

Relatório da

Ouvidoria

2017



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

Ouvidoria do Banco Central do Brasil

Valores

Ética
Respeito ao cidadão
Transparência
Imparcialidade
Foco em resultados

Papel

Ser agente da participação do cidadão no aprimoramento dos serviços prestados pelo Banco Central do Brasil.

Visão

Ser referência como canal efetivo de participação do cidadão, propiciando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo Banco Central do Brasil.

Ouvidor

Aloísio Tupinambá Gomes Neto

Ouvidor Adjunto

Helio Fernando Siqueira Celidonio

Coordenação de Ouvidoria

Simone Leocadio do Nascimento – Coordenadora
Livia Lancia Noronha Bellato
Rodrigo Nicolau Cota Koury

Coordenação de Monitoramento da LAI e de Dados Abertos

Victor Nogueira Carramaschi – Coordenador
Glauce Maia Nonato Pires
Thiago Costa Cerveira

Sumário

Introdução	4
1 Análise das Manifestações Recebidas	5
1.1 Distribuição das demandas de ouvidoria por assunto	6
Reclamações	8
Sugestões	10
Elogios	11
Denúncias	11
Registros indevidos recebidos no canal da Ouvidoria	11
1.2 Prazo médio de resposta ao cidadão	12
1.3 Distribuição das demandas de ouvidoria por canal de acesso	12
1.4 Ouvidoria Interna	13
1.5 Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria	15
Pessoa física	15
Pessoa jurídica	16
2 Atuação da Ouvidoria	16
2.1 Aperfeiçoamento de processos e serviços	18
3 Promoção da Transparência	23
3.1 Monitoramento da LAI	23
3.2 Monitoramento do Plano de Dados Abertos do BC	27
4 Relacionamento Institucional da Ouvidoria	29
5 Ações Programadas para 2018	30
Apêndice	
Lista de Siglas	32
Anexo	
Pessoa física	33
Pessoa jurídica	34

Introdução

A Ouvidoria do Banco Central do Brasil (BC), subordinada ao Presidente do BC e supervisionada pelo Diretor da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc), apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no ano de 2017, atendendo ao art. 3º, § 2º, da Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014,¹ da Ouvidoria-Geral da União (OGU), do Ministério da Transparência, Fiscalização e da Controladoria-Geral da União (CGU).

Neste Relatório são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2017, como o tratamento das manifestações recebidas, a atuação no aprimoramento de serviços prestados pelo BC, além do monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – e da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016) na Autarquia, cabendo destacar:

- a) a transparência ativa dada aos votos regulatórios aprovados pela Diretoria Colegiada do BC, relacionados às Circulares editadas pelo BC a partir de 1º de julho de 2017;
- b) a expansão do número de bases em formato aberto incluídas no Portal de Dados Abertos do BC, que passou de 454 disponíveis em novembro de 2016 para 1.330 em 31 de dezembro de 2017²;
- c) os resultados alcançados em termos de aperfeiçoamento de serviços prestados pela Autarquia, que agora são acompanhados e consolidados por meio do Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central do Brasil (S-PRO);
- d) a reformulação do papel da Ouvidoria no atendimento ao público interno, mormente como canal de comunicação ascendente, fortalecendo suas funções de indutor de melhoria da governança e de mantenedor da integridade da Instituição;
- e) a reformulação do ambiente de registro de demandas no BC, no *site* e por *smartphones*, que incluíram a possibilidade de manifestações anônimas;
- f) a elaboração da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria; e
- g) a evolução das tratativas para a realização de parcerias para ampliar a divulgação das bases de dados abertos do BC, inclusive por meio da realização de concurso de aplicativos.

Ao final, são apresentadas as ações programadas para 2018.

1 Disponível para consulta na página da CGU na internet, em: <<http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf>>.

2 Em 31 de janeiro de 2018, o Portal de Dados Abertos do BC apresentava 2.973 bases disponíveis, sendo 2.739 também em inglês.

1 Análise das Manifestações Recebidas

A Ouvidoria recebeu 2.555 demandas no ano de 2017, como pode ser observado na Tabela 1. A redução de 6,6% em relação ao ano anterior (2.735) deveu-se, especialmente, à diminuição no número de reclamações, de elogios e das demandas que não se caracterizam como de Ouvidoria – *Canal inapropriado* – conforme detalhado na seção “Registros indevidos recebidos no canal de ouvidoria”.

Por outro lado, o volume de sugestões apresentou incremento de 10,2% (de 244 em 2016 para 269 em 2017), revertendo redução observada no período pregresso.

No tocante às denúncias, que também se elevaram, foram colhidos 17 registros ante 7 no ano anterior, os quais serão objeto de análise nas seções específicas.

As demandas típicas de ouvidoria – itens de 1 a 4 da tabela 1 – sofreram redução de 7,1% (de 1.280 em 2016 para 1.189 em 2017), resultado impactado sobretudo pela diminuição em 7,3% do número de reclamações (de 859 em 2016 para 796 em 2017) e de 37,1% dos elogios (de 170 em 2016 para 107 em 2017).

Tabela 1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2015 a 2017

TIPO DE DEMANDA	2017	Δ%	2016	Δ%	2015
1. Sugestões	269	10,2%	244	-7,2%	263
2. Elogios	107	-37,1%	170	-2,3%	174
3. Denúncias	17	142,9%	7	16,7%	6
4. Reclamações	796	-7,3%	859	38,8%	619
Total de demandas de Ouvidoria	1.189	-7,1%	1.280	1,7%	1.259
5. Canal inapropriado (a)	926	-8,7%	1.014	-18,8%	1.249
6. Solicitação de informação (b)	440	-0,2%	441	3,3%	427
Total de demandas	2.555	-6,6%	2.735	-6,8%	2.935

a) Refere-se, principalmente, a demandas atinentes à atuação de outros órgãos públicos ou às relações de consumo entre instituições financeiras e seus clientes, ambas fora do escopo de atuação da Ouvidoria do BC.

b) São transferidas para a Divisão de Atendimento ao Público as demandas referentes a solicitações de informação ou orientação.

Um fato novo ocorrido em 2017 foi o aumento significativo de manifestações anônimas, sem identificação do demandante, que passou de 20 registros em 2016 para 71 em 2017, sendo 62 deles concentrados no segundo semestre. Tal fenômeno parece ser explicado pela reformulação da seção do *Fale Conosco* no site do BC, em julho de 2017, que passou a apresentar a possibilidade de registro de demanda de forma anônima. Antes da citada reformulação, não era possível o registro de manifestações anônimas pela internet, que responde por 87% das demandas, o que possivelmente motivou as baixas quantidades desse tipo de registro nos anos anteriores.

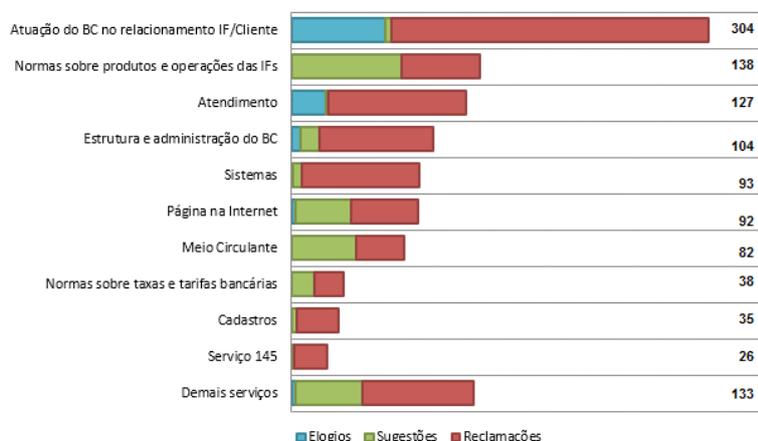
Cabe salientar que o uso dessa possibilidade acarreta restrições ao usuário, como a impossibilidade de recebimento de resposta e de acompanhamento do trâmite de sua manifestação. Pode-se entender que esse crescimento decorreu de uma demanda latente, que foi suprida com a nova funcionalidade. Nada obstante, também identificaram-se relatos de alguns cidadãos que usaram o recurso de

maneira inadvertida e, posteriormente, reclamaram da falta de resposta em novas demandas identificadas. Nesse sentido, a Ouvidoria continuará atenta à necessidade de novos aperfeiçoamentos no *site*, de modo a constantemente aprimorar e facilitar a experiência de navegação dos cidadãos.

1.1 Distribuição das demandas de ouvidoria por assunto

Os assuntos que foram objeto de maior número de manifestações na Ouvidoria no ano de 2017 estão identificados no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Assuntos mais demandados em 2017



Os registros de reclamações e elogios relativos à *Atuação do BC no relacionamento IF/cliente* permanecem, a exemplo dos anos anteriores, como o assunto mais demandado, possivelmente em razão da expectativa do cidadão de que o BC solucione problema específico com a instituição supervisionada, advindo da relação de consumo, ou da satisfação quanto à solução que, por vezes, acaba sendo efetivada pela instituição reclamada após o encaminhamento da demanda pelo BC. Essas circunstâncias são espelhadas na quantidade de reclamações (231) e de elogios (68), respectivamente, registrados sobre o tema, como pode ser visto na Tabela 2³, que apresenta os assuntos mais demandados, detalhando-os por tipo de registro, nos anos de 2017 e de 2016.

³ Seguem exemplos de demandas relacionadas a alguns assuntos categorizados na Tabela 2:

- *Normas sobre produtos e operações das IFs*: dificuldades de compreender as novas regras do crédito rotativo do cartão de crédito estabelecidas pela Resolução nº 4.549, de 2017; dificuldades no acesso por não correntistas à Transferência Eletrônica Disponível (TED); manifestações acerca da Resolução nº 4.292, de 2013, que definiu critérios de portabilidade de crédito.
- *Normas sobre taxas e tarifas bancárias*: críticas sobre as taxas de juros cobradas pelas IFs nas operações de crédito; manifestações acerca da ausência de normativo referente a cobrança de tarifas bancárias de pessoas jurídicas; cidadãos relatam reajustes frequentes e sugerem a especificação de pacote de serviços essenciais.
- *Normas sobre as atividades das IFs*: dificuldades de acesso de correntistas e usuários aos canais de atendimento convencionais; baixa qualidade de atendimento de correspondentes bancários; reclamações sobre canais de autoatendimento – ATMs.
- *Estrutura e Administração do BC*: manifestações acerca de questões administrativas, como as relacionadas a serviços terceirizados, biblioteca, contratos, plano de saúde e segurança.

TIPO DE REGISTRO	2017		2016	
	Quantidade	%	Quantidade	%
1. Reclamações	796	31,2	859	31,4
1.1 Atuação do BC no relacionamento IF/cliente	231	9,0	210	7,7
1.2 Atendimento	100	3,9	75	2,7
1.3 Sistemas	85	3,3	36	1,3
1.4 Estrutura e administração do BC	83	3,2	52	1,9
1.5 Normas sobre produtos e operações das IFs	58	2,3	41	1,5
1.6 Página na internet	48	1,9	49	1,8
1.7 Meio circulante	35	1,4	65	2,4
1.8 Demais serviços	156	6,1	331	12,1
2. Sugestões	269	10,5	244	8,9
2.1 Normas sobre produtos e operações das IFs	80	3,1	62	2,3
2.2 Meio circulante	47	1,8	41	1,5
2.3 Página na internet	41	1,6	31	1,1
2.4 Normas sobre taxas e tarifas bancárias	17	0,7	7	0,3
2.5 Normas sobre as atividades das IFs	15	0,6	21	0,8
2.6 Demais serviços	69	2,7	82	3,0
3. Elogios	107	4,2	170	6,2
3.1 Atuação do BC no relacionamento IF/cliente	68	2,7	97	3,5
3.2 Atendimento	25	1,0	54	2,0
3.3 Estrutura e administração do BC	7	0,3	10	0,4
3.4 Página na internet	3	0,1	2	0,1
3.5 Demais serviços	4	0,2	7	0,3
4. Denúncias	17	0,7	7	0,3
Total de demandas de Ouvidoria (A)	1.189	46,5	1.280	46,8
5. Canal inapropriado (1)	926	36,2	1.014	37,1
5.1 Relações de consumo	789	30,9	863	31,6
5.2 Assuntos fora da competência do BC	127	5,0	142	5,2
5.3 Solicitações e ofertas de serviços e produtos	10	0,4	9	0,3
6. Demandas transferidas (2)	440	17,2	441	16,1
Total de outras demandas (B)	1.366	53,5	1.455	53,2
Total de demandas (A + B)	2.555	100	2.735	100

(1) Refere-se, principalmente, a demandas atinentes à atuação de outros órgãos públicos ou às relações de consumo entre instituições financeiras e seus clientes, ambas fora do escopo de atuação da Ouvidoria do BC.

(2) São transferidas para o Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) as demandas referentes a solicitações de informação ou de orientação.

Reclamações

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 796 reclamações contra os serviços prestados pelo BC, uma redução de 7,3% em relação a 2016 (859). Registra-se, no entanto, que a quantidade de reclamações observada no ano passado foi fortemente impactada por 113 manifestações relacionadas à decretação pelo BC do regime de liquidação extrajudicial da TOV Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários, em 7 de janeiro de 2016, classificadas como *Regimes Especiais e Processos Punitivos*. Por outro lado, em 2017 foram colhidos apenas onze registros sobre o tema, dentre eles três relativos à citada corretora TOV.

A *Atuação do BC no relacionamento IF/cliente* (item 1.1 da Tabela 2) segue como o assunto mais reclamado pelos cidadãos, com 231 manifestações em 2017, apresentando elevação de 10% em relação ao período anterior (210). De modo geral, como mencionado, tais manifestações revelam a insatisfação do cidadão com o BC em razão da não resolução de seu problema específico com a instituição financeira. Para tais questões, são esclarecidos ao cidadão os limites de atuação da Autarquia com relação ao tratamento dessas demandas, sugerindo-se o contato dos demandantes com os Procons ou com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) por meio do sítio www.consumidor.gov.br e, por fim, com o Poder Judiciário.

A segunda reclamação mais frequente foi relacionada ao *Atendimento*, com aumento de 33,3% (de 75 em 2016 para 100 em 2017). Seguindo padrão observado em anos pregressos, nota-se a existência de cidadãos que, não tendo seu problema solucionado pela IF, por vezes registram sua insatisfação com o atendimento prestado, associado também à reclamação sobre a *Atuação do BC no relacionamento IF/cliente*.

Com relação aos registros sobre *Sistemas* (item 1.3 da Tabela 2), houve incremento da ordem de 136%, com 85 registros. Tais manifestações versaram, notadamente, sobre pontuais dificuldades de acesso aos principais sistemas do BC utilizados pelo público, como o Registrato – o qual passou por instabilidade temporária –, o BacenJud e o registro de demandas pelo telefone 145 e pela internet. As áreas técnicas providenciaram respostas esclarecedoras aos cidadãos para solucionar suas dificuldades. Entende-se como natural a tendência de aumento de manifestações acerca do assunto *Sistemas*, dada a crescente demanda social por ferramentas tecnológicas integradas à rede mundial de computadores, associada à maior oferta dessas funcionalidades pelo BC.

No tocante às reclamações referentes à *Estrutura e Administração do Banco Central*, nota-se em 2017 um aumento de 59,6% (83) em relação a 2016 (52). Tal situação foi influenciada pela formalização e maior divulgação do canal de Ouvidoria Interna, que será abordada em seção específica e foi responsável por recepcionar cinquenta demandas relacionadas ao assunto. Outro ponto de destaque foi a reação da sociedade à decisão inicialmente divulgada pelo BC de fechar o acesso à sua biblioteca em função do contingenciamento orçamentário enfrentado pela Autarquia, o que posteriormente foi revertido, decorrente do remanejamento interno de recursos.

As reclamações sobre *Normas sobre Produtos e Operações das IFs* apresentaram aumento de 41,5%, com evolução de 41 para 58 registros. Os relatos que merecem destaque em tal assunto se referem às dificuldades encontradas por cidadãos que requerem a quitação antecipada e a portabilidade de suas operações de crédito, indicando que determinadas IFs burocratizam o

processo para evitar a efetivação da portabilidade, assunto que também é objeto de sugestão dos cidadãos, como poderá ser observado na seção específica. Ademais, colheram-se queixas a respeito da qualidade do serviço prestado pelos correspondentes bancários e das tarifas e taxas de juros praticadas no mercado, consideradas elevadas pela sociedade, assunto que foi objeto de sugestão e está relatado na seção seguinte.

O número de registros relativos à *Página na internet* (item 1.6 da Tabela 2) praticamente se manteve estável, com 48 demandas em 2017 ante 49 em 2016, com destaque para a implementação, em maio de 2017, no sítio do BC, do Módulo de Acompanhamento de Demandas, pleito já identificado em períodos anteriores e que tende a desonerar as áreas de atendimento e de ouvidoria⁴, sobretudo no tocante aos pedidos de informação dos usuários a respeito de seus registros. Tal ferramenta permite que o cidadão obtenha informações sobre o andamento do tratamento de sua manifestação, dando maior eficiência e transparência ao processo (*vide* item 2.1 – Aperfeiçoamento de Processos e Serviços). Dentro do mesmo tema, foram recepcionadas demandas relativas a atualizações e correções apontadas por cidadãos relacionadas às informações contidas no sítio eletrônico do BC, como dados econômicos e do SFN, cédulas e moedas, *rankings* de instituições financeiras e de administradoras de consórcio, e funcionalidades como a Calculadora do Cidadão e o Conversor de Moedas. As áreas responsáveis pelo assunto fornecem respostas esclarecedoras aos demandantes e promovem melhorias, correções e atualizações no sítio do BC quando são devidas.

Com respeito às reclamações sobre *Meio circulante*, observou-se em 2017 redução de 46,2% em relação a 2016 (de 65 para 35), prevalecendo o tema de falta de troco. Embora o problema persista em função da limitação orçamentária para a fabricação de numerário, há indícios de que a redução das reclamações seja resultado de várias ações conduzidas pelo Departamento do Meio Circulante, tal como a alteração do regulamento da custódia de numerário (Circular nº 3.791, de 1º de junho de 2016), que agregaram maior eficiência ao processo de distribuição de numerário. Além disso, evidenciam-se mudanças no comportamento da sociedade decorrentes da migração para meios eletrônicos de pagamento, como cartões de débito e de crédito, comércio eletrônico e *internet banking*.

Com relação às demandas agrupadas sob a denominação *Demais serviços* (item 1.8 da Tabela 2), com 156 registros no período em análise, cabe relatar reclamações sobre o prazo de atualização das informações pessoais no Sistema de Informações de Crédito (SCR); dificuldades para realizar a Declaração de Capitais Brasileiros no Exterior (CBE); falta de norma que padronize a cobrança de tarifas bancárias de pessoas jurídicas (PJ), a exemplo do pacote de serviços essenciais já regulados para pessoa física (PF); e o fato de determinadas instituições de pagamento ainda não serem autorizadas pelo BC⁵. A significativa redução desse item decorre do fato de os números relativos a 2016 terem incorporado as 113 reclamações relacionadas à supracitada decretação pelo BC do regime de liquidação extrajudicial da TOV Corretora de Câmbio.

4 Entre 2017 e 2016, identificou-se redução de 19,2% nos pedidos de acompanhamento, que passaram de 13.958 para 11.285.

5 Foram editadas a Resolução nº 4.619, de 21 de dezembro de 2017, e a Circular nº 3.875, de 23 de janeiro de 2018, estabelecendo prazos a serem observados pelo BC relativos aos pedidos de autorização para constituição e funcionamento, alteração de controle e alteração estatutária ou contratual de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, inclusive administradoras de consórcio e instituições de pagamento. Tais normativos deverão propiciar maior celeridade aos processos autorizativos da Autarquia.

Sugestões

As sugestões totalizaram 269 registros (item 2 da Tabela 2) no ano de 2017, aumento de 10,2% em relação ao ano anterior (244).

Cabe destaque para 112 manifestações relacionadas às normas editadas pelo CMN ou pelo BC (itens 2.1, 2.4 e 2.5 da Tabela 2), 47 sobre o meio circulante (item 2.2) e 41 sobre a página do BC na internet (item 2.3).

Com relação às sugestões relativas às *Normas sobre produtos e operações das IFs* (item 2.1 da Tabela 2), às *Normas sobre taxas e tarifas bancárias* (item 2.4) e às *Normas sobre as atividades das IFs* (item 2.5), vale salientar os pedidos de:

- a) edição de norma que assegure aos cidadãos o direito de quitação antecipada de operações de crédito e obtenção de saldo devedor via meios eletrônicos, uma vez que suas contratações já ocorrem por tais vias;
- b) aperfeiçoamento da Resolução CMN nº 4.292, de 20 de dezembro de 2013, por meio da padronização da forma de requerimento de portabilidade pelos clientes, que relatam que as IFs criam entraves operacionais, em virtude da falta de previsão normativa mais detalhada;
- c) regulação do uso de cartão de débito para pagamento de contas em qualquer IF;
- d) normatização do prazo máximo de compensação de depósitos realizados em caixas eletrônicos;
- e) expansão do horário máximo de realização de Transferência Eletrônica Disponível (TED) no mesmo dia para até as 20h (atualmente é até as 17h);
- f) aplicação de dispositivo semelhante ao contido na Resolução CMN nº 4.549, de 26 de janeiro de 2017, relativa à limitação do uso do crédito rotativo do cartão de crédito, ao produto cheque especial, de forma a impedir o superendividamento dos seus usuários;
- g) definição de limites para os juros cobrados nas operações de crédito;
- h) inclusão do serviço de TED no pacote de serviços essenciais de conta-corrente já padronizado pelo BC.

Também foram colhidas sugestões relativas à página do BC na internet (item 2.3 da Tabela 2), tais como propostas de melhorias e correções na divulgação das informações referentes a séries temporais, inflação, Cidadania Financeira, melhorias na navegação e *links* diversos, que foram acatadas pelas áreas responsáveis pelo conteúdo, além de pedidos para que o aplicativo Calculadora do Cidadão disponibilize mais opções de indicadores para o cálculo de juros.

As sugestões referentes ao *Meio circulante* (item 2.2 da Tabela 2) abarcaram demandas sobre a acessibilidade do numerário às pessoas com deficiência visual, as quais, por refletirem o desconhecimento do demandante, foram respondidas pela área técnica, informando acerca das características já existentes, como diferentes tamanhos e relevo pronunciado nas cédulas, e variados diâmetro, peso, espessura e acabamento dos bordos nas moedas metálicas, permitindo a diferenciação tátil.

Adicionalmente, foram sugeridas ações de conscientização da conservação das cédulas e da promoção da circulação das moedas para troco, sendo que este último tema foi objeto de campanha contra o entesouramento no segundo

semestre por meio de vídeos promovidos pelo BC nas redes sociais⁶ e em ação perante o público interno. Tradicionalmente, a comunidade numismática também oferece contribuições, como novos temas para lançamentos e formas de comercialização de moedas comemorativas.

Elogios

O número de elogios apresentou queda, diminuindo de 170 registros em 2016 para 107 em 2017 (item 2 da Tabela 1), dos quais 68 foram relacionados à atuação do BC no tratamento de reclamações contra instituições financeiras e 25 ao atendimento ao público prestado pelo Banco. Esses elogios, em grande parte, estão relacionados à solução de problemas específicos com instituições supervisionadas pelo BC ou a agradecimentos pela obtenção de orientações úteis sobre produtos ou serviços do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Denúncias

Como procedimento de praxe, após avaliação prévia das demandas pela ouvidoria, as denúncias são remetidas à Corregedoria-Geral do Banco Central do Brasil (Coger) para as averiguações cabíveis, uma vez que não compete à Ouvidoria realizar apuração de eventuais desvios funcionais ou éticos.

Em 2017 foram recebidas dezessete denúncias contra servidores do BC (item 4 da Tabela 1), todas registradas por meio da Ouvidoria Interna, relativas a conflitos entre servidores/terceirizados ou ao trato de assuntos administrativos. Dessas denúncias, apenas dois demandantes foram responsáveis por sete registros, em que reiteraram ou acrescentaram poucas informações acerca do mesmo assunto, inclusive solicitando encaminhamento a diferentes componentes da área de administração do BC. Em função disso, doze registros foram encaminhados à Coger, que informou ter efetuado averiguações preliminares, arquivado quatro denúncias e encaminhado uma para a Comissão de Ética do BC (CEBC), restando sete ainda em análise.

Registros indevidos recebidos no canal da Ouvidoria

Além das manifestações já mencionadas neste Relatório, a Ouvidoria recebeu registros indevidos, que se referem a assuntos de competência de outros órgãos ou a assuntos exclusivamente ligados à relação de consumo entre instituições supervisionadas pelo BC e seus clientes, demandas classificadas como *Canal inapropriado* (item 5 da Tabela 1), ou, ainda, a solicitações de informações sobre o SFN, catalogadas como *Demandas transferidas* (item 6 da Tabela 1). O tratamento dado pela Ouvidoria a esses casos está explicitado no Capítulo 2 deste Relatório, que trata da atuação da Ouvidoria.

⁶ Disponíveis em: <<https://www.youtube.com/watch?v=h42U6shc7pE>>; <https://www.youtube.com/watch?v=vUa32o_fz3g>; <<https://www.youtube.com/watch?v=LegzOHg8PBQ>>.

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 926 registros indevidos enquadrados como *Canal inapropriado*, ante 1.014 em 2016, o que representou um decréscimo de 8,7%. As demandas transferidas ao Deati para orientação ao demandante totalizaram 440, permanecendo em nível estável com relação ao ano anterior.

Não obstante ser verificada tendência de utilização mais adequada do canal de ouvidoria, o volume ainda considerável de registros indevidos sempre recebeu a constante atenção da Ouvidoria, sendo objeto de alteração de procedimentos a partir de janeiro de 2018, quando, após algumas adequações no sistema e no formulário de registro, a Ouvidoria passará a transferir ao Deati as demandas que versem sobre reclamações contra bancos, desde que esteja devidamente autorizado o repasse dos dados do cidadão demandante bem como identificada a IF reclamada. Dessa forma, o cidadão não precisará registrar nova manifestação nesta Autarquia, desburocratizando e oferecendo maior agilidade ao processo.

1.2 Prazo médio de resposta ao cidadão

O prazo médio de resposta às demandas da Ouvidoria foi de 3,5 dias corridos em 2017, bastante similar à média de 3,4 dias verificada em 2016.

Considerando-se apenas as demandas que transitaram por outras unidades do BC antes do envio da resposta ao cidadão, observou-se um ligeiro aumento na duração média, de 5,5 dias corridos em 2016 para 5,8 dias corridos em 2017. Considerando o prazo de cinco dias úteis (ou sete dias corridos), com possibilidade de prorrogação de até dez dias úteis, previstos na Portaria nº 88.898, de 6 de abril de 2016⁷, o cumprimento do prazo se mostra adequado.

Observou-se ainda, no universo de demandas recebidas e tratadas na Ouvidoria, que em 81% das manifestações o prazo de resposta foi inferior à meta da Ouvidoria, de sete dias corridos (ou cinco dias úteis). Não obstante, a Ouvidoria e as áreas do BC permanecem se esforçando para o tratamento mais célere possível às demandas dos cidadãos, visto que se verificou ligeiro aumento na porcentagem de demandas encerradas com mais de sete dias (de 16,2% em 2016 para 19% em 2017), prorrogadas nos termos da já citada Portaria nº 88.898, de 2016. No entanto, tal aspecto pode ser justificado pelo fato de algumas demandas apresentarem maior grau de complexidade.

Ressalte-se que o prazo médio de resposta observado é bastante inferior aos vinte dias corridos adotados pela OGU como parâmetro para atuação das ouvidorias públicas federais, definido por meio da Instrução Normativa nº 1/2014, em vigor desde 6 de março de 2015.

1.3 Distribuição das demandas de ouvidoria por canal de acesso

Em relação aos canais de acesso à Ouvidoria, a internet permaneceu como o meio mais utilizado pelo cidadão, com grande destaque em relação aos demais: 87,7% dos registros foram efetuados pelo Fale Conosco do portal do

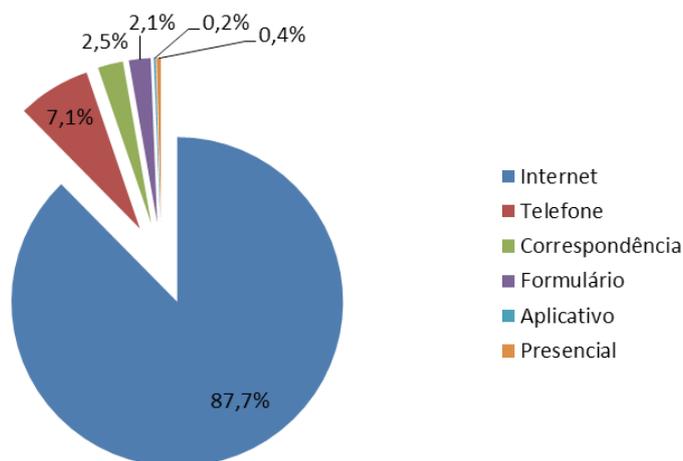
⁷ Estabelece procedimentos para o atendimento, pelas unidades do Banco Central, de consultas formuladas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Sistema RDR).

BC na internet. Quanto aos demais canais, 7,1% das demandas foram realizadas por telefone (serviço 145); 2,5% por correspondência; 2,1% por formulário de porte pago; 0,4% por atendimento presencial; e 0,2% pelo novo aplicativo BC+ Perto⁸, conforme se visualiza no Gráfico 2.

Destaca-se a queda de demandas realizadas via telefone em relação ao ano anterior (7,1% *versus* 9,1% em 2016), em detrimento da internet, que experimentou ligeiro aumento (87,7% *versus* 86,8% em 2016). Cabe ressaltar que, como a Ouvidoria não dispõe de estrutura de atendimento físico, os registros presenciais e por telefone são efetuados pelo Deati e, posteriormente, transferidos à Ouvidoria para tratamento.

O uso do canal de internet recebeu inovações, como a reformulação da seção Fale Conosco do *site* do BC, que recebeu o módulo de Acompanhamento de demandas e foi adequado para versão *mobile*, e, no final do ano, o lançamento do aplicativo BC+ Perto. São medidas que acompanham a tendência de aproximação do cidadão com a Autarquia, estimulando o uso da internet, inclusive pelos *smartphones*, cada dia mais acessíveis ao cidadão brasileiro, e estão alinhadas aos objetivos da agenda BC+, como incentivo à educação financeira.

Gráfico 2 – Canais de acesso utilizados pelo cidadão – 2017



1.4 Ouvidoria Interna

Desde a sua criação, a Ouvidoria do BC atende aos públicos externo e interno⁹ para, entre outras funções, atuar nas áreas do BC no sentido de viabilizar a solução das demandas recebidas e de aperfeiçoar os serviços prestados ao cidadão.

Recentes avaliações das áreas de administração e de relacionamento institucional e cidadania, associadas a resultados de pesquisas de clima

⁸ O aplicativo “BC+ Perto”, lançado em 7 de novembro de 2017, facilita o acesso ao Fale Conosco, para registro e acompanhamento de demandas; ao sistema Registrato, para pesquisa de dados cadastrais; e aos aplicativos “Calculadora do Cidadão”, “Câmbio Legal” e “Dinheiro Brasileiro”; e notifica o cidadão a cada nova edição de documentos produzidos pelo BC.

⁹ Além dos servidores, são considerados como público interno aposentados, contratados, dependentes ou beneficiários, pensionistas e prestadores de serviço, entre outros que de alguma forma participam do dia a dia da Autarquia.

organizacional realizadas desde 2012, identificaram demanda do público interno por um canal para a comunicação ascendente entre servidores e gestores da Autarquia.

Nesse sentido, percebeu-se necessário identificar canal institucional específico para que a comunicação nas duas vias propicie maior envolvimento do corpo funcional nas questões do dia a dia e gere oferta de novas ideias para tratamento dos problemas a serem enfrentados em todos os processos.

As atribuições, a estrutura e as atividades desempenhadas pela Ouvid a elegeram como o componente mais indicado a recepcionar e a dar tratamento às manifestações do público interno. Além disso, o sistema S-Pro, desenvolvido e gerido pela Ouvidoria, permite o acompanhamento das sugestões de melhoria nos processos de trabalho reunidas a partir de manifestações do público interno.

No sentido de formalizar, divulgar e estabelecer critérios para o funcionamento da ouvidoria interna, em 18 de julho de 2017 foi aprovado pela Diretoria Colegiada do BC o Voto nº 148, e, em 9 de agosto de 2017, a Portaria nº 94.502¹⁰, que dispõe sobre os critérios para o funcionamento e trâmites das manifestações de Ouvidoria Interna.

Além dos canais já existentes (formulário impresso, Fale Conosco pela internet, telefone 145 e presencialmente no Atendimento ao Público do Deati) para registro de demandas de ouvidoria interna, também está disponível na intranet uma área específica com acesso ao formulário eletrônico para registro das manifestações. Nada obstante, foram preservados os canais que tratam de assuntos específicos, tais como: funcionais e de pessoal; plano de saúde; treinamento; serviços de informática; Corregedoria; Comissão de Ética, entre outros. Então, além de ser o canal destinado à comunicação ascendente, por meio da Ouvidoria Interna também é possível registrar elogios, denúncias, reclamações ou sugestões referentes aos serviços prestados pelos demais canais de atendimento, sendo possível, inclusive, à Ouvidoria mediar eventual conflito entre o público interno e as áreas prestadoras desses serviços.

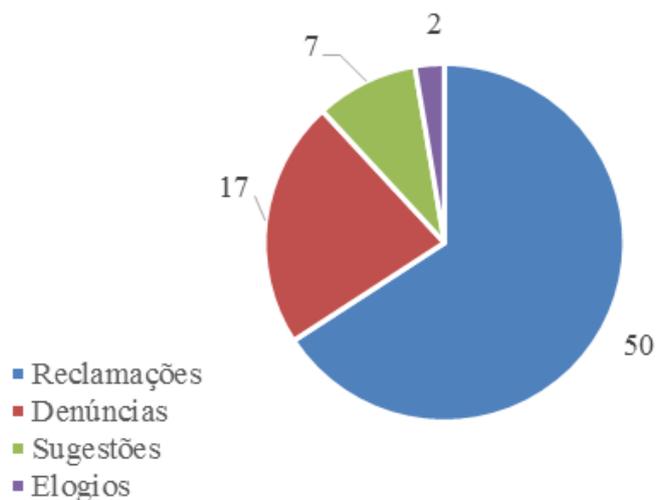
Cabe destacar também que é possível registrar uma demanda e não autorizar o repasse de seus dados pessoais – caso em que a unidade ou o gestor demandado não terá conhecimento da identidade do demandante, apenas a Ouvidoria – bem como fazer um registro anônimo, em que a demanda será acolhida e analisada, porém, nesse caso, sem a possibilidade de resposta ao demandante.

Do total de 2.555 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2017, 73 se caracterizaram como de Ouvidoria Interna, sendo 76,7% relacionadas ao assunto *Estrutura e Administração do BC*¹¹ (56). Por tipo de demanda, tivemos cinquenta reclamações, dezessete denúncias, sete sugestões e dois elogios, a seguir resumidas.

10 Estabelece procedimentos a serem observados no processo de atendimento de consultas formuladas à Ouvidoria Interna do Banco Central, por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Sistema RDR).

11 *Estrutura e Administração do BC* reúne, por exemplo, demandas relacionadas a administração dos espaços físicos, distribuição de vagas de garagem, funcionamento da biblioteca, plano de saúde, serviços terceirizados, entre outros.

Gráfico 3 – Demandas de Ouvidoria Interna por tipo de registro



1.5 Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria

Mantém-se a relativa estabilidade das características encontradas no perfil¹² do demandante de Ouvidoria desde a realização do primeiro estudo, em 2015. As tabelas que subsidiaram a análise que segue estão disponíveis no Anexo.

Pessoa física

Em resumo, o levantamento sobre o perfil dos cidadãos pessoa física (PF) que acessam o canal da Ouvidoria mostrou um conjunto associado às características de classe média baixa/média, com maior nível de escolaridade:

- 67,1% dos cidadãos que acessaram a Ouvidoria se encontravam na faixa etária de 25 a 54 anos, com leve diminuição em relação ao número encontrado para o mesmo segmento em 2016, período em que foram contabilizados 70,1% dos demandantes. Embora a participação dos mais jovens (com menos de 24 anos) e dos mais idosos (com mais de 55 anos) tenha sido mais baixa se comparada às outras faixas etárias, houve leve acréscimo da participação destes segmentos em relação ao ano anterior;
- 53,8% dos demandantes possuem nível de renda acima de cinco salários mínimos, número equivalente ao do ano de 2016, quando foi observado 54%. Na faixa de até três salários mínimos, verificou-se total de 28,2%, com leve declínio em relação ao número verificado no ano anterior: 29,8%;
- 56,8% dos demandantes estão concentrados na região Sudeste, com

12 O perfil é estabelecido por meio do cruzamento do CPF do demandante com informações das bases de dados da Relação Anual de Informações Sociais (Rais) do Ministério do Trabalho e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

preponderância do estado de São Paulo (33,2%), fato observado em levantamentos anteriores. As regiões Centro Oeste, Sul e Norte apresentaram menor participação relativa, somando 28,1% das manifestações;

- d) 63,4% do total de demandantes possuem pelo menos nível de instrução médio completo, sendo que, segundo dados do IBGE, mais da metade da população brasileira não detém sequer o nível médio completo. Cabe observar que 32,8% de cidadãos não possuem grau de instrução registrado na base de dados da Relação Anual de Informações Sociais (Rais);
- e) 59,8% dos demandantes são do sexo masculino, e 40,2%, do sexo feminino, ante, respectivamente, 61,5% e 38,5% levantados no ano de 2016.

No sentido de buscar a maior participação do público que acessa os canais de atendimento, em especial o mais jovem (até 24 anos), o BC disponibilizou à sociedade, no início do segundo semestre de 2017, a possibilidade de acesso por *smartphone*. No segundo semestre, identificou-se um possível reflexo dessa ação decorrente da maior participação de demandantes de até 24 anos, que representaram 2,9% dos acessos, ante 1,9% no primeiro semestre. Nada obstante, considerando o pouco tempo decorrido desde a sua implantação, essa evolução continuará sendo monitorada.

Pessoa jurídica

No segmento pessoa jurídica (PJ), permanece o equilíbrio na qualificação do tipo de empresa demandante: 48,1% são empresas de micro e pequeno porte e 51,9% empresas de médio e grande portes. A maior concentração das empresas situou-se no setor de *Construção, Madeira e Móveis* (22,7%). Permanece a maior incidência de demandantes da região Sudeste, com 67,1% das empresas localizadas nesta região.

2 Atuação da Ouvidoria

Todas as reclamações, as sugestões e os elogios recebidos pela Ouvidoria são encaminhados às áreas técnicas do BC responsáveis pelo assunto, para conhecimento, adoção das providências cabíveis e oferecimento de minuta de resposta, com posterior devolução à Ouvidoria para avaliação e envio de resposta aos cidadãos. Por sua vez, as denúncias contra servidores da Autarquia são repassadas para a Coger, caso o denunciado seja técnico ou analista do BC, ou para a Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil (PGBC), se o envolvido for procurador, podendo essas unidades, se necessário, encaminhar notícia dos fatos também à CEBC.

As manifestações que não são da competência da Ouvidoria recebem tratamento diverso, sendo três as situações usualmente identificadas:

- a) as solicitações de informações sobre o SFN são transferidas à Divisão de Atendimento ao Público do Deati, responsável por prestar esse tipo de serviço ao cidadão;
- b) nas manifestações sobre matérias da competência de outras instituições

públicas ou privadas, os cidadãos são orientados sobre os canais apropriados para registrar suas demandas;

- c) nos casos de relatos de problemas particulares com instituições supervisionadas pelo BC, a Ouvidoria orienta o cidadão a, primeiramente, efetuar a reclamação nos locais em que o atendimento foi realizado ou no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição e, caso não tenha seu problema solucionado, que recorra à ouvidoria da instituição financeira,¹³ que terá o prazo máximo de dez dias úteis para se manifestar de forma conclusiva.¹⁴ As respostas aos cidadãos esclarecem, ainda, que as questões inerentes às relações de consumo estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), cabendo aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) fazer a mediação dessas questões, destacando aos cidadãos a possibilidade de registrar sua demanda na plataforma de governo Consumidor.gov, criada como etapa inicial de processo de mediação¹⁵ entre cliente e fornecedor. Caso essas questões não sejam resolvidas satisfatoriamente por esses órgãos, é ainda facultado ao cidadão recorrer ao Poder Judiciário. O cidadão pode também registrar sua reclamação contra a IF no canal de atendimento a reclamações do BC, sob a responsabilidade do Deati. Cabe ressaltar que, no caso de reclamações contra instituições supervisionadas pelo BC, recepcionadas pelo Deati, cabe à própria instituição reclamada avaliar a questão apresentada por seu cliente e dar a ela o tratamento adequado.¹⁶

De forma a minimizar o impacto das demandas de canal inapropriado, e em cumprimento ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017¹⁷, a partir de janeiro de 2018, após algumas adequações no sistema e no formulário de registro, a Ouvidoria passou a transferir ao Deati as demandas que versem sobre reclamações contra bancos, desde que esteja devidamente autorizado o repasse dos dados do cidadão demandante bem como identificada a IF reclamada.

Dessa maneira, o cidadão que registra reclamação contra instituições supervisionadas no canal da ouvidoria continuará sendo instruído acerca do caminho correto para o registro, bem como das ações possíveis na própria instituição financeira e nos órgãos de defesa do consumidor (como descrito no

13 Para mais informações sobre a atuação das ouvidorias das instituições financeiras, conferir a seção específica na página do BC na internet, em: <<http://www.bcb.gov.br/?OUVIDBANCOS>>.

14 As ouvidorias das IFs são regulamentadas pela Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e pelas Circulares BC nº 3.501, de 16 de julho de 2010, e nº 3.503, de 26 de julho de 2010. Essas normas estão disponíveis na página do BC na internet, nos seguintes links: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_v1_O.pdf>; <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=circ&ano=2010&numero=3501>>; <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=circ&ano=2010&numero=3503>>.

15 Estudo realizado pela Ouvidoria evidencia ser a ferramenta da mediação alternativa de solução de conflitos muito utilizada no exterior no segmento de serviços financeiros em geral, a qual tende a se desenvolver no Brasil em função da entrada em vigor da lei de Mediação, das mudanças no Código de Processo Civil, e como forma mais eficiente e de menor custo de se solucionar as questões das próprias IFs.

16 Circular BC nº 3.729, de 17 de novembro de 2014, disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=circ&ano=2014&numero=3729>>.

17 Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

item “c” acima), mas passará a ter sua demanda transferida para tratamento do Deati e possível encaminhamento para a IF, desde que contenha os elementos necessários para o exame do pleito, nos termos da Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014.

Apesar de a atuação do BC na regulação do SFN não ter necessariamente como foco a solução de problemas individuais e específicos apresentados nas relações de consumo, as manifestações dos cidadãos se mostram importantes subsídios para as ações de fiscalização da Autarquia, quando se identificam indícios de descumprimento de normas editadas pelo CMN ou pelo BC, sendo úteis, também, para orientar eventuais aprimoramentos da regulação, bem como para desenvolver conteúdos de educação financeira.

Em respeito às sugestões recebidas, a Ouvidoria do BC trabalha para que elas sejam analisadas pelas áreas responsáveis e eventualmente consideradas, caso entendidas como positivas, como ponto de reflexão para possíveis aperfeiçoamentos em processos de trabalho ou em serviços prestados pela Autarquia. Nas respostas aos cidadãos, a Ouvidoria informa que foi dado encaminhamento e apresenta eventuais esclarecimentos da área técnica sobre a matéria, indicando, quando é o caso, possível impedimento para o acolhimento da sugestão ou informando acerca de sua possível consideração em estudos sobre o assunto.

2.1 Aperfeiçoamento de processos e serviços

O Regimento Interno do BC, em seu art. 45º, inciso IV, dispõe que é competência da Ouvidoria atuar nas áreas do BC no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados ao cidadão. Tal competência é detalhada no art. 12 da Portaria nº 88.898, de 2016, que estabelece como atribuição de Ouvidoria “consultar as unidades sobre a adoção de providências relativas às manifestações recebidas que possam propiciar o aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão pelo Banco Central do Brasil”.

A atuação da Ouvidoria do BC está alinhada com o objetivo estratégico da Autarquia de “promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos”. Nesse sentido, as demandas registradas pelos cidadãos contribuem para que as áreas técnicas identifiquem oportunidades de aprimoramentos dos serviços e produtos oferecidos à sociedade. Essas oportunidades passam a ser caracterizadas como “propostas de aperfeiçoamento” e a ter seu desenvolvimento continuamente acompanhado pela Ouvidoria. Registra-se que os cidadãos são informados acerca dos desdobramentos das propostas registradas até a sua conclusão.

As propostas de aperfeiçoamento são registradas no S-PRO, gerido pela Ouvidoria do BC, que tem como objetivo facilitar o acompanhamento, o tratamento e a implementação das propostas de aperfeiçoamento de serviços ou processos do BC, oriundos¹⁸, principalmente, de demandas dos cidadãos registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

Há de se destacar, no entanto, que muitas das oportunidades de

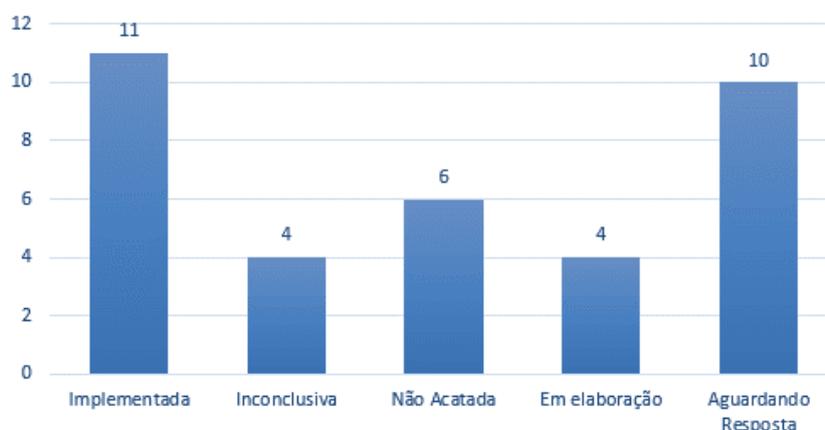
18 Cabe destacar que uma oportunidade de aperfeiçoamento pode ser identificada em qualquer tipo de manifestação sobre a atuação do Banco Central, como ofícios, demandas LAI, reuniões internas etc.

aperfeiçoamento identificadas já podem ser de conhecimento e estarem sendo tratadas pelas áreas técnicas responsáveis, mas, a partir do registro no S-PRO, passam a ter seu desenvolvimento acompanhado pela Ouvidoria até a sua definitiva implementação.

Em 2017 foram cadastradas no S-PRO 35 propostas de aperfeiçoamento, sendo que onze foram concluídas como implementadas, quatro foram concluídas como inconclusivas e seis foram concluídas como não acatadas. Além dessas, quatro propostas ainda estão em processo de elaboração e dez estão aguardando resposta.

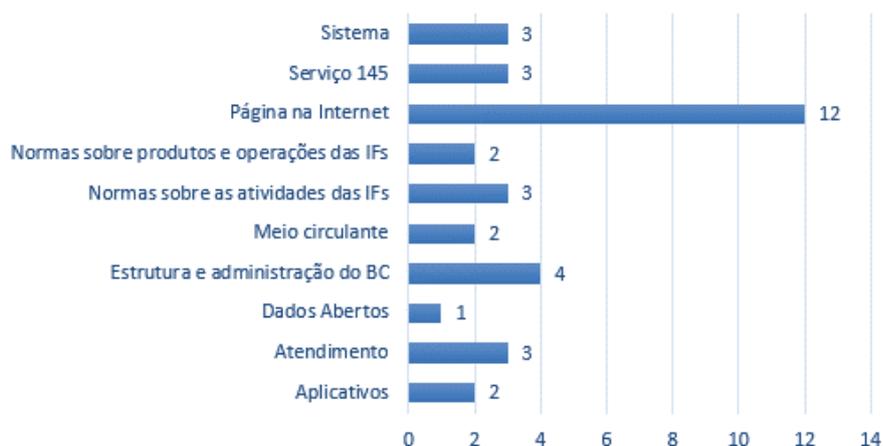
Com a edição do Decreto nº 9.094, de 2017, os cidadãos podem apresentar Solicitação de Simplificação de serviços públicos diretamente a órgãos ou entidades por meio do Módulo de Simplifique!¹⁹ do Sistema e-Ouv, sendo esse um novo canal de comunicação que poderá subsidiar o registro de propostas de aperfeiçoamento no S-PRO.

Gráfico 4 – Propostas cadastradas no S-PRO em 2017



O Gráfico 5 demonstra a distribuição das propostas de aperfeiçoamento registradas por assunto.

Gráfico 5 – Propostas S-PRO distribuídas por assunto

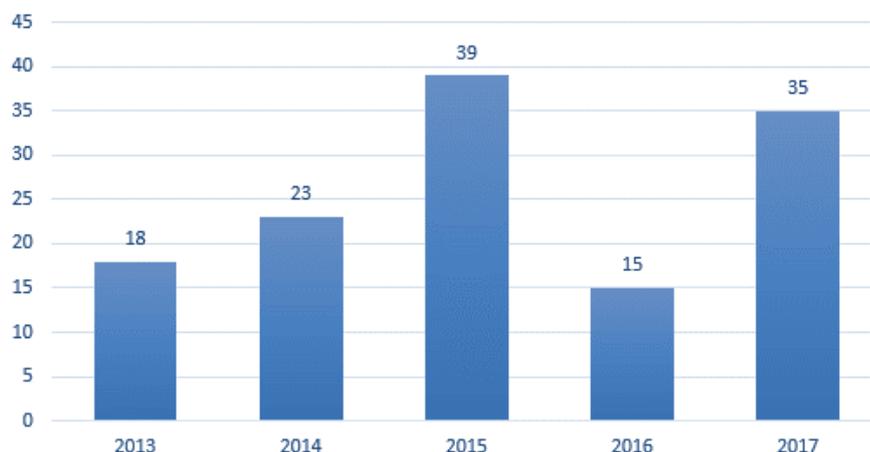


¹⁹ O sistema SIMPLIFIQUE! foi lançado em 15 de janeiro de 2018.

A propósito, é importante salientar que o sistema foi inicialmente alimentado com todas as propostas já registradas em planilhas de controle da Ouvidoria. Dessa forma, o S-PRO totaliza 130 propostas registradas desde 2013.

O Gráfico 6 demonstra o número de propostas de aperfeiçoamento registradas pela Ouvidoria de 2013 até 2017.

Gráfico 6 – Propostas cadastradas no S-PRO (2013-2017)



Ressalte-se que as propostas de aperfeiçoamento concluídas como “inconclusivas” e “não acatadas” são mantidas no sistema para futura reavaliação de oportunidade sobre o seu aproveitamento, o que deve ocorrer, especialmente, para os casos de recepção de novas manifestações sobre a mesma matéria ou de mudança de conjuntura que permita sua reapresentação à unidade gestora do assunto.

Em relação às propostas concluídas como “implementadas” em 2017, cabem os seguintes destaques:

- a) edição da Carta-Circular nº 3.813, de 7 de abril de 2017, que revogou a Carta-Circular nº 3.615, de 31 de outubro de 2013, esclarecendo, entre outros pontos, que são documentos hábeis para a identificação do depositante e para a abertura de conta, inclusive em se tratando de estrangeiros residentes no país, quaisquer documentos oficiais de identificação legalmente instituídos e expedidos por órgãos ou entidades públicas no país, tais como o Protocolo de Refúgio de que trata o art. 21 da Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997;
- b) redução do tempo de espera por atendimento presencial nas gerências regionais do BC, em especial na de São Paulo, que recebia cidadãos encaminhados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) para obtenção de relatório do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS), onerando significativamente a área de atendimento. Após tratativas, foi assinado termo de cooperação entre os dois órgãos, permitindo o acesso direto da DPESP ao CCS. Outra medida adotada foi a reformulação das salas de atendimento nas gerências regionais com a instalação de ramal telefônico com acesso direto e sem espera ao serviço do 145;
- c) melhorias do aplicativo Calculadora do Cidadão. Aproveitando as sugestões recebidas pelos cidadãos, foi lançada a nova versão da Calculadora do Cidadão com algumas novidades, como a simplificação

do cálculo dos rendimentos de aplicações em Certificados de Depósito Interbancário (CDIs). Na antiga versão, para se estimar a correção de valores pelo CDI, o cálculo considerando desconto sobre a taxa precisava ser feito à parte, fora da calculadora. Agora, na nova versão, quando o usuário escolhe a opção “Aplicação em CDI”, o aplicativo oferece automaticamente a possibilidade de incluir a porcentagem;

- d) encaminhamento de contribuições para aprimoramento do *site* do BC, tais como a atualização de dados e *links* e o acréscimo de conteúdo útil e relevante;
- e) instalação de painel de identificação em vinil sobre a proteção metálica que protege o edifício da Gerência Regional do Rio de Janeiro, nos dias em que ocorrerem manifestações populares;
- f) disponibilização de copiadora para o atendimento presencial aos cidadãos. A Ouvidoria recebeu reclamações de cidadãos relacionadas à impossibilidade de a Autarquia fazer cópias de documentos necessários à abertura de suas demandas de atendimento. Embora seja exigido que o cidadão traga as cópias dos documentos necessários à emissão de relatórios, o Deati procedeu à revisão de seus procedimentos para que, no caso de atendimento à pessoa física, caso o cidadão possua apenas os originais dos documentos, o atendente possa providenciar cópias, considerando critérios como preferência no atendimento e razoabilidade da quantidade de cópias necessárias;
- g) definição, após análise da área jurídica, de procedimentos e documentação necessária²⁰ para o fornecimento de informações do CCS relativas a pessoa já falecida, realizado por sucessor (herdeiro), tanto na hipótese de inventário judicial quanto de inventário extrajudicial, tendo sido nomeado, ou não, o inventariante;
- h) implementação da primeira etapa do projeto Módulo de Acompanhamento de Demandas, que passou a permitir aos cidadãos registrar, por meio de dispositivos móveis, como *tablets* e *smartphones*, suas demandas ao BC, bem como acompanhar o tratamento dado a essas manifestações. Ação integrante da Agenda BC+;
- i) edição da Circular nº 3.824, de 26 de janeiro de 2017, que aprimorou a regulamentação que disciplina e agiliza o processo de autorização para funcionamento de IPs em atividade e de autorização para prestação de serviços de pagamento por instituições financeiras. Em 2016, registraram-se frequentes manifestações de cidadãos que buscavam as áreas de atendimento e a Ouvidoria para reclamar de instituições de pagamento, o que não era possível pelo fato de ainda estar em curso o seu processo de autorização pelo BC, restando evidente a necessidade de aperfeiçoamento normativo para oferecer maior agilidade ao processo. Ação integrante da Agenda BC+;
- j) deliberação do Conselho Gestor do BacenJud, por meio do Comunicado nº 30.955, de 7 de julho de 2017, solicitando a adequação das IFs, no prazo de até 360 dias, em relação à pesquisa, e eventual bloqueio

20 Documentação: a) certidão de óbito do autor da herança; b) documento de identificação civil do requerente; c) documento que comprove a inscrição no CPF do herdeiro requerente e do autor da herança, caso não conste o respectivo número nos documentos relacionados nos itens “a” e “b” acima; d) documento que comprove o vínculo de parentesco entre o herdeiro requerente e o autor da herança, sendo válidos, para tal finalidade, os documentos relacionados nos itens “a” e “b” acima, caso contenham as informações necessárias.

de contas-salário. O assunto foi objeto de provocação da Ouvidoria decorrente de manifestações dos cidadãos sobre o bloqueio indevido de tais contas;

- k) adequação de processos internos de forma a cumprir o Decreto nº 9.094, de 2017. Conforme descrito no item 2 deste Relatório, a Ouvidoria passará a transferir ao Deati as demandas que versem sobre reclamações contra instituições supervisionadas;
- l) realização de campanha *online*, veiculada no *YouTube*, *Facebook* e *Twitter*, para incentivar a circulação das moedas.

Além das ações concluídas, a Ouvidoria segue acompanhando o desenvolvimento dos estudos realizados pelas áreas responsáveis acerca de propostas decorrentes de demandas dos cidadãos, destacando-se:

- a) implementação das próximas etapas do Módulo de Acompanhamento de Demandas, que permitirão a realização de pesquisa de satisfação²¹ sobre o atendimento prestado pelo BC e, após integração ao Sistema Registrato, acesso às informações relacionadas ao tratamento oferecido à sua demanda. Ação integrante da Agenda BC+;
- b) desenvolvimento de projeto que contemple solução tecnológica para a atualização das bases de dados que compõem o SCR em prazos mais curtos. Foi elaborada uma Nota Técnica sobre tal tema;
- c) forma de apresentação dos extratos disponibilizados pelas IFs aos seus correntistas, o que gera potencial dificuldade de interpretação por parte de seus usuários. Foi elaborada uma Nota Técnica sobre tal tema;
- d) aperfeiçoamento normativo para que as instituições financeiras padronizem os relatórios de ouvidoria disponibilizados à sociedade;
- e) gestão nas áreas do BC para atender pedidos de abertura de bases de dados;
- f) divulgação e publicação da nova versão do *site* da Autarquia. A versão em inglês possui previsão para o final do 1º semestre de 2018, e a versão em português, para final do 2º semestre de 2018. Assunto tratado pela área de Comunicação do BC é objeto de frequentes manifestações dos cidadãos, que podem, após avaliação da área, servir de subsídio para reformulação em andamento;
- g) levantamentos preliminares acerca do funcionamento da “sala do sigilo”²² em outros órgãos públicos.

Cabe destaque, ainda, a edição da Lei nº 13.460, em 26 de junho de 2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” e, em seu art. 13, estabelece atribuições às ouvidorias públicas no que concerne à promoção da participação e adoção de medidas para a defesa dos usuários da administração pública, além da proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Atendendo ao disposto no art. 7º, que dispõe sobre a obrigatoriedade de permanente divulgação e atualizações periódicas da Carta de Serviços e ao Decreto nº 9.094, de 2017,

21 A Pesquisa de Satisfação sobre o serviço prestado pela Ouvidoria foi implementada em 18 de janeiro de 2018.

22 A “sala do sigilo” tem como finalidade permitir o acesso de pesquisadores a arquivos de microdados, em ambiente seguro, sem colocar em risco a confidencialidade de informações individuais.

o BC publicou uma nova edição da sua Carta de Serviços ao Cidadão²³. A nova edição do documento traz informações sobre os perfis do BC nas redes sociais e sobre o serviço de acompanhamento de demandas, atualiza os dias de funcionamento do Museu de Valores e da Galeria de Arte do BC, os meios de acesso ao cadastramento do Sisbacen, *links* de aplicativos e de endereços, entre outras mudanças.

Além da Carta de Serviços ao Cidadão, a Ouvidoria manteve contato com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) para atualização das informações relativas aos serviços do BC que constam no Portal de Serviços do Governo Federal²⁴ e, também, para a priorização dos serviços passíveis de se tornarem digitalizados.

3 Promoção da Transparência

3.1 Monitoramento da LAI

Nos termos da Portaria BC nº 72.760, de 19 de setembro de 2012, o Ouvidor foi designado para atuar como a autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Em 2017, foi possível realizar, orientar ou acompanhar as seguintes ações relacionadas à LAI no âmbito do BC:

- a) aprovação do Voto BC nº 100, de 17 de maio de 2017, que definiu a disponibilização, em transparência ativa, dos votos regulatórios aprovados pela Diretoria Colegiada do BC que resultarem na edição de Circulares, a partir de 1º de julho de 2017. Com isso, busca-se reduzir a assimetria da informação e o custo operacional para área de atendimento ao público, bem como se promover o alinhamento com as melhores práticas internacionais adotadas por autoridades monetárias ou entidades reguladoras;
- b) condução de estudos nas áreas de supervisão e de política monetária no sentido de reduzir o prazo de classificação das informações relacionadas a Votos de liquidação de instituições supervisionadas e a material técnico utilizado nas reuniões do segundo dia do Comitê de Política Monetária (Copom)²⁵;
- c) com o intuito de reduzir a quantidade de recursos de 2ª instância, a Ouvidoria passou a contatar os recorrentes de 1ª instância sempre que identificadas oportunidades de melhor entendimento da demanda ou do recurso ou, inclusive, para explicar o que motivou a negativa de acesso à informação solicitada. Essa ação tem-se mostrado bastante efetiva;
- d) com a finalidade de disponibilizar documentos históricos e de trabalho do BC em transparência ativa, teve início um estudo de viabilidade operacional para a utilização de *Machine Learning* e Inteligência Artificial na identificação e tarjamento de informações sujeitas a hipóteses de sigilo (pessoal, bancário, empresarial, entre outros);

23 <http://www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/bcb/carta_servicos_cidadao.pdf>.

24 <<http://www.servicos.gov.br/>>.

25 Os estudos resultaram em dois despachos do Presidente do BC, de 31 de janeiro de 2018, que reduziram os prazos de classificação dessas informações.

- e) publicação da lista de informações classificadas e desclassificadas ao amparo da LAI, no âmbito do BC, nas datas-bases 1º de junho de 2017, 5 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2017;
- f) acompanhamento de recursos interpostos contra decisões do BC em pedidos de acesso a informações, mediante interlocução com a CGU, com as áreas da autarquia responsáveis pelo assunto, com a PGBC e com o Deati, unidade gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no BC. Em 2017, o BC recebeu quatro solicitações de esclarecimentos adicionais da CGU;
- g) elaboração de relatórios gerenciais, semanais, sobre as demandas LAI mais sensíveis ou que possam acarretar aperfeiçoamentos relativos à disponibilização de dados em transparência ativa;
- h) monitoramento da área de acesso à informação na página do BC na internet (transparência ativa) para atender às recomendações da CGU;
- i) encaminhamento, à Secretaria da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), do Relatório de Avaliação de Documentos Sigilosos, com a relação dos documentos secretos e ultrassecretos com desclassificação prevista até 2023. Sobre a questão, cabe observar que a Decisão nº 400/2017 da CMRI, de 25 de julho de 2017, decidiu pela desclassificação de quatro Votos relacionados com a liquidação de entidades supervisionadas, no caso empresas de consórcio, o que suscitou a revisão interna de procedimentos de classificação desse tipo de Voto, conforme citado no item “b” acima.;
- j) adequação da lista de prestadores de serviços terceirizados publicada em transparência ativa, de forma a minimizar riscos inerentes àqueles que prestam serviços em áreas de segurança ou de acesso a documentos sigilosos;
- k) consolidação do relatório *Informe LAI*²⁶ como instrumento de monitoramento e agora disponibilizado na página da Ouvidoria do BC na internet (<http://www.bcb.gov.br/pt-br#!/c/ouvidoria>) com informações acerca do desempenho da Autarquia no cumprimento da LAI. Dentre os principais aspectos analisados no relatório, caberia destacar:
 - i. o BC subiu da 7ª posição em 2016 para a 6ª em 2017 como órgão mais demandado do Poder Executivo Federal, com 3.395 registros, atrás de, na ordem: Ministério da Fazenda (MF), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério da Saúde (MS), Caixa Econômica Federal (CEF) e Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
 - ii. dos vinte órgãos mais demandados, o BC:
 - foi o 2º colocado em termos de presteza no atendimento, com prazo médio de 3,81 dias; e
 - recebeu o 2º menor percentual de recursos de 1ª instância (4,45%), decorrentes de demandas LAI. Esses números são fortes indicadores da qualidade das respostas oferecidas;
 - iii. as demandas enviadas ao BC representaram 2,79% do total de demandas LAI do Poder Executivo Federal, percentual que oscilou

26 Os dados utilizados para elaboração do Informe LAI foram obtidos na página do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) – disponível em: <www.esic.cgu.gov.br> – nas áreas de Relatórios Estatísticos e *Download* de Dados. O banco de dados com todas as demandas destinadas ao Poder Executivo Federal, disponível em *Download* de Dados, é atualizado diariamente pela CGU.

entre o valor mínimo de 1,80% (janeiro de 2017) e o máximo de 3,28% (agosto de 2017);

- iv. em relação ao público que entra em contato com o BC, registra-se a maior participação do setor privado (empresas e empregadores) e de servidores públicos federais, estaduais e municipais, responsáveis, respectivamente, por 28,75% e 18,22% dos pedidos de informação;
- v. em termos de distribuição geográfica dos demandantes, a região Sudeste foi responsável por 49,8% das demandas ao BC.

Tabela 3 – Informações classificadas e desclassificadas até 31 de dezembro de 2017

Informações			
Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservadas	122	209	331
Secretas	198	74	272
Ultrassecretas	39	-	39
Total	359	283	642

No ano de 2017, o BC recebeu, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), administrado internamente pelo Deati, 3.395 pedidos de informação ao amparo da LAI, resumidos na Tabela 12:²⁷

Tabela 4 – Solicitações de informações ao amparo da LAI (e-SIC)

Itens analisados	2017	2016
Total de solicitações recebidas	3.395	2.472
Assuntos mais requisitados		
Finanças	2.977	2.231
Economia	385	211
Média mensal de pedidos recebidos	282,92	206
Prazo médio de resposta do BC (dias)	3,61	2,58
Prorrogação de prazo de resposta	66	46
Negativas de acesso	210	119
Tipo de solicitante		
Pessoa física	2.706	2.015
Pessoa jurídica	194	193
Total de solicitantes	2.900	2.208
Gênero		
Masculino	61,53%	60,84%
Feminino	33,56%	33,50%
Não informaram	4,92%	5,66%

²⁷ Para obtenção de relatórios estatísticos sobre os pedidos de acesso à informação e de dados agregados sobre os requerentes – de que trata o art. 45 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 –, pode-se consultar seção específica da página do e-SIC na internet, de onde foram retiradas, em 18 de janeiro de 2018, as informações que compõem este relatório: <http://www.acaoainformacao.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html>.

Escolaridade		
Ensino Superior	36,84%	36,77%
Ensino Médio	25,24%	26,60%
Pós-Graduação	19,70%	16,53%
Mestrado/Doutorado	5,43%	6,65%
Ensino Fundamental	5,14%	5,56%
Sem instrução formal	0,26%	0,65%
Não informaram	7,39%	7,25%
Interposição de recursos		
Ao superior hierárquico (1ª instância)	152	66
Ao presidente do BC (2ª instância)	38	16
À CGU (3ª instância)	21	9
À CMRI (4ª instância)	14	7
Recursos 1ª instância respondidos		
Deferidos	23	12
Parcialmente deferido	7	1
Indeferido	36	29
Não conhecido	86	24

A quantidade total de demandas registradas passou de 2.472 em 2016 para 3.395 em 2017, o que correspondeu a um aumento de 37,43%, bastante superior aos registrados anteriormente, em que houve até quedas no número de registros nos comparativos entre 2013/2014 e 2014/2015.

Observa-se também significativo aumento do percentual de recursos de 1ª e 2ª instância em relação ao total de demandas, que em 2016 representaram 2,96% e 0,72%, respectivamente, e passaram a representar, em 2017, 5,1% e 1,28% do total de demandas registradas. Esse aumento pode ter decorrido de recomendação da CGU, ainda no 2º semestre de 2016, para que o BC passasse a informar, no final de todas as respostas aos cidadãos, sobre a possibilidade de interpor recurso contra a decisão apresentada pela Autarquia, mesmo em casos de acesso concedido. Em diversas situações, o cidadão utiliza o instrumento do recurso para dar continuidade ao seu atendimento mediante a solicitação de informações adicionais ou apresentando questionamentos acerca das informações já disponibilizadas. Acreditamos que esses fatores tenham influenciado na elevação da quantidade de recursos.

Ressalte-se ainda que grande parte desses recursos se refere a pedidos de informações sujeitas a sigilo bancário ou pessoal, o que impede a sua disponibilização. Nada obstante, a validade da ferramenta do recurso pode ser comprovada pelas 23 interposições deferidas e sete parcialmente deferidas após a reavaliação do corpo técnico do BC, o que retrata o esforço da Autarquia em promover a transparência.

Outro ponto destacado foi o aumento do número de negativas de acesso, o que foi, em parte, impactado por um único demandante, que registrou 61 pedidos de dados funcionais de servidores. O BC analisou o conjunto dos pedidos no julgamento do caso, e considerou-o desproporcional, o que resultou na negativa dessas demandas. De toda forma, o BC estabeleceu contato com o cidadão e ficou definido que seria registrado um pedido por vez, sempre após receber a resposta do pedido anterior.

3.2 Monitoramento do Plano de Dados Abertos do BC

Em função da determinação do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que regulamentou a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, o Ouvidor, na qualidade de autoridade de monitoramento da LAI, foi designado para atuar no monitoramento do Plano de Dados Abertos do Banco Central do Brasil (PDA/BC), com o intuito de planejar e coordenar as ações destinadas a promover a abertura das bases de dados do BC, como forma de ampliar a transparência e fomentar o controle social.

Para tanto, no âmbito da Política de Governança da Informação desta Autarquia (Portaria nº 90.187, de 17 de agosto de 2016), foi instituído, sob a coordenação do Ouvidor, o Subcomitê de Transparência Ativa e de Dados Abertos (STDA), do Comitê de Governança da Informação do Banco Central do Brasil (CGI).

Em 2017, foram realizadas cinco reuniões do STDA, que deliberou sobre os seguintes assuntos:

- a) atualização do PDA/BC;
- b) ações de capacitação;
- c) realização de *workshops* com as principais unidades do BC detentoras de bases de dados ainda não disponibilizadas;
- d) definição de curadores para determinadas bases de interesse público;
- e) estratégia de divulgação do Portal de Dados Abertos do BC; e
- f) tratativas e estratégia para realização de concurso de aplicativos.

A Ouvidoria e o Escritório de Governança da Informação (Eginf/Deinf) promoveram onze *workshops* com diferentes unidades da Autarquia com a finalidade de mapear novas bases de dados com potencial de disponibilização no Portal de Dados Abertos²⁸.

Esse trabalho resultou na publicação de 876 novos conjuntos de dados à sociedade, que passaram de 454 bases disponíveis em novembro de 2016 para 1.330 em 31 de dezembro de 2018²⁹. Ressalta-se ainda que 1.098 dessas bases já estão disponibilizadas na versão da página em inglês.

Em 2017, o Portal acumulou 198.619 visualizações da página em 55.922 acessos realizados por 46.541 usuários³⁰.

Os Gráficos 7 e 8 apresentam a origem dos acessos ao Portal de Dados Abertos, que já atingiu todos os estados brasileiros e continentes.

28 Disponível em: <<http://dadosabertos.bcb.gov.br/>>.

29 Em 31 de janeiro de 2018, o Portal de Dados Abertos do BC apresentava 2.973 bases disponíveis, sendo 2.739 também em inglês.

30 Desde seu lançamento, em 22 de novembro de 2016, até 15 de janeiro de 2017, o Portal acumulava 242.406 visualizações da página em 68.322 acessos realizados por 56.432 usuários.

Gráfico 7 – Distribuição de acessos, por cidade, ao Portal de Dados Abertos

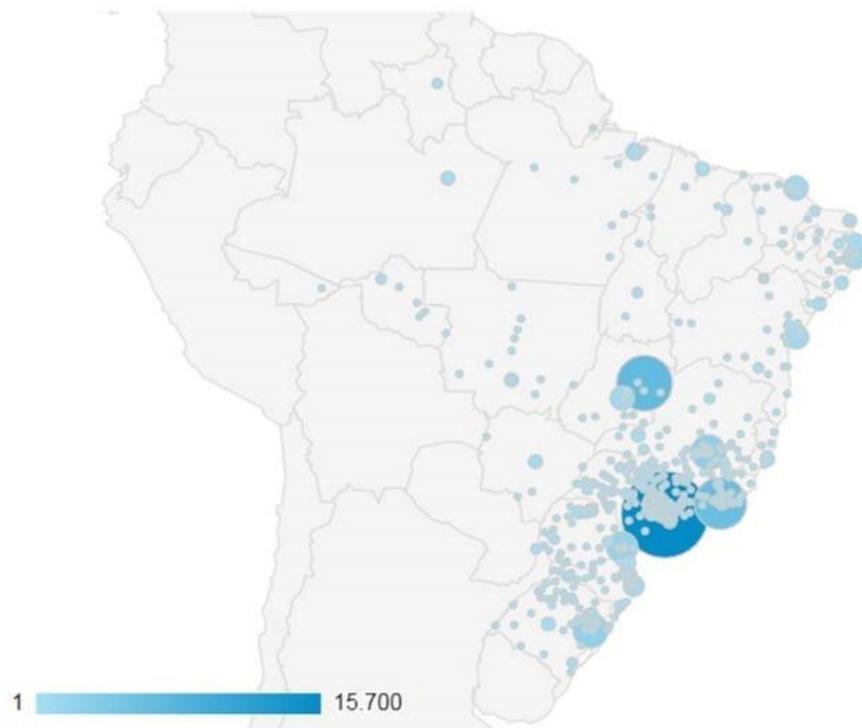
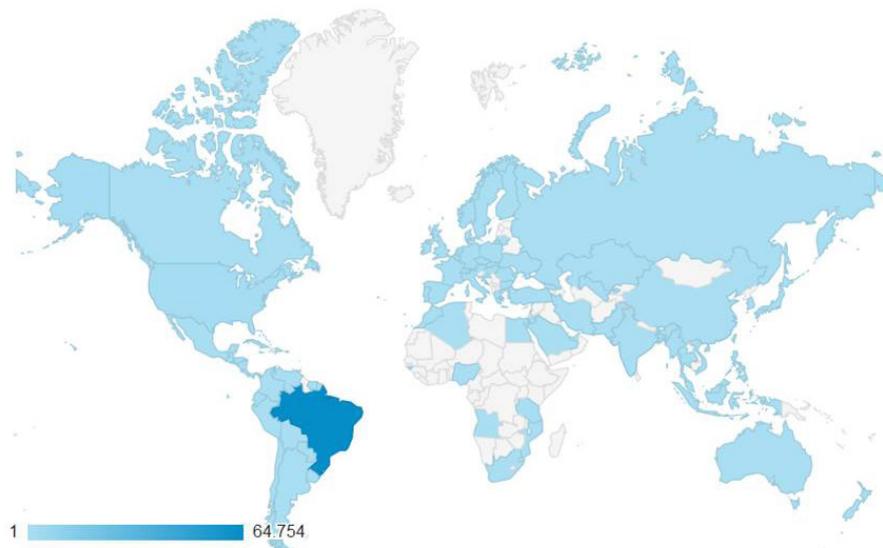


Gráfico 8 – Distribuição de acessos, por país, ao Portal de Dados Abertos



Dentre as ações programadas para 2018, destacam-se a continuidade de mapeamento de novas bases (*workshops* com curadores e pesquisas de acesso à página do BC e a registros de pedidos de informação pela LAI) com potencial para serem disponibilizadas em formato aberto e a formalização de acordo com o Instituto Lemann para a realização de concurso de aplicativos que utilizem tais bases.

4 Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Durante o ano de 2017, a Ouvidoria participou de encontros internos e externos sobre atividades de ouvidoria, monitoramento da LAI, transparência, plano de dados abertos ou vinculados ao relacionamento com o cidadão, com a finalidade de estreitar contatos institucionais e estabelecer intercâmbio de informações.

Em parceria com o Escritório de Governança da Informação do Deinf, a Ouvidoria promoveu mais de uma dezena de reuniões e *workshops* por meio de videoconferência no contexto do Plano de Dados Abertos do BC, para orientar e incentivar as unidades sobre a abertura de bases de dados.

Cabe destaque o reconhecimento recebido pela Ouvidoria do BC na categoria “Destaque Institucional” no Prêmio Ouvidorias Brasil 2017,³¹ promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec).

Destaca-se, também, a expressiva participação do Ouvidor como palestrante nas reuniões do *Comitê de Ouvidoria da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec)*, importante fórum de debate dos temas relativos à atividade de ouvidoria, que em 2017 contou com uma reunião sediada na sede do BC no Rio de Janeiro.

Em 2017, foi possível atualizar os conhecimentos dos servidores da Ouvidoria, em parceria com a UniBC, em cursos de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, promovidos pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), em suas diversas seccionais.

Destacamos, ainda, a participação nos seguintes eventos:

- a) Ouvidoria de Bancos: aprimorando o relacionamento com clientes, promovido em parceria com a Febraban;
- b) A Era do Diálogo, evento anual promovido pelo Grupo Padrão e pela Abrarec sobre o tema Agências reguladoras e consumidor.gov: uma parceria ganha-ganha para empresas, consumidores e sociedade;
- c) XVIII Seminário Anual de Metas da Inflação do BC;
- d) III Fórum de Cidadania Financeira, promovido pelo Depef;
- e) XX Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO);
- f) Reunião do Observatório de Inovação do Setor Público (OPSI), no âmbito da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), em Paris;
- g) Oficina de Planos Abertos, realizada em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação do MPDG;
- h) Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação, promovido pela Organização dos Estados Americanos (OEA);
- i) Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, realizada pela OGU, em parceria com a OEA;
- j) II Reunião de Monitoramento, coordenada pela Equipe OGP Brasil;

31 O Prêmio Ouvidorias Brasil destaca órgãos públicos e empresas públicas e privadas que apresentaram iniciativas inovadoras para melhorar a organização e agregar valor ao consumidor ou à sociedade.

- k) Lançamento da Política de Responsabilidade Socioambiental do BC, que instituiu o Comitê de Responsabilidade Socioambiental, do qual a Ouvidoria passa a ser membro;
- l) reuniões relacionadas ao Acordo de Cooperação Técnica firmado entre BC, Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Federação Brasileira de Bancos (Febraban). A Ouvidoria é um dos representantes do BC no Comitê de Administração do Acordo.

5 Ações Programadas para 2018

A Ouvidoria programou, para 2018, ações alinhadas com o objetivo estratégico do BC de “promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos”, conforme segue:

- a) dar continuidade aos estudos para integrar o Módulo de Acompanhamento de Demandas com o Sistema Registrato, com o objetivo de possibilitar que o cidadão acesse as respostas a suas demandas diretamente na página do BC na internet, aprimorando o processo de atendimento – ação da Agenda BC+;
- b) acompanhar o Acordo de Cooperação Técnica firmado com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Febraban, bem como outras iniciativas e estudos sobre a utilização da instrumentos de mediação como forma de solução de controvérsias entre o consumidor financeiro e as instituições financeiras. A Ouvidoria do BC integra o Comitê de Administração do Acordo – ação da Agenda BC+;
- c) firmar e implementar o Acordo de Cooperação com o Instituto Lemann, que tem como finalidade unir esforços para a realização de atividades e projetos em conjunto na área de cidadania financeira – que abrange inclusão financeira, educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros. O primeiro projeto a ser realizado será uma *hackathon* (o “Evento”) para explorar o conjunto de dados abertos disponíveis no portal <<http://dadosabertos.BC.gov.br/>>, com o objetivo de estimular a criação de aplicativos de uso social e prático para o dia a dia das pessoas, e, dessa forma, se ampliar a divulgação e o uso das bases de dados abertos do Banco Central, nos termos do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 – ação da Agenda BC+;
- d) acompanhar o cumprimento do Plano de Dados Abertos do BC;
- e) ampliar a divulgação do Portal de Dados Abertos do BC mediante a participação em eventos destinados a pesquisadores e a desenvolvedores de aplicativos, como os eventos *Campus Party* que acontecem nas principais capitais do País;
- f) acompanhar os estudos para aumentar a granularidade das informações divulgadas da Matriz de Dados do Crédito Rural (MDCR), inclusive em formato aberto, desde que preservados os sigilos bancários e empresariais eventualmente identificados;
- g) dar continuidade a estudos de viabilidade jurídica e operacional para a possível criação de espaço destinado a pesquisas, em especial por parte de membros da Academia, utilizando-se de bases de dados

- granulares detidas pelo BC, atendendo-se aos necessários requisitos de segurança e respeito às hipóteses legais de sigilo;
- h) acompanhar o funcionamento e a efetividade da pesquisa de qualidade das respostas da Ouvidoria enviadas ao cidadão, lançada em janeiro de 2018, a fim de obter mais subsídios para o aperfeiçoamento dos serviços prestados – ação da Agenda BC+;
 - i) acompanhar o cumprimento da LAI no tocante aos mecanismos de tratamento e guarda de informações classificadas;
 - j) atualizar os procedimentos internos para atendimento de demandas formuladas ao amparo da LAI;
 - k) atualizar os procedimentos internos para a classificação de informações produzidas ou custodiadas no âmbito do BC;
 - l) acompanhar as discussões internacionais sobre o tema – com a finalidade de fomentar a discussão sobre ferramentas alternativas para solução de conflitos – mediante a realização de estudos e a participação nos fóruns de discussão no âmbito da OCDE;
 - m) promover estudos de viabilidade operacional para a utilização de *Machine Learning* e Inteligência Artificial para agilizar os procedimentos de identificação de informações sujeitas a hipóteses de sigilo (pessoal, bancário, empresarial, entre outros) em documentos históricos e de trabalho do BC, com a finalidade de disponibilizá-los em transparência com maior celeridade e menor dispêndio de recursos humanos;
 - n) realizar estudos em parceria utilizando as bases de dados dos Maiores Litigantes da Justiça Consumerista do CNJ e do Sistema RDR do BC, buscando identificar o perfil dos litigantes que recorreram ao BC como forma de identificar oportunidades de redução da litigiosidade.

Apêndice

Lista de Siglas

ABO	Associação Brasileira de Ouvidores
Aneel	Agência Nacional de Energia Elétrica
BC	Banco Central do Brasil
CBE	Capitais Brasileiros no Exterior
CCS	Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CDIs	Certificados de Depósito Interbancário
CEBC	Comissão de Ética do Banco Central do Brasil
CEF	Caixa Econômica Federal
CGI	Comitê de Governança da Informação
CGU	Ministério da Transparência, Fiscalização e da Controladoria-Geral da União
CMRI	Secretaria da Comissão Mista de Reavaliação de Informações
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CDC	Código de Defesa do Consumidor
Coger	Corregedoria-Geral do Banco Central do Brasil
Deati	Departamento de Atendimento ao Cidadão
Direc	Diretor da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania
DPESP	Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Eginf/Deinf	Ouvidoria e o Escritório de Governança da Informação
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
Febraban	Federação Brasileira de Bancos
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LAI	Lei de Acesso à Informação
MDCR	Matriz de Dados do Crédito Rural
MPDG	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
MS	Ministério da Saúde
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OEA	Organização dos Estados Americanos
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OPSI	Observatório de Inovação do Setor Público
PDA/BC	Plano de Dados Abertos do Banco Central do Brasil
PF	pessoa física
PGBC	Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil
PJ	peçoas jurídicas
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SCR	Sistema de Informações de Crédito
Senacon	Secretaria Nacional do Consumidor
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
S-PRO	Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central do Brasil
STDA	Subcomitê de Transparência Ativa e de Dados Abertos
TED	Transferência Eletrônica Disponível

Anexo

Tabelas sobre o perfil do demandante que acessa ao canal de ouvidoria do Banco Central.

Levantamento realizado a partir do cruzamento de dados do Sistema de Registro de Demandas (RDR) do Banco Central, da Relação Anual de Informações Sociais (Rais) do Ministério do Trabalho e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

Pessoa física (PF)

Tabela 5 – Gênero dos demandantes

Gênero	2017	2016
Masculino	59,8%	61,5%
Feminino	40,2%	38,5%

Tabela 6 – Idade dos demandantes

Faixa etária	2017	2016
Até 24 anos	2,4%	1,9%
25 a 34 anos	19,5%	21,5%
35 a 44 anos	24,5%	25,9%
45 a 54 anos	23,1%	22,8%
55 a 64 anos	19,2%	17,5%
65 anos ou mais	11,3%	10,4%

Tabela 7 – Faixa de renda dos demandantes PF

Faixa de Renda	2017	2016
Sem rendimento	0,8%	1,4%
Até 1 salário mínimo	3,6%	3,8%
De 1 a 2 salários mínimos	13,6%	13,1%
De 2 a 3 salários mínimos	10,2%	11,5%
De 3 a 5 salários mínimos	17,5%	16,2%
De 5 a 10 salários mínimos	23,9%	25,1%
De 10 a 20 salários mínimos	17,9%	18,2%
Acima de 20 salários mínimos	12,0%	10,6%
Não informado – Pessoa física	0,5%	0,1%

Tabela 8 – Demandantes PF por região administrativa

Por região administrativa	2017	2016
Norte	3,9%	3,7%
Nordeste	15,1%	15,5%
Centro-Oeste	13,0%	11,3%
Sudeste	56,8%	57,8%
Sul	11,2%	11,7%

Tabela 9 – Demandantes PF por grau de instrução

Grau de instrução	2017	2016
Não informado	32,8%	38,6%
5º ano completo do Ensino Fundamental	0,5%	0,4%
Do 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental incompleto (antiga 5ª a 8ª série)	0,6%	0,4%
Ensino Fundamental completo	1,7%	1,6%
Ensino Médio incompleto	1,0%	1,4%
Ensino Médio completo	22,4%	21,5%
Educação Superior incompleta	4,0%	4,5%
Educação Superior completa	35,3%	30,2%
Mestrado completo	1,4%	1,0%
Doutorado completo	0,3%	0,4%

Pessoa jurídica (PJ)

Tabela 10 – Porte dos demandantes PJ

Porte	2017	2016
Grande porte	3,8%	6,4%
Médio porte	48,1%	46,8%
Pequeno porte	23,2%	28,2%
Microempresa	24,9%	18,6%

Tabela 11 – Ramo de atividade dos demandantes PJ

Atividade	2017	2016
Construção, madeira e móveis	22,7%	18,9%
Saúde, saneamento e educação	3,4%	5,3%
Serviços	17,0%	18,9%
Demais atividades	56,9%	56,9%

Tabela 12 – Demandantes PJ por região administrativa

Por região administrativa	2017	2016
Norte	1,1%	2,3%
Nordeste	13,6%	14,0%
Centro-Oeste	8,0%	2,3%
Sudeste	67,1%	62,8%
Sul	10,2%	18,6%



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**