



BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 223/2016-BCB, DE 9 DE NOVEMBRO DE 2016

Assuntos de Relacionamento Institucional e Cidadania – Propõe a instituição da Política de Relacionamento do Banco Central com o Cidadão e Partes Interessadas.

Senhor Presidente e Senhores Diretores,

O atual modelo de relacionamento do Banco Central (BC) com o cidadão é fruto da evolução de práticas históricas, organizadas de forma reativa às demandas e exigências do público. É um modelo que foi se conformando pelas circunstâncias e limitações legais, administrativas e orçamentárias da Autarquia.

2. Desde 2012, com a criação da área de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc), reunindo numa só área as atribuições de comunicação, educação financeira, atendimento ao cidadão e relacionamento institucional, o Banco Central demonstrou, concretamente, a preocupação que já vinha sendo sinalizada ao longo da última década em dar mais efetividade ao atendimento das demandas e expectativas do cidadão por meio dos diversos canais disponíveis.

3. Além disso, o sistema jurídico evoluiu ao longo dos últimos anos, alinhando-se com o novo perfil do cidadão brasileiro, mais consciente dos seus direitos, que exige cada vez mais transparência, que deseja ter mais acesso a produtos e serviços financeiros, mais conectado a novas tecnologias e familiarizado com novos tipos de mídias sociais. Nesse período, o atendimento ao cidadão, sobretudo no âmbito da Administração Federal, passou por mudanças importantes, provocando a necessidade de revisão dos procedimentos internos, e reforçou os compromissos relativos ao padrão de qualidade do atendimento ao público, no tocante aos aspectos de prazos e de formas de comunicação, exigindo a efetiva interlocução com o cidadão como fonte de aprimoramento dos serviços públicos.

4. Na revisão do planejamento da Autarquia para o ciclo 2016-2019, entendeu-se relevante a inserção do Objetivo Estratégico 3: “Promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos”. No desdobramento desse item foram identificados seis direcionamentos ¹, dos quais pelo menos quatro deles justificam a instituição da Política de Relacionamento do BC com o Cidadão e Partes Interessadas, ora proposta.

¹Direcionamentos Estratégicos

3.1 - Comunicar-se de forma clara, explicitando os limites legais e a forma de nossa atuação, por meio de uma linguagem acessível ao cidadão, pautada pelo diálogo, pela transparência e pela interatividade.

3.2 - Fomentar as boas práticas no relacionamento das instituições supervisionadas com o cidadão.

3.3 - Fomentar a utilização das inovações tecnológicas para o fortalecimento da cidadania financeira.

3.4 - Promover a avaliação contínua do impacto das políticas e ações realizadas pelo Banco Central em seu relacionamento com a sociedade.

3.5 - Atuar de forma articulada e coordenada com outros reguladores e órgãos públicos para o atendimento, no âmbito de nosso papel legal, das demandas que nos são atribuídas.

3.6 - Aperfeiçoar a interlocução externa junto aos poderes, órgãos públicos e sociedade civil organizada.





BANCO CENTRAL DO BRASIL

5. Ao longo dos últimos anos, vimos induzindo, em especial a Direc – em razão da natural vocação para o tema –, por meio da realização de diversas ações com foco no cidadão, o atendimento ao mencionado Objetivo 3, mas é importante o estabelecimento de uma política clara sobre o assunto para ser seguida por toda a Instituição. Nesse sentido, a proposta ora apresentada traz conceitos, objetivos, princípios e diretrizes para a condução do relacionamento do BC com o cidadão e partes interessadas.

6. A proposta foi elaborada pela equipe da Direc, usando ferramentas como análise SWOT², questionários internos, aplicação do *Design Thinking*³, tendo como referência documentos similares de outras instituições, constituído a partir da percepção de vários agentes, incluindo servidores e diretores da Casa, mas também de informações colhidas de outros importantes atores considerados formadores de opinião, como dirigentes de entidades de classe e jornalistas, bem como de cidadãos. Os resultados estão compilados no Relatório do Grupo de Trabalho da Direc, anexo II. Além disso, a construção da proposta contou com a colaboração de todas as áreas, tendo sido feita apresentação formal do documento para todos os chefes de unidade. Finalmente, a proposta contou com a avaliação técnica do Departamento de Planejamento, Orçamento e Gestão (Depog), tendo concluído que está aderente ao que se pretende instituir como política organizacional no âmbito do BC.

7. A política, como descrito no item 3.1 do documento anexo I, tem por objetivo geral garantir a efetividade do relacionamento do Banco Central com a sociedade, por meio da oferta de serviços, do diálogo e da prestação de contas, como fator indispensável à satisfação do interesse público, à promoção da cidadania e ao cumprimento da missão institucional. Dentre os objetivos específicos, apontados no referido item, destacaria:

- i) propiciar canais efetivos de interação, adequados aos perfis dos cidadãos e das partes interessadas;
- ii) aperfeiçoar os serviços prestados pelo Banco Central, tendo por base os insumos obtidos por meio dos canais de relacionamento do Banco Central com a sociedade;
- iii) fortalecer a cidadania financeira, elevando e qualificando o nível de inclusão financeira, a proteção ao consumidor de serviços e produtos financeiros e a educação financeira da população;
- iv) potencializar o entendimento das normas, diretrizes e estratégias do Banco Central, em especial as relacionadas à conduta das instituições financeiras; e
- v) fomentar maior equilíbrio entre mercado e sociedade, estimulando boas práticas no relacionamento das instituições supervisionadas com o cidadão.

8. Uma vez aprovada a política, a intenção é dar ampla divulgação do documento, no âmbito interno e externo. Caberá à Direc acompanhar a sua implementação em todo o BC e revisá-la quando da revisão do ciclo do Planejamento Estratégico da Autarquia. A cada uma das áreas caberá avaliar a necessidade de adequação dos seus processos de trabalho nos quais se identifique o relacionamento com o cidadão ou partes interessadas, para alinhamento das suas atividades com a política.

² Matriz para avaliação de Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats).

³ Metodologia para construção de soluções baseada na experiência do usuário, colocando o indivíduo no centro do projeto.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

9. Ante o exposto, com fulcro no art. 21, incisos I e IV, do Regimento Interno, anexo à Portaria nº 84.287, de 27 de fevereiro de 2015, submeto o assunto à apreciação deste Colegiado, na forma dos documentos anexos, com meu voto favorável.

Isaac Sidney Menezes Ferreira
Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania

Anexo: 1.



Política de Relacionamento do Banco Central com o Cidadão e Partes Interessadas

1. Finalidade

Estabelecer princípios e diretrizes para o relacionamento do Banco Central com o cidadão e partes interessadas, buscando maior consistência e o aprimoramento contínuo desse processo.

2. Termos e Definições

2.1 Cidadão

Destinatário final da atuação do Banco Central, indivíduo que pode afetar as ações da instituição ou ser afetado por elas.

2.2 Partes Interessadas

Organizações ou indivíduos, que se relacionam com o Banco Central e com o SFN, que atuam com interesse nas temáticas afetas ao cidadão.

2.3 Relacionamento

Todo processo de interação, direta ou indireta, entre a instituição e cidadãos ou partes interessadas.

3. Objetivos

3.1 Objetivo Geral

Garantir a efetividade do relacionamento do Banco Central com a sociedade (cidadão e partes interessadas), por meio da oferta de serviços, do diálogo e da prestação de contas, como fator indispensável à satisfação do interesse público, à promoção da cidadania e ao cumprimento da missão institucional.

3.2 Objetivos Específicos

- Propiciar canais efetivos de interação, adequados aos perfis dos cidadãos e das partes interessadas.
- Aperfeiçoar os serviços prestados pelo Banco Central, tendo por base os insumos obtidos por meio dos canais de relacionamento com a sociedade.
- Fortalecer a cidadania financeira, elevando e qualificando o nível de inclusão financeira, a proteção ao consumidor de serviços e produtos financeiros e a educação financeira da população.
- Potencializar o entendimento das normas, diretrizes e estratégias do Banco Central, em especial aquelas relacionadas à conduta das instituições financeiras.
- Fomentar maior equilíbrio entre mercado e sociedade, estimulando boas práticas no relacionamento das instituições supervisionadas com o cidadão.
- Preservar a credibilidade e reforçar a imagem do Banco Central.

4. Abrangência

Esta Política orienta todas as unidades do Banco Central, em sua sede e regionais.

5. Público-alvo

- Cidadão
- Pessoas Jurídicas
- Colaboradores (servidores, empregados terceirizados, estagiários e menores aprendizes)
- Unidades do Banco Central
- Conselho Monetário Nacional
- Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário
- Órgãos de controle do Estado
- Entidades supervisionadas
- Entidades representativas e associações de classe de entidades supervisionadas
- Órgãos supervisores do Sistema Financeiro Nacional
- Imprensa
- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
- Sindicatos
- Agências de *rating*
- Organismos e foros internacionais
- Investidores internacionais
- Bancos Centrais de outros países
- Comunidade Acadêmica
- Entidades do terceiro setor

6. Princípios

O relacionamento do Banco Central com o cidadão e partes interessadas guia-se pelos valores da Instituição, e pelos seguintes Princípios.

Acesso: Garantir o acesso dos cidadãos e partes interessadas ao Banco Central, às suas informações e aos seus serviços, disponibilizando canais de comunicação adequados aos diferentes perfis.

Inclusão:

Considerar a perspectiva dos cidadãos e das partes interessadas na formulação das políticas institucionais, buscando envolvê-los sempre que possível.

Confiança: Propiciar ambiente de interlocução baseado no respeito, na clareza de intenções, na imparcialidade e na independência técnica do Banco Central.

Colaboração: Trabalhar em conjunto com as partes interessadas, buscando sinergia em prol do cidadão.

Tempestividade: Atuar no tempo adequado, considerando os prazos exigidos e os momentos mais oportunos, para o melhor encaminhamento das questões afetas aos cidadãos.

7. Diretrizes

O relacionamento do Banco Central com cidadãos e partes interessadas orienta-se pelas seguintes diretrizes:

- Pautar-se pelo **diálogo** contínuo e por posicionamento aberto e de boa-fé.
- Garantir, no tratamento das demandas dos cidadãos, **atuação integrada**, harmônica e sinérgica das áreas do BCB.
- Fomentar **parcerias** para o desenvolvimento de ações estratégicas.
- Adotar **linguagem cidadã**, evitando a linguagem técnica sempre que possível.
- Utilizar **novas tecnologias e mídias sociais** no relacionamento com o cidadão.
- **Avaliar** de forma contínua o **impacto** das políticas e ações realizadas pelo Banco Central em seu relacionamento com a sociedade.

8. Responsabilidades

Todas as áreas do Banco Central que mantêm processos de relacionamento com cidadãos ou partes interessadas têm autonomia para a condução das suas atividades, devendo observar a presente Política.

Cabe ao Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc) acompanhar a implementação desta Política e coordenar sua revisão.

9. Implementação, Acompanhamento e Revisão

Compete a cada área do Banco Central, a partir da implementação da Política de Relacionamento, monitorar, avaliar e documentar os resultados obtidos.

Cada diretor deverá incentivar as unidades a ele subordinadas a debater e a prever, em seus processos de planejamento anual, ações que visem a atender os objetivos, os princípios e as diretrizes da presente Política.

O ciclo da Política deverá acompanhar o ciclo de Planejamento Estratégico da Instituição, de modo que sua revisão deverá ocorrer segundo esse calendário.