



# 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 <sup>1</sup>, dos quais pelo menos quatro deles justificam a instituição da Política de Relacionamento do BC com o Cidadão e Partes Interessadas, ora proposta.

---

#### <sup>1</sup>Direcionamentos 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 SWOT<sup>2</sup>, questionários internos, aplicação do *Design Thinking*<sup>3</sup>, 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.

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

<sup>3</sup> 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.