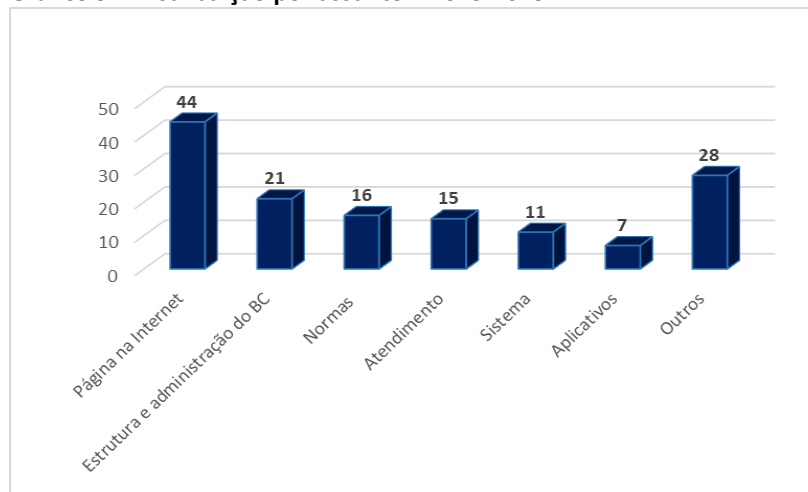
As propostas de aperfeiçoamento decorrentes de manifestações dos cidadãos contribuem para que as áreas técnicas do BC identifiquem oportunidades de aprimoramento dos processos e, conseqüentemente, dos serviços e produtos oferecidos à sociedade. Essas sugestões são registradas desde 2013 e têm seu encaminhamento 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 2025, foram catalogadas 142 propostas de aperfeiçoamento, das quais noventa e quatro foram implementadas, o que demonstra a efetividade dessa ferramenta como indutora do processo de inovação.

**Gráfico 8 – Situação das propostas registradas no S-PRO – 2013-2025**



**Gráfico 9 – Distribuição por assunto – 2013-2025<sup>10</sup>**



<sup>10</sup> 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 IFs 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.

Como exemplos de propostas implementadas em 2025, destacamos:

- foram disponibilizados integralmente no Registrato, na área logada do Meu BC, novos padrões de acessibilidade que atendem aos deficientes visuais.
- Criação de sistema de bloqueio no Registrato – BC Protege +.
- Obrigação do uso do domínio próprio na internet por parte das instituições financeiras autorizadas.

Dentre as sugestões em desenvolvimento, destacamos o acompanhamento pela Ouvidoria das iniciativas para a redução do prazo de atualização do Sistema de Informação de Crédito (SCR). Destaca-se a fixação do prazo de até cinco dias úteis para a remessa ao BC de informações relativas a eventos que alterem o saldo devedor de operações de crédito, o que tornará mais tempestiva a atualização das informações no SCR.

A Ouvidoria também está trabalhando, em parceria com as áreas responsáveis, no aprimoramento do FAQ institucional sobre liquidações extrajudiciais, buscando-se esclarecer as dúvidas mais frequentes trazidas pelos cidadãos nas demandas de ouvidoria.

## 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 Instituição. Em 2025, destacaram-se as seguintes ações em relação a essas frentes: i) Revisão da Política de Transparência do Banco Central; ii) a realização da Pesquisa de Transparência Ativa do Banco Central 2025; e iii) a edição e o monitoramento do Plano de Dados Abertos do Banco Central (PDA/BC) 2025-2027. Esses destaques estão detalhados nas seções seguintes.

## Revisão e reedição da Política de Transparência do Banco Central

Em 11 de dezembro de 2025 foi editada a Resolução BCB nº 531, que alterou e consolidou a Política de Transparência do Banco Central do Brasil, instituída pela Resolução BCB nº 37, de 4 de novembro de 2020.

A Política de Transparência estabelece objetivos, princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à promoção da cultura da transparência no âmbito desta Autarquia. O objetivo norteador da Política é o de promover o amplo acesso da sociedade aos serviços prestados e às informações não sigilosas geridas e custodiadas pelo BC, relacionadas às suas atribuições institucionais, à sua governança, à implementação de suas políticas, aos resultados alcançados e planejados e à prestação de contas.

Desde sua implementação, a Política de Transparência do Banco Central do Brasil trouxe avanços significativos, fortalecendo a cultura de abertura institucional, ampliando o acesso da sociedade às informações e promovendo maior *accountability* nas ações do BC. Esses ganhos se refletem no aumento da confiança pública e na eficiência dos processos de divulgação de dados e prestação de contas.

O processo de revisão da Política de Transparência incluiu o levantamento de melhores práticas em bancos centrais e percepções coletadas nas pesquisas de transparência realizadas em 2021, 2023 e 2025.

Além disso, os princípios e diretrizes foram revisados considerando-se dispositivos legais e regulamentares nacionais sobre o tema, com destaque para o Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, que instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal.

Dentre as principais alterações destacam-se a maior ênfase na divulgação proativa e tempestiva de informações, a priorização de meios digitais e inovação tecnológica, a promoção da comunicação e da educação financeira o estímulo à transparência de informações e documentos produzidos desde a origem (“*transparency by design*”).

## **Pesquisa de Transparência Ativa do Banco Central 2025**

Entre os meses de junho e julho de 2025 a Ouvidoria realizou a quarta edição da Pesquisa de Transparência, com objetivos de avaliar a evolução da percepção de transparência sob a ótica do usuário de dados e informações disponibilizadas pelo Banco Central, bem como de identificar o interesse pela divulgação de novas informações e bases de dados, inclusive em formato aberto.

A Pesquisa de Transparência 2025, que manteve o formato de participação anônimo, foi realizada em duas etapas, com convite aos cerca de 225 mil destinatários do Relatório Focus (Pesquisa Focus) e ao público em geral, por meio do site e das mídias sociais do BC, resultando em 7.421 e 683 respostas, respectivamente.

A Pesquisa Focus apresentou uma amostra bastante robusta, permitindo a obtenção de resultados mais acurados e a aplicação de filtros para análises mais específicas, a seguir resumidos.

O perfil dos participantes Pesquisa Focus indica: i) elevado nível de escolaridade, sendo 91% com pelo menos nível superior completo, dos quais 66% com pós-graduação; ii) 35% trabalham no setor financeiro; iii) idade média de 45,6 anos; iv) 64% acessam os meios de comunicação do BC pelo menos uma vez na semana.

No tocante à forma de acesso às informações produzidas pelo BC, o site institucional ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)) segue como principal fonte de acesso, apesar do aumento do uso das mídias sociais. Destaque também para a crescente tendência

de utilização do Portal de Dados Abertos ([www.dadosabertos.bcb.gov.br](http://www.dadosabertos.bcb.gov.br)), segunda maior fonte de informação para o público participante da pesquisa.

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.

O tema que apresentou maior grau de percepção de transparência continuou a ser “Dados e informes sobre política monetária”, com média de 9,13. Caberia ressaltar ainda os temas relacionados a cidadania financeira, dado a melhor avaliação e o maior interesse por dados e por informações que facilitam acompanhamento e escolhas financeiras. Destaque também para temas que estão cada vez mais presentes no dia a dia da sociedade, como o interesse por dados sobre Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), inclusive Pix.

**Tabela 2 – Evolução das notas recebidas na Pesquisa de Transparência por dimensão e por tema – 2021, 2023 e 2025 (95% de grau de confiança)**

|   | Disponibilidade |      |      | Facilidade |      |      | Qualidade |      |      |
|---|-----------------|------|------|------------|------|------|-----------|------|------|
|   | 2025            | 2023 | 2021 | 2025       | 2023 | 2021 | 2025      | 2023 | 2021 |
| Política monetária [3464-5029-4361]                     | 9,13            | 9,10 | 9,05 | 9,06       | 9,07 | 8,97 | 9,19      | 9,2  | 9,14 |
| Rankings do BC [1201-961-818]                           | 8,94            | 8,73 | 8,49 | 8,91       | 8,64 | 8,36 | 9,13      | 8,95 | 8,78 |
| Política cambial [1973-2315-2001]                       | 8,92            | 8,79 | 8,68 | 8,84       | 8,79 | 8,53 | 9,11      | 9,05 | 8,89 |
| SPB, Pix e respectivas infraestruturas [945-623-564]    | 8,86            | 8,61 | 8,68 | 8,76       | 8,56 | 8,41 | 9,02      | 8,91 | 8,91 |
| Relatórios e certidões via Registrato [876-1432-998]    | 8,8             | 8,80 | 8,56 | 8,71       | 8,67 | 8,23 | 9,02      | 9,01 | 8,76 |
| Meio circulante (moedas e cédulas) [854-758-700]        | 8,8             | 8,76 | 8,7  | 8,71       | 8,74 | 8,5  | 9         | 9,06 | 8,93 |
| Est. macroeconômicas [1993-2099-1795]                   | 8,76            | 8,75 | 8,63 | 8,67       | 8,67 | 8,38 | 8,98      | 9,04 | 8,94 |
| Educação financeira [954-953-936]                       | 8,71            | 8,69 | 8,54 | 8,72       | 8,7  | 8,51 | 8,89      | 8,98 | 8,82 |
| Política de estabilidade financeira [777-1851-1537]     | 8,67            | 8,74 | 8,66 | 8,66       | 8,7  | 8,53 | 8,92      | 9    | 8,88 |
| Assuntos regulatórios em geral [1107-951-768]           | 8,65            | 8,73 | 8,59 | 8,57       | 8,63 | 8,29 | 8,87      | 8,99 | 8,8  |
| Processos autorizativos a cargo do BC [250-204-161]     | 8,51            | 8,45 | 8,48 | 8,64       | 8,6  | 8,3  | 8,78      | 8,7  | 8,79 |
| Atendimento ao público [454-547-393]                    | 8,45            | 8,39 | 8,17 | 8,64       | 8,49 | 8,2  | 8,75      | 8,67 | 8,46 |
| Planejamento estratégico institucional [369-330-338]    | 8,41            | 8,39 | 8,12 | 8,6        | 8,51 | 7,96 | 8,78      | 8,81 | 8,47 |
| Organização institucional [504-381-340]                 | 8,46            | 8,41 | 8,45 | 8,48       | 8,43 | 8,2  | 8,8       | 8,71 | 8,72 |
| Matéria de fiscalização [406-372-282]                   | 8,41            | 8,40 | 8,34 | 8,41       | 8,48 | 8,29 | 8,81      | 8,77 | 8,67 |
| Prestação de contas das atividades [380-371-305]        | 8,43            | 8,25 | 8,21 | 8,43       | 8,38 | 8,09 | 8,73      | 8,73 | 8,54 |
| Relacionamento internacional [512-285-264]              | 8,36            | 8,29 | 8,21 | 8,41       | 8,41 | 8,07 | 8,63      | 8,81 | 8,53 |
| Matérias de liquidação e de saneamento [296-153-101]    | 8,26            | 8,42 | 8,35 | 8,38       | 8,36 | 8,16 | 8,69      | 8,91 | 8,58 |
| Administração das reservas internacionais [442-652-556] | 8,34            | 8,51 | 8,45 | 8,27       | 8,63 | 8,26 | 8,69      | 8,91 | 8,75 |
| Outros [266-270-259]                                    | 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 |

Em linhas gerais, os temas e as dimensões avaliados apresentaram alguma evolução em relação à pesquisa anterior (2023), e as cerca de 4.600 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.

Após o processo de avaliação dos indicadores e das manifestações, a Ouvidoria promove reuniões individualizadas com as áreas do BC para apresentar os resultados gerais e as sugestões/críticas de sua responsabilidade, com a finalidade de identificar oportunidades de melhoria e de ampliação da transparência institucional, bem como a possibilidade de disponibilizar novas ferramentas de análise e formas de comunicação.

A Pesquisa também identificou sugestões de uso de uma comunicação dirigida a públicos específicos, linguagem mais acessível, de tutoriais sobre indicadores e gráficos, além de visualizações interativas com uso de *dashboards*.

Em conclusão, a pesquisa evidenciou a ampliação da percepção de transparência da sociedade em relação ao Banco Central, o que 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.

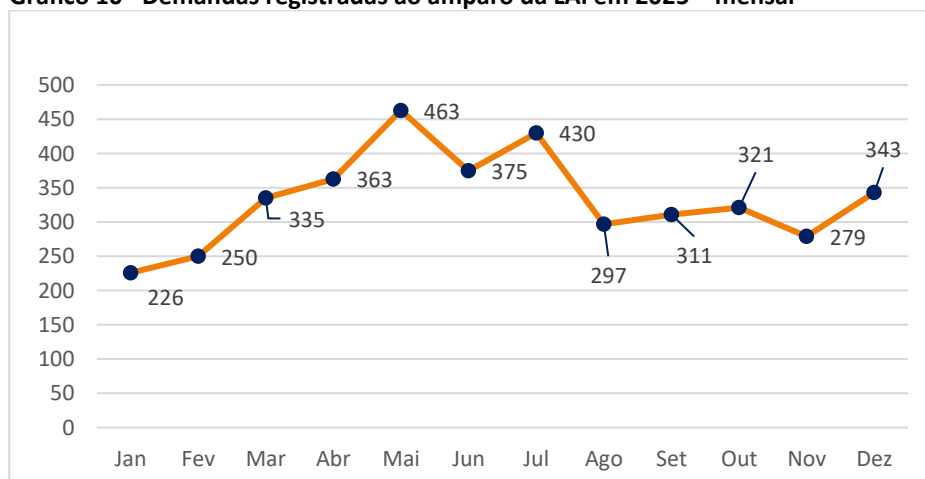
## Atendimento à Lei de Acesso à Informação

Em 2025, o volume de pedidos com base na LAI aumentou 80% em relação a 2024, ante um aumento menos acentuado (11,1%) da totalidade de órgãos/entidades do Governo Executivo Federal<sup>11</sup>.

**Tabela 3 – Solicitações de informações ao amparo da LAI**

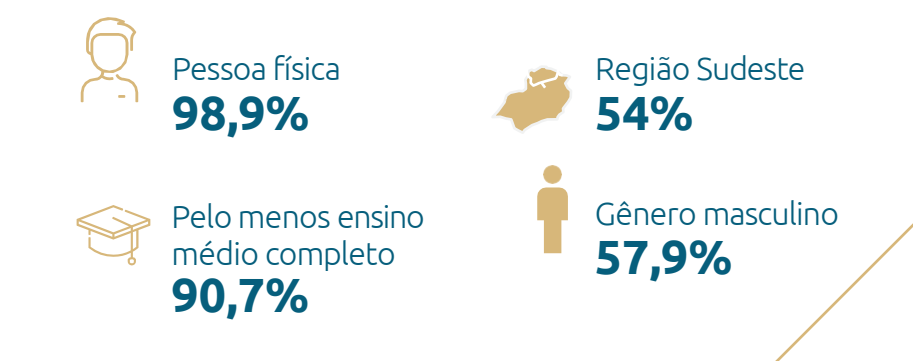
| Itens analisados                            | 2025  | 2024  |
|---|-------|-------|
| Total de solicitações recebidas             | 3.993 | 2.217 |
| Média mensal de pedidos recebidos           | 332,8 | 184,8 |
| Prazo médio de resposta do BC (dias)        | 4,70  | 6,24  |
| Prorrogação de prazo de resposta            | 305   | 137   |
| Negativas de acesso                         | 156   | 111   |
| <b>Interposição de recursos</b>             |       |       |
| Ao superior hierárquico (1ª instância)      | 131   | 84    |
| À Diretoria Colegiada do BC (2ª instância)  | 37    | 23    |
| À CGU (3ª instância)                        | 13    | 14    |
| À CMRI (4ª instância)                       | 2     | 5     |
| <b>Recursos de 1ª instância respondidos</b> |       |       |
| Deferidos                                   | 42    | 25    |
| Parcialmente deferidos                      | 6     | 3     |
| Indeferidos                                 | 42    | 59    |
| Não conhecidos                              | 34    | 35    |

**Gráfico 10 – Demandas registradas ao amparo da LAI em 2025 – mensal**



<sup>11</sup> Todos os órgãos/entidades do Governo Executivo Federal receberam 130.399 demandas LAI em 2025, aumento de 11,1% em relação a 2024 (117.344).

Gráfico 11 – Perfil do demandante ao amparo da LAI



O BC segue apresentando indicadores positivos no tratamento de pedidos de informação ao amparo da LAI. Conforme levantamento realizado por meio do [Informe LAI 2025](#), que compara os vinte órgãos do Executivo Federal mais demandados, o BC é: (i) o primeiro colocado no quesito menor prazo médio de resposta (4,7 dias, ante média de 14 dias); (ii) o primeiro com menos negativas de acesso (3,9% ante média de 8,1%); (iii) o terceiro órgão em que menos se registra interposição de recursos (3,3% dos pedidos, ante média de 8,3%); e (iv) o terceiro que menos solicita prorrogação de prazo para resposta (6,2% dos pedidos, ante média de 15,8%).

Ainda em relação aos pedidos de informação ao amparo da LAI, em 2025, 70,5% 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 de dados e informações em transparência ativa, contribuindo para a redução de pedidos e de prazo de resposta.

Tabela 4 – Informações classificadas e desclassificadas (Data base: 31/12/2025)

| Grau de sigilo | Informações   |                  | Total      |
|----------------|---------------|------------------|------------|
|                | Classificadas | Desclassificadas |            |
| Reservadas     | 59            | 401              | 460        |
| Secretas       | 139           | 270              | 409        |
| Ultrassecretas | 0             | 39               | 39         |
| <b>Total</b>   | <b>198</b>    | <b>710</b>       | <b>908</b> |

## Plano de Dados Abertos do Banco Central (PDA/BC) 2025-2027

Em maio de 2025 foi editado o Plano de Dados Abertos do Banco Central do Brasil (PDA/BC) para o biênio 2025-2027, 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.

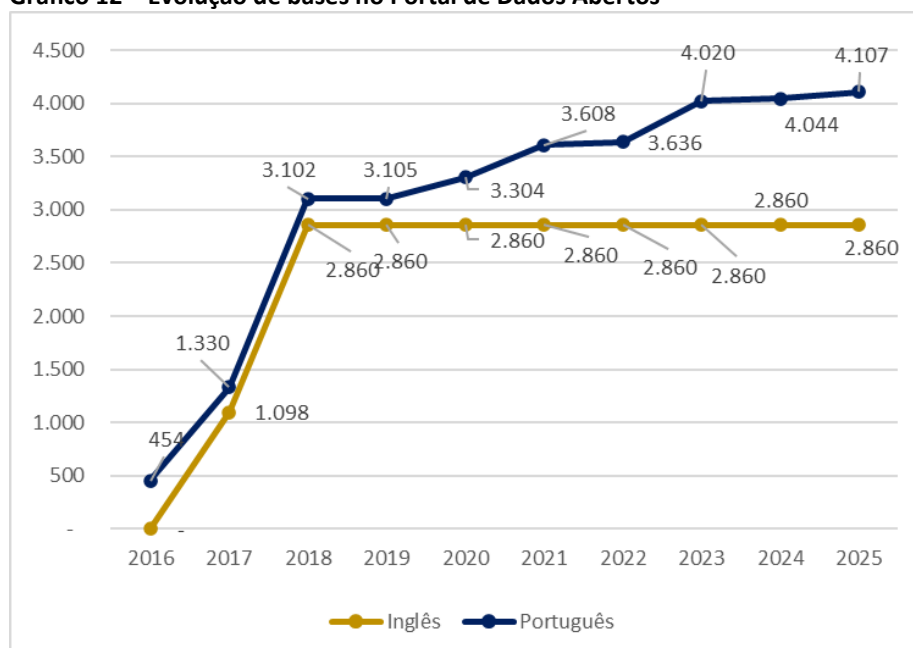
O PDA/BC tem por objetivo promover, com eficiência e qualidade, a

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 o alcance e a permanente sustentação dos resultados pretendidos com a publicação dos dados. Fazem parte do Plano a indicação dos 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.

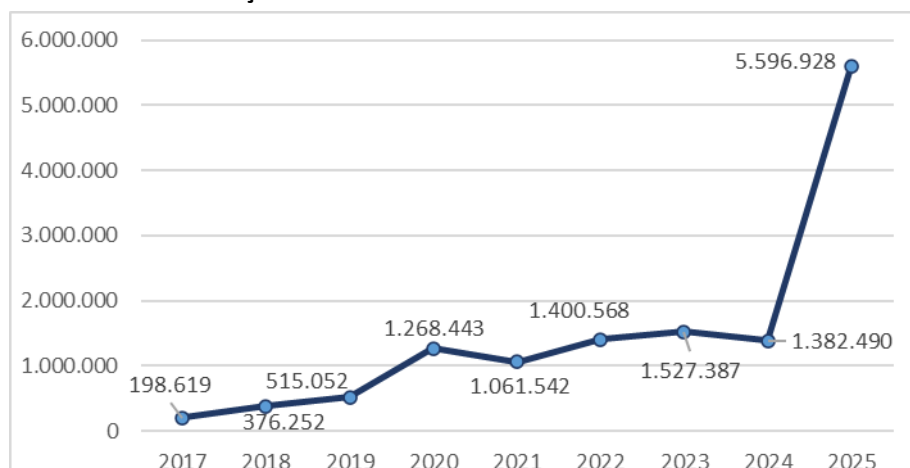
Desde o lançamento do Portal de Dados Abertos do Governo Federal, o BC é referência na divulgação de dados no Brasil, sobretudo em função do quantitativo de conjuntos de dados públicos disponibilizados em formato aberto em seu Portal na internet. No final de 2025, o BC dispunha de 4.107 conjuntos no Portal Brasileiro de Dados Abertos, o que representava 26,6% do total de conjuntos disponibilizados por todos os órgãos públicos (15.452).

**Gráfico 12 – Evolução de bases no Portal de Dados Abertos**



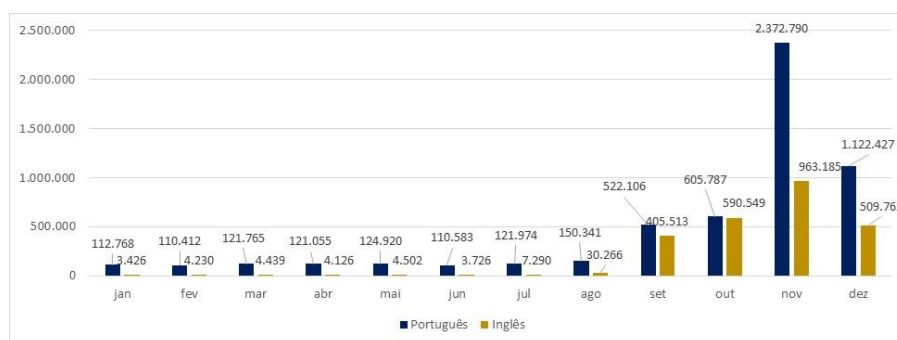
O Portal de Dados Abertos do BC vem apresentando crescimento anual no tocante à quantidade de visualizações auferidas por meio da ferramenta *Google Analytics* desde seu lançamento, em 22 de novembro de 2016.

**Gráfico 13 – Visualizações ao Portal de Dados Abertos do BC – 2017 a 2025**



Os relatórios do Google Analytics indicam que o aumento atípico de visualizações no último trimestre de 2025 tiveram origem predominantemente na Ásia. Apesar da impossibilidade de se determinar a causa desse comportamento, observou-se um padrão repetitivo de acessos com tempo médio de engajamento por sessão de um segundo, o que sugere se tratar de tráfego automatizado, possivelmente executando operações de *scraping* ou *data pulling* da lista de *datasets*<sup>12</sup>.

**Gráfico 14 – Visualizações ao Portal de Dados Abertos do BC 2025 – mensal**



Há de se destacar o trabalho continuado de ampliação da transparência, resultado do mapeamento de informações de interesse social, por meio da avaliação dos resultados da já mencionada “Pesquisa de Transparência” ou de pedidos identificados nas demandas de ouvidoria e ao amparo da LAI, o que resulta e na redução da assimetria de informação. O “Cronograma de Abertura de Dados” do PDA/BC, de atualização semestral, permite o acompanhamento dessas iniciativas pela sociedade.

<sup>12</sup> **Scraping** é um método específico de extração (puxar/*pulling*) focado em dados web não estruturados ou semiestruturados. **Data Pulling** é o ato geral de extrair dados de qualquer fonte, estruturada ou não. **Datasets** são os recipientes que armazenam esses dados extraídos

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



Como iniciativa de reforço ao Plano de Dados Abertos está programado para o primeiro semestre de 2026 um curso de capacitação em dados abertos destinado aos curadores de bases de dados. O curso contará com módulos explicativos sobre o processo de abertura de dados e o Plano de Dados Abertos institucional.

Adicionalmente, considerando manifestações nas demandas de ouvidoria de oportunidade de facilitação de uso dos dados disponíveis em formato aberto, em 2026 será disponibilizada no portal, uma série de tutoriais elaborados pela área de TI do BC, de apoio ao manuseio das bases de dados, o que tende ainda a ampliar o público consumidor de tais dados.

## Institucional

---

No ano de 2025, destacamos as seguintes entregas:

- integração do sistema de agendas do BC com o e-Agendas;
- edição do Plano de Dados Abertos do Banco Central (PDA/BC) 2025-2027;
- revisão e reedição da Política de Transparência do Banco Central;
- realização da terceira edição da Pesquisa de Transparência Ativa do Banco Central.

Cabe destacar que a revisão da Política e a realização da Pesquisa fizeram parte do Plano de Integridade e Combate à Corrupção 2025-2027 da Controladoria-Geral da União.

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.

## 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/Ombudsman da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), em seminários promovidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e em reuniões de *benchmarking* com outras ouvidorias públicas. Além dessas interações, o Ouvidor participou da Comissão Avaliadora do Prêmio Ouvidorias Brasil 2025, da Reunião Ordinária Anual do Comitê Interministerial de Combate à Corrupção (CICC) e do Seminário Nacional de Acesso à Informação, promovidas pela CGU. Ainda em 2025, o Ouvidor foi premiado pela Abrarec em reconhecimento aos serviços prestados em prol do fortalecimento do Instituto Ouvidoria/Ombudsman no Brasil.

No âmbito do Banco Central, o Ouvidor é membro efetivo do Comitê de Integridade e do Comitê de Segurança, bem como participante convidado do Comitê de Governança da Informação por ser a autoridade responsável pelo monitoramento da LAI e do Plano de Dados Abertos. Além disso, Ouvidor-Adjunto e o Ouvidor são, respectivamente, membros titular e suplente do Comitê de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação (CEAD).

## Ouvidoria em 2026

Em linha com o objetivo estratégico de “Aperfeiçoar a comunicação para fortalecer os relacionamentos, o reconhecimento e a inserção internacional da instituição”, em 2026, a Ouvidoria tem previstas as seguintes ações:

- identificar oportunidades de ampliação da transparência a partir dos subsídios identificados na Pesquisa de Transparência 2025;
- monitorar o Plano de Dados Abertos 2025-2027;
- realizar enquête no Conselho de Usuários;
- revisar 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*, o Pix e o Drex.
- 2.2. Atendimento – manifestações relacionadas ao atendimento prestado pelos colaboradores e servidores do BC.
- 2.3. Atuação do BC – manifestação decorrente de reclamações anteriores registradas contra IFs, tratadas pelo Deati, sobre relacionamento entre clientes e IFs.
- 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 de entidades que atuam no SFN.
- 2.8. Normas – manifestações sobre regras emitidas pelo BC a respeito de produtos e atividades das IFs, cobrindo política cambial, taxas e tarifas bancárias, entre outras.
- 2.9. Página na Internet – manifestações sobre a página do BC na internet.
- 2.10. Sistemas – registros relacionados ao acesso e ao uso dos serviços digitais oferecidos pelo BC à sociedade.
- 2.11. Solicitação de Informação e Reclamações contra IFs – pedidos de informação/orientação sobre o SFN ou reclamações contra IFs. Esses assuntos são de competência do Deati, para o qual as manifestações são transferidas para tratamento.



**BANCO CENTRAL  
DO BRASIL**