

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Brasília • julho de 2021

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

Ouvidoria-Geral da União

Supervisora:

LUANA MARCELINO

Coordenador:

ROGER SOUZA DE PAULA

Equipe de Avaliação:

Bernardo Carvalho Fonseca • Roger Souza de Paula

Brasília, julho de 2021

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2021 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Banco Central do Brasil

Município: Brasília-DF

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Banco Central do Brasil – BCB, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019)

Período avaliado: janeiro de 2019 a setembro de 2020

Data de execução: agosto a novembro de 2020

Qual trabalho foi realizado pela CGU2

Avaliação da Ouvidoria do Banco Central do Brasil – BCB, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho2

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas2

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, transparência ativa, além de medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público e desenho pragmático de novos serviços.

Cabe acrescentar que foram identificadas inconsistências no tratamento de parte das manifestações analisadas, sendo adotadas providências pela Unidade Avaliada ao longo dos trabalhos, não havendo, portanto, a necessidade de emissão de recomendações.

Lista de Siglas e Abreviaturas

BCB: Banco do Banco Central do Brasil

Coger: Corregedoria-Geral do Banco Central do Brasil

Deati: Departamento de Atendimento Institucional

Direc: Diretoria da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

IFs: Instituições Financeiras

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Ouvid: Ouvidoria do Banco Central do Brasil

PDA: Plano de Dados Abertos

PGBC: Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil

R2D2: Sistema de Registro de Demandas de Ouvidoria

RDR: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

S-PRO: Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central

UA: Unidade Avaliada

CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.....	11
1.1. Procedimento para aperfeiçoamento de processos e serviços	11
1.2. Plano para divulgação e disponibilização contínua dos dados abertos	11
1.3. Fluxo interno de tratamento das manifestações consolidado	12
1.4. Planejamento prévio das ações	12
1.5. Transparência ativa permanente	12
2. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	14
RECOMENDAÇÕES.....	15
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	16
APÊNDICE A - INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	16
A.1 Informações Gerais	16
A.2 Competências	16
A.3 Normativos Internos	20
A.4 Equipe e Estrutura Física.....	21
A.5 Canais de Atendimento	22
A.6 Sistemas Informatizados.....	25

A.7 Fluxo Interno de Tratamento.....	25
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	27
A.9 Demandas envolvendo Instituições Financeiras	27
A.10 Carta de Serviços aos Usuários	28
A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor	28
A.12 Dados do Painel Resolveu	29
APÊNDICE B - RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	31
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra.....	31
B.2 Estatísticas dos Resultados	35
APÊNDICE C - MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO .	40
C.1 Achado 1.5 - “Transparência Ativa Permanente”	40
C.2 Achado 2 - “Distorções no Tratamento das Manifestações”	40

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Paineil Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes do Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 96 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em espeque é a **Ouvidoria do BCB (Ouvid)**, órgão subordinado ao Presidente do BCB e supervisionado pelo gestor da Diretoria da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc), tendo como principal função a de responder às manifestações recebidas dos cidadãos sobre a atuação do Banco Central do Brasil – BCB.

Já as reclamações contra Instituições Financeiras (IFs) e os pedidos de acesso a informações são tratados por uma unidade subordinada à Direc, denominada Departamento de Atendimento Institucional (Deati).

A equipe, já incluindo o Ouvidor e o Ouvidor-Adjunto, é formada por sete servidores efetivos do próprio órgão com experiência em atividades de ouvidoria superior a quatro anos. Os servidores estão distribuídos em unidade específica de ouvidoria, especialmente na Coordenação de Gestão Administrativa e de Tratamento de Demandas de Ouvidoria e na Coordenação de Monitoramento da LAI e de Dados Abertos, subordinadas à Direc.

As informações da UA foram coletadas do sítio do BCB, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2017 a 2019. Mais detalhes sobre a ouvidoria do BCB são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Banco Central do Brasil.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Banco Central do Brasil

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Procedimento para aperfeiçoamento de processos e serviços

A unidade mantém o Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central do Brasil (S-PRO), que registra propostas de aperfeiçoamento oriundas de demandas registradas pelos cidadãos. Desse modo, o BCB é capaz de identificar oportunidades de aprimoramentos dos processos e, conseqüentemente, dos serviços e produtos oferecidos à sociedade.

Cabe destacar que uma oportunidade de aperfeiçoamento pode ser identificada em qualquer tipo de manifestação, como demandas dos cidadãos registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)², na Plataforma Fala.BR ou em ofícios, reuniões interna etc.

1.2. Plano para divulgação e disponibilização contínua dos dados abertos

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

Responsável pelo monitoramento do Plano de Dados Abertos do Banco Central do Brasil (<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/dadosabertos>), a Ouvid planeja e coordena as ações destinadas a promover a abertura das bases de dados do BCB, de modo a permitir a ampliação da transparência e fomentar o controle social. O rol e cronograma de informações que serão disponibilizadas em formato aberto são divulgadas de bianalmente segundo critérios predefinidos.

Para o biênio de 2020-2021, por exemplo, foram estabelecidos os seguintes critérios: o grau de demanda potencial da informação, o grau de relevância social e/ou institucional da informação e o nível de qualidade de dados e de maturidade dos sistemas que dão suporte às respectivas bases de dados.

O acesso é realizado a partir de página específica na internet, em um portal de dados do Banco Central do Brasil, acessível através do link <https://dadosabertos.bcb.gov.br>.

² Ferramenta por meio da qual as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BCB pelo cidadão demandante. Este serviço está disponível em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao.

1.3. Fluxo interno de tratamento das manifestações consolidado

Conforme mostrado nas Seções A.7 a A.8 do Apêndice A, observa alto grau de detalhamento para fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, desde o recebimento na Plataforma Fala.BR, importação das demandas pelo R2D2, análise pelas áreas técnicas e resposta ao cidadão.

Ademais, tal fluxo abrange todos os tipos de situação: manifestações que não são da competência da Ouvidoria, demandas envolvendo IFs, pedidos de acesso à informação, demandas de ouvidoria interna, além dos casos dos denunciantes cujos elementos de identificação devem ser preservados desde o recebimento da denúncia.

Assim, nota-se que tais processos de trabalho possibilitam uma resposta célere ao cidadão, refletindo, por exemplo, em um prazo médio de resposta de 3,17 dias em 2019.

1.4. Planejamento prévio das ações

É característica nos relatórios de ouvidoria publicados anualmente pela unidade a indicação das ações a serem implementadas pelo órgão para o ano de sua publicação, todas alinhadas ao planejamento estratégico do BCB.

Isto demonstra que a unidade atua proativamente no diagnóstico de novos serviços e no aperfeiçoamento de suas ações, visando à melhoria da qualidade destes e ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

1.5. Transparência ativa permanente

Transparência Ativa é disponibilização proativa de informações, em atendimento aos artigos 7º e 8º da LAI, além de outras leis, como é o caso da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000). Para o objeto avaliado, traduzem-se as informações mínimas que a ouvidoria deve divulgar em seu sítio na Internet, independentemente de requerimento.

Ao se analisar o sítio eletrônico da UA, bem como do órgão ao ela se vincula, nota-se uma proatividade eminente em se publicar informações sobre as atividades de ouvidoria bem como os serviços públicos disponibilizados pelo órgão. Exemplo disso são:

a) Relatório Anual da Ouvidoria: elaborado anualmente consoante o art. 14, II da Lei nº 13.417/2017 e disponível em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>. Ressalta-se que estão disponíveis no sítio os relatórios dos anos de 2006 a 2019; isto significa que a UA já elaborava seus relatórios anuais de gestão desde sua criação e, ainda, muito antes do referido normativo ter sido editado. Com esta ação, resta claro que se pode atribuir a UA um caráter inovador no campo das ouvidorias públicas;

b) Informe LAI: apresenta o panorama dos pedidos recebidos e das respostas elaboradas pelo BC referentes à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), em especial acerca do desempenho no tratamento de tais solicitações. Elaborado consoante o art. 30, III da LAI, os documentos encontram-se disponíveis para os anos de 2016 a 2020, (sempre de forma paralela ao Relatório Anual da Ouvidoria), em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>. Conforme o documento, a edição do relatório tem como principal objetivo “dar transparência ao corpo técnico do BCB sobre o resultado desse

importante trabalho interdepartamental prestado à sociedade por esta Autarquia, fruto de dedicação e eficiência do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), executado pelo Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati), em parceria com todas as unidades do BCB que rotineiramente se integram a tal atividade”;

c) Plano de Dados Abertos: impulsionado pelo Decreto nº 8.777/2016 (art. 5º) e com participação eminente da Ouvid, o PDA do BC foi responsável pela criação do Portal de Dados Abertos, a realização de concurso de aplicativos, a participação em vários eventos de divulgação, além da própria vanguarda na disponibilização de dados em formato aberto entre os órgãos no governo federal. No final de 2019 o BCB disponibilizava 3.105 bases de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, o que representava 43,2% do total de bases disponibilizados por todos os órgãos do poder público federal. Dentre outros benefícios, citam-se o estímulo da participação social por meio da criação de ambiente colaborativo (Wiki) para discussão de grupos de trabalho afetos ao tema e repositório de conteúdo relacionado às entregas e discussões, e a promoção de eventos sobre dados abertos e concursos de bases de dados e de aplicativos por meio de parcerias. O PDA do BCB está disponível em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/dadosabertos>; e

d) Legislação Relacionada: no sítio eletrônico da Ouvidoria do BCB, disponível em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>, há um link para a “Legislação Relacionada”, em que é apresentada uma lista dos normativos internos do BCB relacionados ao tema ouvidoria. Com isso, a UA permite ao cidadão conhecer mais a ouvidoria e suas áreas de atuação, incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle, caracterizando-a como uma ouvidoria independente e atuante.

Em relação a este último ponto, faz-se apenas uma observação. A partir da consulta inicialmente na “Legislação Relacionada” e, posteriormente, das reuniões realizadas junto à UA, constatou-se a existência de normas próprias da unidade. Tais normas são apresentadas na Seção A.3 do Apêndice A.

Todavia, percebeu-se que a Legislação Relacionada não abarcava todos os normativos acima. Assim, identificou-se apenas a necessidade de uma atualização da lista de tais normativos, resguardados os documentos cuja sigilo se mostrasse imprescindível. Assim, em resposta à interlocução realizada ao longo dos trabalhos, a UA providenciou a disponibilização em transparência ativa desse rol de documentos – e outros, como despachos da Presidência e votos da Diretoria Colegiada –, fomentando ainda mais a transparência da unidade, tendo por referências a Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), a Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e o Decreto nº 9.494 (art. 10, IV).

Por fim, ressalta-se, ainda, duas ações de transparência ativa realizadas pelo BCB detalhadas a seguir. A primeira refere-se à ação para conferir maior proteção aos dados pessoais dos cidadãos. Sabe-se que a Lei nº 13.709/18, mais conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, inclusive por pessoa jurídica de direito público, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade natural. As normas gerais contidas na Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Nessa esteira, o BCB elaborou o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, no qual são demonstradas as principais ações adotadas pela autarquia para fortalecer os controles e os sistemas de proteção, tratamento e compartilhamento de dados, bem como medidas de mitigação dos riscos. Tal documento encontra-se disponível em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/lgpd>.

2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 96 manifestações, considerando como espaço amostral as 2.256 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no ano de 2019 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

A amostra foi analisada utilizando-se doze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos doze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (96 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela Ouvid considerando a amostra examinada. Todavia, foram identificadas inconsistências em aspectos específicos, que foram objeto de reunião de busca conjunta de soluções, sendo apresentadas pela UA esclarecimentos ou adotadas providências ao longo dos trabalhos, não sendo identificada a necessidade de recomendação para a adoção de medidas estruturantes.

Uma das inconsistências inicialmente observadas, se referiu ao preenchimento do campo assunto, que em mais de 60% das manifestações analisadas não havia sido preenchido corretamente. Tais ocorrências ocorreram por uma discrepância da lista de assuntos entre o **Sistema de Registro de Demandas de Ouvidoria – R2D2** (sistema utilizado pela unidade para tratamento das manifestações de ouvidoria) e a Plataforma Fala.BR, ou, de forma residual, pelo fato de o analista não ter verificado durante o tratamento da manifestação. Todavia, ao longo dos trabalhos, a UA proativamente implementou ferramenta para correção do mencionado campo, com funcionalidade para o mapeamento do campo da Plataforma Fala.BR e atualização em tempo real.

O resultado da Pergunta 6 revelou que, dentre as manifestações cujo assunto não era de competência da ouvidoria – em um total de dez –, em seis delas a resposta conclusiva não esclareceu ao cidadão tal fato e/ou nem apontou qual a entidade ou órgão competente para tal. Como a diferença foi mínima (seis versus quatro), sugere-se apenas uma atenção pontual neste item, configurando-se em um caráter insuficiente para uma recomendação.

Ainda, cabe mencionar que foram identificadas questões relativas às Perguntas 9, 10, 11 e 12, pela equipe de avaliação, que foram esclarecidas ao longo dos exames, conforme detalhamento do Apêndice C ao presente relatório, a exemplo de reclamações e solicitações relativas a IFs, que embora recepcionadas pela Plataforma Fala.BR são de competência de outra unidade, segundo regimento interno do Banco Central do Brasil, bem como a implementação de ajuste na integração à plataforma nos casos de respostas conclusivas de sugestões, elogios e reclamações.

RECOMENDAÇÕES

Durante a execução da presente avaliação foram identificadas inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria analisadas, porém, após a realização da reunião de busca conjunta de soluções e análise das considerações e providências adotadas pela UA, não foi identificada por esta OGU a necessidade de elaboração de recomendações à unidade avaliada, conforme detalhamento apresentado no Apêndice C ao presente relatório.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do BCB, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2019, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

Apêndice A - Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia, vinculada ao Ministério da Economia
Data de criação	09/03/2006
E-mail	ouvidoria@bcb.gov.br
Página na Internet	www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria
Canal de atendimento	145
Endereço	Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco B, Ed. Sede do Banco Central do Brasil Brasília-DF CEP 70074-900
Telefone	(61) 3414-2793
Ouvidor	Aloisio Tupinambá Gomes Neto servidor efetivo do próprio órgão experiência de 2 a 4 anos em ouvidoria nomeado no cargo em 23/06/2015
Ouvidor-Adjunto	Helio Fernando Siqueira Celidonio

A.2 Competências

O Banco Central do Brasil (BCB), criado pela Lei nº 4.595/1964, é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Economia, com sede e foro na Capital da República e atuação em todo o território nacional.

As competências do Banco Central estão definidas no art. 164 da Constituição Federal, na Lei nº 4.595/1964, e em legislação complementar.

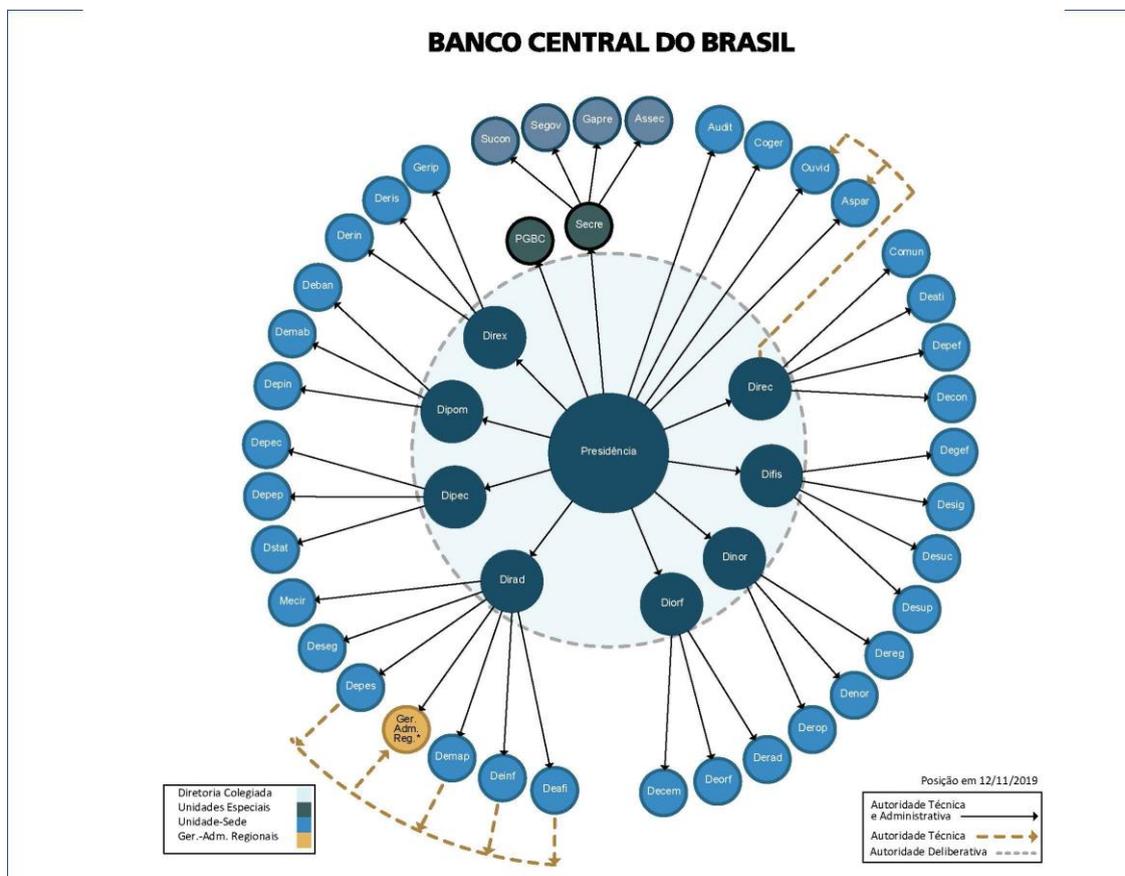
O BCB é formado por sete unidades principais, a saber:

- i. Diretoria Colegiada
- ii. Unidades Especiais de Assessoramento à Superior Administração
- iii. Unidades de Assistência Direta e Imediata ao Presidente
- iv. Unidades Centrais
- v. Unidades e Componentes Descentralizados

vi. Comitês da Diretoria Colegiada

vii. Demais Órgãos Colegiados

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral do BCB, bem como a lista de suas unidades organizacionais:



Fonte: Sítio do Banco Central.

Diretoria Colegiada

Presidente
Diretores

Presidente

Aspar – Assessoria para Assuntos Parlamentares e Federativos
Audit – Auditoria Interna do Banco Central do Brasil
Coger – Corregedoria-Geral do Banco Central do Brasil
Ouvid – Ouvidoria do Banco Central do Brasil

Assec – Assessoria Econômica ao Presidente

Gapre – Gabinete do Presidente

PGBC – Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil

Secre – Secretaria-Executiva

Sucon – Secretaria da Diretoria e do Conselho Monetário Nacional
Segov – Secretaria da Governança, Articulação e Monitoramento Estratégico

Dirad – Diretor de Administração

Deafi – Departamento de Contabilidade, Orçamento e Execução Financeira
Deinf – Departamento de Tecnologia da Informação
Demap – Departamento de Infraestrutura e Gestão Patrimonial
Depes – Departamento de Gestão de Pessoas, Educação, Saúde e Organização
Deseg – Departamento de Segurança
Mecir – Departamento do Meio Circulante

* Gerências-Administrativas Regionais

ADBEL – Gerência Administrativa em Belém – PA
ADBHO – Gerência Administrativa em Belo Horizonte – MG
ADCUR – Gerência Administrativa em Curitiba – PR
ADFOR – Gerência Administrativa em Fortaleza – CE
ADPAL – Gerência Administrativa em Porto Alegre – RS
ADREC – Gerência Administrativa em Recife – PE
ADRJA – Gerência Administrativa no Rio de Janeiro – RJ
ADSAL – Gerência Administrativa em Salvador – BA
ADSPA – Gerência Administrativa em São Paulo – SP

Direc – Diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta

Comun – Departamento de Comunicação
Deati – Departamento de Atendimento Institucional
Decon – Departamento de Supervisão de Conduta
Depef – Departamento de Promoção da Cidadania Financeira

Direx – Diretor de Assuntos Internacionais e de Gestão de Riscos Corporativos

Derin – Departamento de Assuntos Internacionais
Deris – Departamento de Riscos Corporativos e Referências Operacionais
Gerip – Gerência de Relacionamento com Investidores Internacionais de Portfólio

Difis – Diretor de Fiscalização

Degef – Departamento de Gestão Estratégica e Supervisão Especializada
Desig – Departamento de Monitoramento do Sistema Financeiro
Desuc – Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias
Desup – Departamento de Supervisão Bancária

Diorf – Diretor de Organização do Sistema Financeiro e de Resolução

Decem – Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro
Deorf – Departamento de Organização do Sistema Financeiro
Derad – Departamento de Resolução e de Ação Sancionadora

Dipecc – Diretor de Política Econômica

Depec – Departamento Econômico
Depep – Departamento de Estudos e Pesquisas
Dstat – Departamento de Estatísticas

Dipom – Diretor de Política Monetária

Deban – Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos

Demab – Departamento de Operações do Mercado Aberto

Depin – Departamento das Reservas Internacionais

Dinor – Diretor de Regulação

Denor – Departamento de Regulação do Sistema Financeiro

Dereg – Departamento de Regulação Prudencial e Cambial

Derop – Departamento de Regulação, Supervisão e Controle das Operações do Crédito Rural e do Proagro

Fonte: Sítio do Banco Central.

No Capítulo VIII do Regimento Interno são descritas as competências da Ouvid, bem como as atribuições do Ouvidor e Ouvidor-Adjunto:

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (OUVID)

Seção I

Das Competências

Art. 45. Compete à Ouvid:

I - responder às manifestações recebidas dos cidadãos sobre a atuação do Banco Central;

II - assistir a Diretoria Colegiada do Banco Central em assuntos relacionados à área de atuação da Ouvid;

III - atuar junto às áreas do Banco Central no sentido de:

a) viabilizar a solução de demandas recebidas pela Ouvid;

b) aperfeiçoar processos de trabalho e serviços prestados ao cidadão;

c) monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e do Plano de Dados Abertos (PDA);

IV - atuar como Ouvidoria Interna do Banco Central do Brasil.

Seção II

Das Atribuições Específicas do Dirigente

Art. 46. São atribuições do Ouvidor:

I - propor e acompanhar a elaboração de normas e procedimentos relacionados com as atividades da Ouvid;

II - estabelecer padrões de qualidade para as respostas a serem oferecidas pela Ouvid aos cidadãos;

III - coordenar as ações relacionadas com o pós-atendimento dos serviços prestados aos cidadãos pelo Banco Central;

IV - estabelecer canais de comunicação com o cidadão, de modo a facilitar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos;

V - promover a articulação com os demais órgãos de ouvidoria públicos e privados, sem prejuízo das atribuições do Chefe do Deati;

VI - divulgar, de forma regular, estatísticas e informações geradas a partir de sua atuação;

VII - analisar as manifestações dos cidadãos relativas à atuação do Banco Central, dando-lhes a destinação adequada;

VIII - monitorar a qualidade das respostas oferecidas aos cidadãos;

IX - representar o Banco Central perante entidades e organizações e em fóruns relacionados às atividades da Ouvid e nas discussões sobre governo aberto; e

X - assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e do Plano de Dados Abertos do Banco Central.

Art. 46-A. São atribuições do Ouvidor-Adjunto:

I - acompanhar ações de aperfeiçoamento dos serviços prestados aos cidadãos pelo Banco Central;

II - coordenar ações relacionadas:

a) ao monitoramento da LAI e à classificação de documento ou informação nos graus reservado, secreto e ultrassecreto; e

b) à disponibilização de dados abertos e ao estímulo à transparência pública.

A.3 Normativos Internos

Em consulta aos normativos relacionados ao tema de ouvidoria, em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/buscanormas?tema=30>, constatou-se a existência de normas específicas de regulamentação da ouvidoria na própria autarquia, além de normas destinadas às ouvidorias das instituições financeiras, das demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB e das administradoras de consórcio. Segue uma síntese:

NORMA	TEOR
Voto BCB nº 070/2006, 9/3/2006	Criação da ouvidoria do BCB
Voto BCB nº 154/2006, 31/5/2006	Alteração do regimento interno do BCB para criação da ouvidoria do BCB
Voto BCB nº 198/2006, 5/7/2006	Medidas para implantação da ouvidoria do BCB
Carta Circular nº 3.945, 12/4/2019	Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular nº 3.881, de 2018
Resolução nº 4.433, 23/7/2015	Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil
Circular nº 3.881, 7/3/2018	Dispõe sobre a implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.
Comunicado nº 21.363, 12/8/2011	Comunica a obrigatoriedade da remessa do documento de código 5151 - Relatório das Atividades da Ouvidoria, a partir da data-base de junho de 2011

NORMA	TEOR
Circular n° 3.503, 26/7/2010	Dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e nas administradoras de consórcio
Circular n° 3.501, 16/7/2010	Dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria das administradoras de consórcio
Carta Circular n° 3.880, 11/5/2018	Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular no 3.881, de 2018
Carta Circular n° 3.298, 22/2/2008	Esclarece sobre a remessa dos relatórios do diretor ou do administrador responsável pela Ouvidoria de que trata a Circular 3.370, de 2007
Circular n° 3.729, 17/11/2014	Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR), instituído pela Circular n° 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros nesse sistema
Portaria 72.760, 19/09/2012	Designa o Ouvidor do Banco Central do Brasil para exercer as atribuições estabelecidas no art. 40 da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011
Regimento Interno do BCB (Portaria n° 84.287, 27/02/2015)	Vinculação do Ouvidor ao Presidente do BCB
Portaria BCB n° 72.761, 19/09/2012	Designação do Direc para supervisionar as atividades da Ouvidoria
Portaria BCB n° 94.502, 09/08/2017	Estabelece procedimentos a serem observados no processo de atendimento de consultas formuladas à Ouvidoria Interna do Banco Central
Portaria BCB n° 98.972, 25/07/2018	Estabelece, no âmbito do Banco Central do Brasil, procedimentos para o atendimento às demandas formuladas com base na Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)
Portaria BCB n° 99.601, 13/09/2018	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)
Portaria BCB n° 107.471, 27/04/2020	Dispõe sobre o recebimento de denúncias de ilícitos e de irregularidades praticados contra o Banco Central do Brasil, inclusive por seus servidores, no exercício de suas atribuições ou que tenham relação com as atribuições do cargo em que se encontram investidos. (art. 4° do Decreto n° 10.153, de 3 de dezembro de 2019)

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe, já incluindo o Ouvidor e o Ouvidor-Adjunto, é formada por sete servidores efetivos do próprio órgão com experiência em atividades de ouvidoria superior a quatro anos. Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria.

Dentre os cursos ofertados pela OGU, os cursos do Profoco, Acesso à Informação, e-SIC, Tratamento de Denúncias e Mediação de Conflitos foram concluídos pela equipe. Ademais, outras capacitações foram realizadas, tais como: assuntos de LAI, *Green Finance*, Congressos da ABO e da IOA, e ciência de dados.

Os servidores estão distribuídos em unidade específica de ouvidoria, especialmente na Coordenação de Gestão Administrativa e de Tratamento de Demandas de Ouvidoria e na Coordenação de Monitoramento da LAI e de Dados Abertos, subordinadas à Direc. Além disso, por ser uma equipe pequena, os servidores são capacitados a realizar tarefas das duas coordenações.

Ressalta-se que não há equipe específica para tratamento de denúncias.

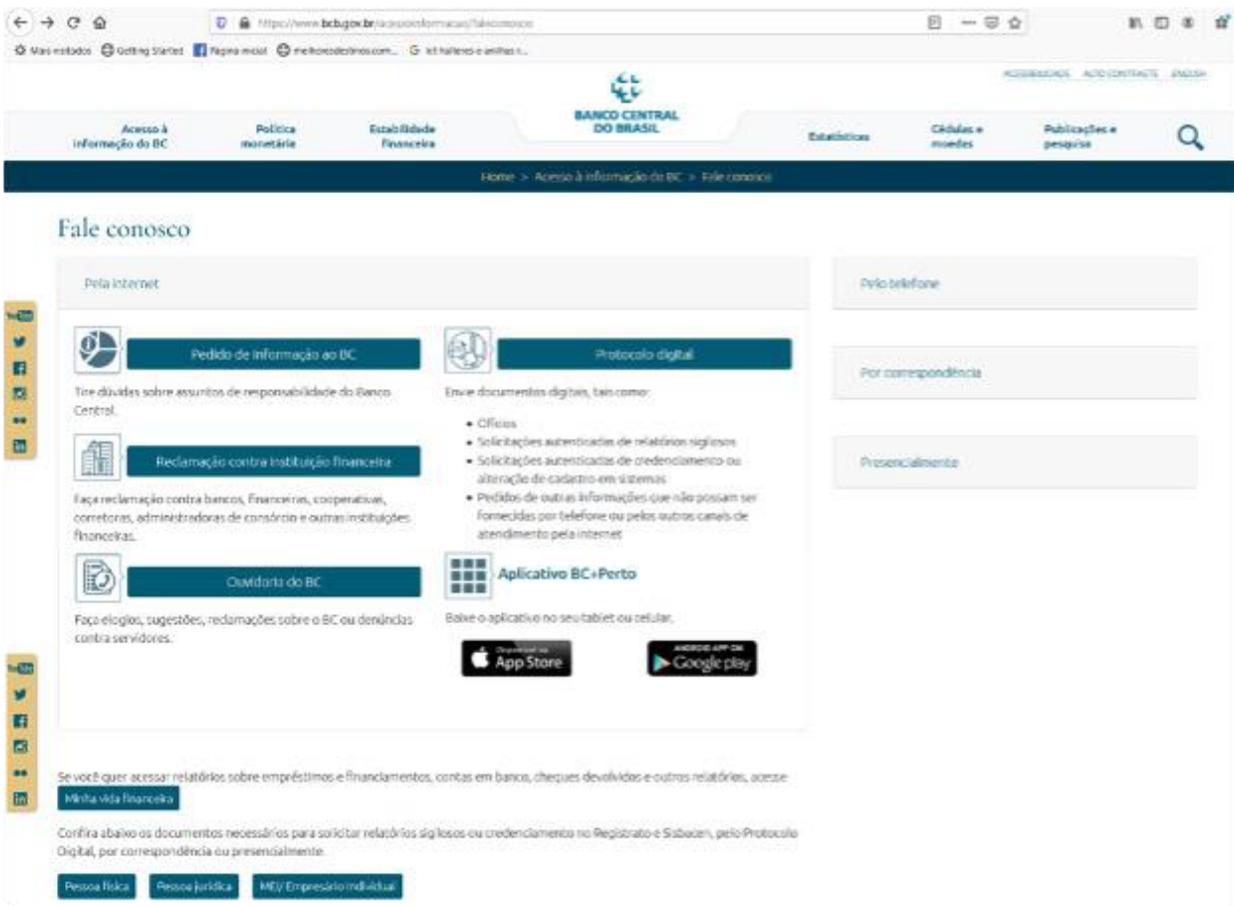
Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, funcionando de segunda a sexta-feira.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

- i. Internet, representada pelo Fale Conosco;
- ii. Intranet, para a Ouvidoria Interna;
- iii. formulário;
- iv. atendimento presencial;
- v. atendimento telefônico;
- vi. correspondência;
- vii. aplicativo BC+ Perto.

O Fale Conosco, disponível no sítio <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/faleconosco>, engloba três tipos principais de registro de demandas no BCB:



O primeiro, “Pedido de Informação ao BC”, trata das demandas do e-SIC e está disponível em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/solicitar_informacao.

The screenshot shows the website interface for filing a complaint. At the top, there are navigation links for 'Acesso à informação do BC', 'Política monetária', and 'Estabilidade financeira'. The main heading is 'Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras'. Below this, there is a brief explanation of the complaint process and a list of steps to follow. A central flowchart, 'FLUXO DA RECLAMAÇÃO', illustrates the process: a citizen sends a complaint to the Banco Central do Brasil (BC), which then forwards it to the financial institution (IF). The IF responds to the citizen within 10 business days, providing a copy to the BC. The BC also takes various initiatives based on the complaints, such as fiscalization actions, legislative improvements, and financial education actions. On the right side, there are buttons for 'Registrar reclamação', 'Acompanhar sua reclamação', 'Perguntas frequentes', and 'Rankings do BC'. The footer contains the bank's mission statement and contact information.

Já o “Reclamação contra Instituição Financeira” remete ao Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR, ferramenta por meio da qual as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BCB pelo cidadão demandante. Este serviço está disponível em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao. Conforme mencionado anteriormente estes dois tipos de demandas de ouvidoria estão a cargo da Deati.

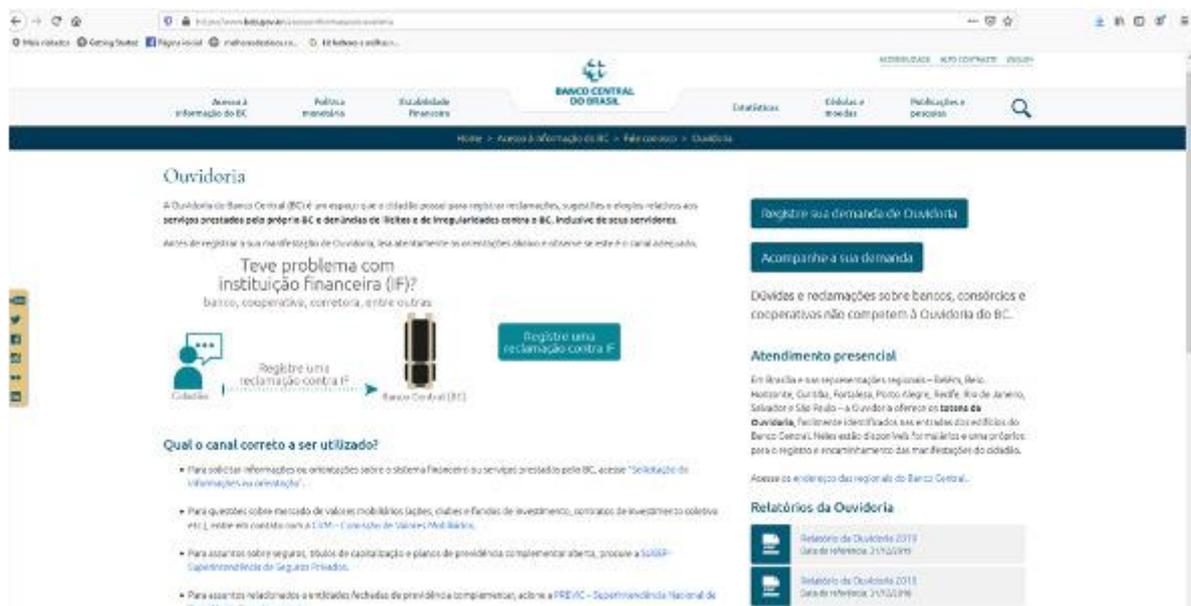
This is an identical screenshot of the website page described above, showing the complaint registration process and the flowchart.

O formulário é disponibilizado por meio de totens da Ouvidoria, facilmente identificados nas entradas dos edifícios do Banco Central, sendo utilizados também para o registro e encaminhamento das manifestações pelo cidadão. Ademais, o formulário apresenta recurso para acessibilidade para pessoas com deficiência visual e auditiva.

O atendimento presencial é realizado atualmente em sua sede, em Brasília, ficando o atendimento sob responsabilidade do Departamento de Atendimento Institucional (Deati). Ademais, o edifício possui infraestrutura de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, além de exibir sinalização para o local de atendimento presencial. Por fim, o atendimento individual é realizado em sala reservada e privativa. O atendimento funciona de segunda a sexta-feira.

O atendimento telefônico é realizado pelo número 145 e possui custo de ligação local, além de ser registrado. O atendimento funciona de segunda a sexta-feira.

Por fim, o “Ouvidoria do BC” trata as manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018 e está disponível em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>. Para o registro das demandas referentes a uma Instituição Financeira – IF, o BCB disponibiliza um botão, denominado “Registre uma reclamação contra IF” (esta opção direciona para o mesmo link da opção principal “registre sua Reclamação”, mostrada anteriormente). Já para as demandas relacionadas a instituição não-financeiras, o BCB encaminha para a Plataforma Fala.BR, por meio do botão “Registre sua demanda de Ouvidoria”.



Em ambos casos, no que toca ao tratamento das manifestações, o BCB utiliza o Sistema de Registro de Demandas de Ouvidoria – R2D2, que foi integrado completamente à Plataforma Fala.BR em novembro de 2019. Em relação a este assunto, há a seguinte passagem no Relatório de 2019:

“(…)

Atendendo à determinação da Ouvidoria-Geral da União (OGU), por meio do Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018, em novembro de 2019 foi finalizada a integração do Sistema de Atendimento a Demandas de Ouvidoria do Banco Central (R2D2) com o e-Ouv, que passou a permitir maior celeridade ao tratamento das demandas recebidas pelo e-Ouv.

(…)”

No tocante ao aplicativo BC+ Perto, verifica-se que se trata de um aplicativo gratuito disponível para smartphones lançado em dezembro de 2017 para registrar e acompanhar demandas contra instituições financeiras, ter acesso às Notas do Copom e ao Relatório de Inflação e também solicitar o acesso ao sistema Registrato.

Ressalta-se que em todos dos os tipos de canais de atendimento, o cidadão recebe uma confirmação e um número de protocolo ao registrar uma manifestação para o seu posterior acompanhamento.

Por outro lado, a ouvidoria não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, Whasapp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de ouvidoria.

Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão ou entidade.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018 e disponibilizadas no sítio <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>, “Ouvidoria do BC”, o BCB utiliza o **Sistema de Registro de Demandas de Ouvidoria – R2D2**. Tal sistema foi integrado completamente à Plataforma Fala.BR em novembro de 2019. As demandas de ouvidoria são importadas da Plataforma Fala.BR para o devido tratamento e encaminhadas às áreas técnicas. A importação é automatizada, porém é feita demanda por demanda, após análise inicial.

Já o “registre sua Reclamação”, disponível em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao, remete ao **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR**, ferramenta por meio da qual as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BCB pelo cidadão demandante. O sistema, bem como sua documentação, está disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistemaregistrodemandacidade>.

Outro sistema gerido pela Ouvid é o **Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central – S-PRO**. Este tem como objetivo facilitar o acompanhamento, o tratamento e a implementação das propostas de aperfeiçoamento de serviços ou processos do BCB, oriundos de manifestações registradas pelos cidadãos no RDR. Assim, as demandas registradas pelos cidadãos que contribuem para que as áreas técnicas identifiquem oportunidades de aprimoramentos dos processos e, conseqüentemente, dos serviços e produtos oferecidos à sociedade, passam a ser caracterizadas como “propostas de aperfeiçoamento” e a ter seu desenvolvimento continuamente acompanhado pela Ouvidoria. No caso do S-PRO, a alimentação é manual e não há integração ao R2D2.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Todas as reclamações, sugestões e 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.

O fluxo de tratamento é descrito a seguir. Todas as demandas recebidas via Plataforma Fala.BR podem ser importadas pelo sistema R2D2 sendo reclassificadas por tipo, conforme seu teor. Nesse momento, o cidadão já é informado do número recebido no sistema R2D2, para eventual acompanhamento do trâmite em link específico no portal do BCB. Apenas as demandas que devem ser encaminhadas a outros órgãos, em razão do assunto não ser de competência do BCB, não serão importadas e serão transferidas via Plataforma Fala.BR.

Em se tratando efetivamente de uma nova demanda de Ouvidoria, esta será encaminhada à área técnica para conhecimento e manifestação. A resposta da área técnica é analisada pela Ouvidoria e, se for adequada, será enviada ao e-mail do cidadão, quando identificado. É possível devolver a demanda à área técnica para complemento/correção ou, ainda, encaminhar a outras unidades técnicas, inclusive simultaneamente.

Após a resposta final, a demanda é encerrada na Ouvidoria. Todo esse trâmite ocorre via R2D2. As unidades internas do BCB possuem um módulo de acesso R2D2, no qual elas consultam apenas as demandas as quais lhe foram encaminhadas.

Demandas de igual teor a anteriores ou que não possuam os elementos mínimos necessários para apreciação pelas áreas técnicas são encerradas na Ouvidoria sem tramitação. Nesses casos, o cidadão é informado sobre o procedimento adotado.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, há uma classificação específica para essas demandas e perfis de acesso específicos nas áreas técnicas.

Por sua vez, as denúncias contra servidores da Autarquia são repassadas para a Corregedoria-Geral do Banco Central do Brasil (Coger), caso o denunciado seja técnico ou analista do BC, ou à Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil (PGBC), se o envolvido for procurador, podendo essas unidades, se necessário, encaminhar notícia dos fatos também à Comissão de Ética do Banco Central do Brasil (CEBCB).

Já as manifestações classificadas inicialmente pelo cidadão com o tipo “Acesso à Informação” são recepcionadas diretamente pelo Deati, por meio do sistema RDR, integrado ao antigo e-SIC, e atualmente à Plataforma Fala.BR.

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 quanto aos canais apropriados para registrar suas demandas; e
- c) nos casos de relatos de problemas particulares com instituições supervisionadas pelo BC, caso o cidadão tenha autorizado o repasse dos seus dados e informe os dados da instituição financeira reclamada, as manifestações são transferidas ao Deati, onde será tratada de acordo com o estabelecido na Circular BCB nº 3.729. Caso contrário, quando o cidadão não oferece dados suficientes para a transferência da demanda, ele é orientado a registrar sua reclamação contra a instituição financeira no canal de atendimento a reclamações do BC, sob a responsabilidade do Deati.

Em relação às propostas de aperfeiçoamento apresentadas pelos usuários, o procedimento é o seguinte: depois do primeiro encaminhamento da manifestação via R2D2, caso a área sinalize a possibilidade de implementação de melhorias, a demanda é finalizada com agradecimento ao cidadão pela contribuição e registrada proposta de aperfeiçoamento no Sistema S-PRO, que permite acompanhar junto à área técnica os avanços do aprimoramento.

Em relação à rotina de comunicação com a alta administração, o principal meio utilizado é a elaboração de relatórios, valendo-se do uso de contato pessoal, telefone ou por e-mail ocasionalmente.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – foi realizada uma atualização no sistema R2D2. Inicialmente, as unidades possuem um módulo de acesso ao sistema, visualizando apenas as demandas que lhe foram encaminhadas. Caso o cidadão não autorize o repasse de seus dados pessoais (campo que foi inserido a pedido na Plataforma Fala.BR e reproduzido no R2D2), as informações sobre o demandante não são visíveis às áreas técnicas, apenas pela Ouvidoria.

Denúncias e demandas de ouvidoria interna somente são visíveis no R2D2. Caso a demanda seja encaminhada à área técnica, a identificação do demandante depende da autorização de repasse de dados pessoais.

Já as demandas de ouvidoria interna possuem perfis de acesso dado pela Ouvidoria a determinados servidores escolhidos pelas chefias das áreas técnicas.

A.9 Demandas envolvendo Instituições Financeiras

As relações de consumo entre instituições financeiras - IFs e seus clientes estão fora do escopo de atuação da Ouvidoria do BCB, uma vez que as ouvidorias daquelas unidades são regulamentadas pela Resolução CMN nº 4.433/2015, e pelas Circulares BCB nº 3.501/2010, e nº 3.503/2010. Essas normas estão disponíveis na página do BCB na internet nos seguintes links, respectivamente: www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_vl_O.pdf; www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=circ&ano=2010&numero=3501; e www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=circ&ano=2010&numero=3503.

Quando a manifestação do cidadão apresenta os elementos mínimos necessários para o tratamento da entidade supervisionada, esta é encaminhada ao Deati (via sistema integrado) para tratamento. Em seguida, a Ouvidoria esclarece o cidadão acerca da possibilidade de recorrer ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição financeira e, em uma segunda instância, à sua Ouvidoria, que terá o prazo máximo de dez dias úteis para se manifestar de forma conclusiva. Também é reforçado ao cidadão que as questões inerentes às relações de consumo estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), e que sua mediação cabe aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), destacando-se a possibilidade de acesso à plataforma de governo Consumidor.gov, criada como etapa inicial do processo de mediação entre cliente e fornecedor. Como último recurso, sugere-se o acesso ao Poder Judiciário.

As reclamações recebidas pelo BCB são encaminhadas às IFs para que enviem, diretamente aos seus clientes ou usuários, os esclarecimentos acerca do assunto questionado, com cópia para o BCB. Neste caso, embora a Autarquia não possua competência legal para atuar sobre o caso individual de cada cidadão, os registros de reclamação constituem importante subsídio para ações de supervisão e regulação das IFs, para definir ações de educação financeira e para formação do ranking das entidades mais reclamadas.

Já em relação às instituições financeiras que são públicas, tais como CEF, BB, BNB, as manifestações dos cidadãos serão encaminhadas às respectivas ouvidorias via Plataforma Fala.BR.

Vale ressaltar que, apesar de o tratamento de reclamações contra instituições financeiras por parte do BCB não ter como foco a solução de problemas individuais e específicos apresentados nas relações de consumo, as manifestações dos cidadãos são importantes subsídios para as ações de fiscalização e regulação da Autarquia, bem como para o desenvolvimento de conteúdos de educação financeira.

Para mais informações sobre a atuação das ouvidorias das instituições financeiras, basta conferir a seção específica na página do BCB na internet, em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidorias_bancos.

A.10 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

No total o BCB disponibiliza 33 serviços ao cidadão, sendo disponibilizados no sítio <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/banco-central-do-brasil>.

A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Haja vista o atual Ouvidor do BCB ter sido nomeado em 23/06/2015, há na referida portaria uma regra de transição, na qual o titular se enquadra. Segue in verbis:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º; (grifo nosso)

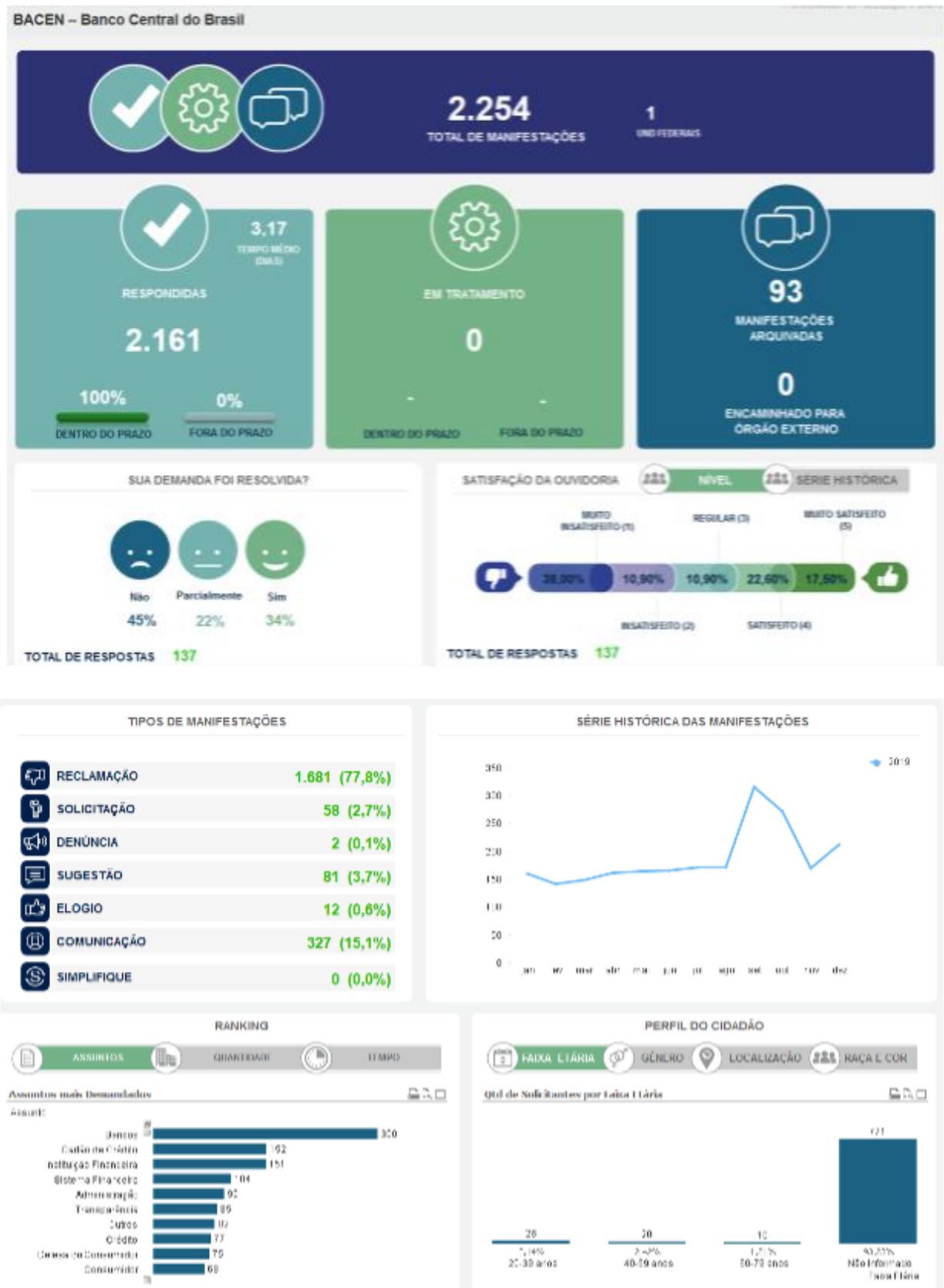
III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Pelo exposto, em análise do art. 11, II, observa-se que o atual titular do cargo poderá nele permanecer até 22/06/2021, podendo ser prorrogado por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

A.12 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como BACEN – Banco Central do Brasil e o período de 01/01/2019 a 31/12/2019:



Apêndice B - Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

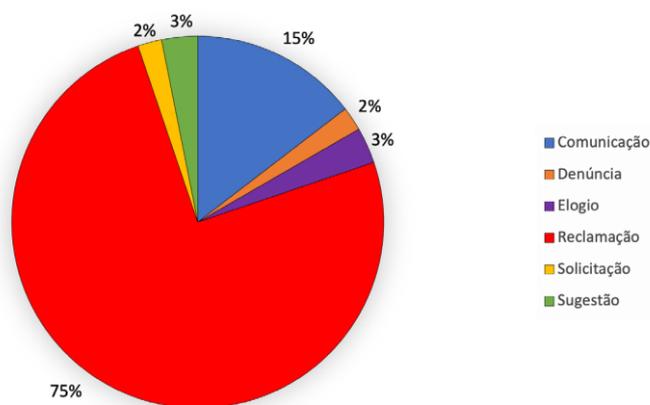
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de doze perguntas elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade Avaliada – UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes do Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

No total de manifestações recebidas pelo BCB no ano de 2019 foram extraídas 96 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

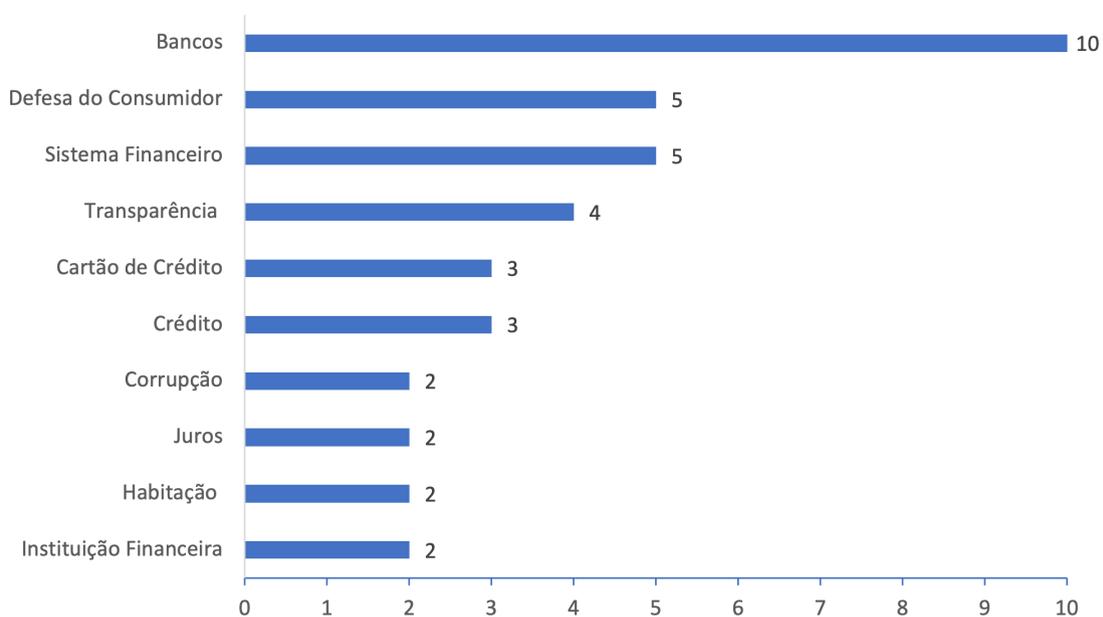


DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	14
Denúncia	2
Elogio	3
Reclamação	72
Simplifique	3
Solicitação	2
Sugestão	3
SOMA	96

A seguir é mostrada uma síntese dos principais temas abordados contidos na amostra, extraídos do campo do teor da manifestação na Plataforma Fala.BR:

PRINCIPAIS ASSUNTOS



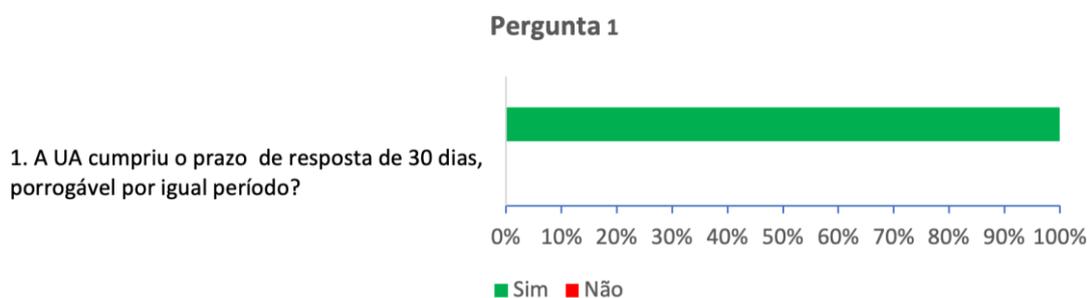
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	72
Reclamação contra IF	
Reclamação de SAC de IF	
Regularização de conta bancária em IF	
Impasse em pagamento de empréstimo e/ou débito em IF	
Problema em portabilidade de empréstimo consignado	
Clonagem de cartão de crédito	
Bloqueio de cartão de crédito	
Horário inadequado de atendimento de IF	
Impossibilidade de acesso a dados abertos e/ou não sigilosos	
Vazamento de dados pessoais para IFs	
Relato de golpe ou fraude financeira	
Denúncia de prática de vendas casadas para operações de crédito	
Dúvida sobre alteração societária de empresa estrangeira	
Dúvida e/ou dificuldade sobre funcionamento de aplicativo de IF	
Bloqueio de conta bancária por ordem judicial	
Débito indevido de sistema financeiro estudantil	
Inclusão indevida de usuário no SERASA	
Dificuldade de pagamento de saldo de contrato habitacional	
Cobrança indevida de cesta de serviços de IF	
Questionamento sobre possibilidade de visita a órgão	
Financiamento indevido do valor da fatura de cartão de crédito por IF	
Negativa de liberação de crédito para investimento rural	
Não realização de baixa de cheques no CFF e Serasa mesmo após quitação de débitos pendentes	
Problema em alteração de conta bancária	
Dúvida sobre concessão de empréstimo estudantil	
Mau atendimento recebido em IF	
Relato de assédio moral em IF	
Impossibilidade de acompanhamento de manifestação registrada na ouvidoria	
Inconsistência em transferência bancária internacional	
COMUNICAÇÃO	14
Erro ou inconsistência de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br)	
Impossibilidade de acesso a dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br)	
Concessão de empréstimos a taxas abusivas	
Cobrança indevida de instituição financeira	
Investigação de empréstimo indevido por outra pessoa	
Impasse em renegociação de dívida em instituição financeira	
ELOGIO	3
Atendimento de instituições financeiras	
Atendimento da Ouvid	

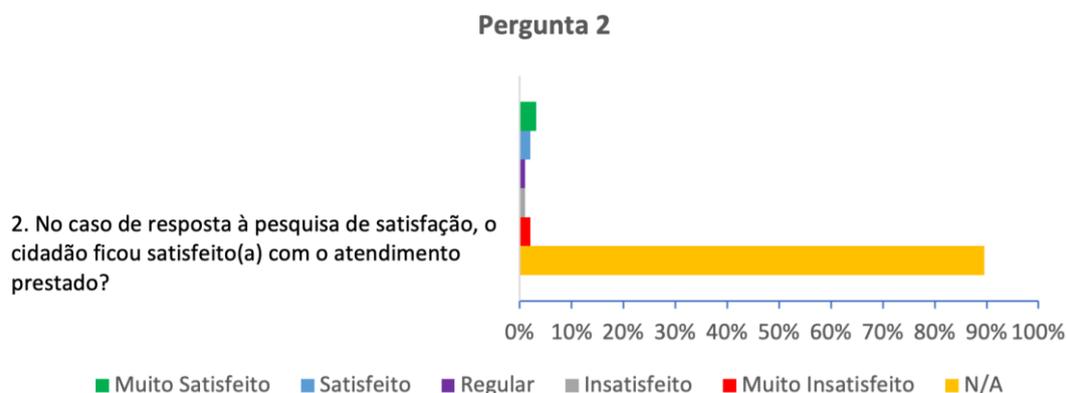
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
SUGESTÃO	3
Disponibilização de amortização de financiamento imobiliário em um prazo menor Disponibilização para ferramenta para consulta de taxas de mercado Dificuldade de acesso a dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br)	
DENÚNCIA	2
Reclamação contra IF Emissão errônea de notas fiscais por empresa de contabilidade	
SOLICITAÇÃO	2
Dúvida em sistema financeiro Questionamento sobre gestor de IF	
TOTAL DA AMOSTRA	96

B.2 Estatísticas dos Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³.

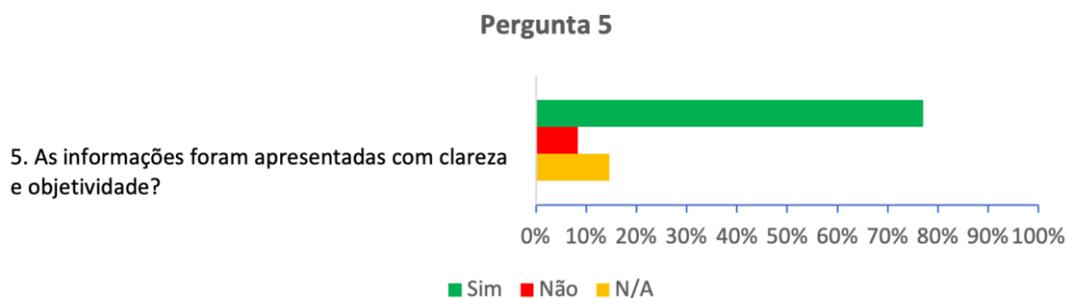
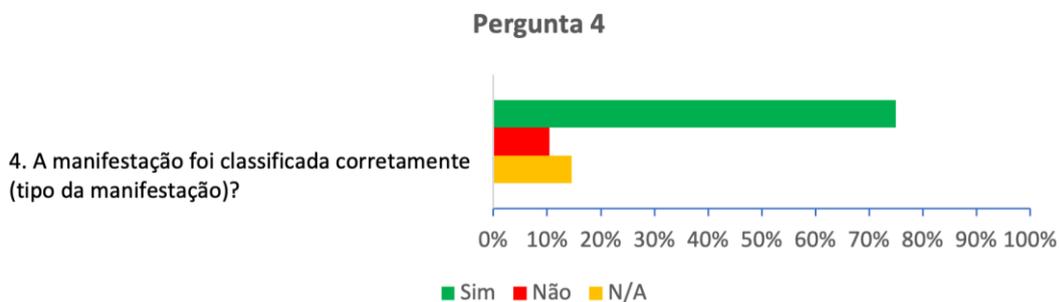
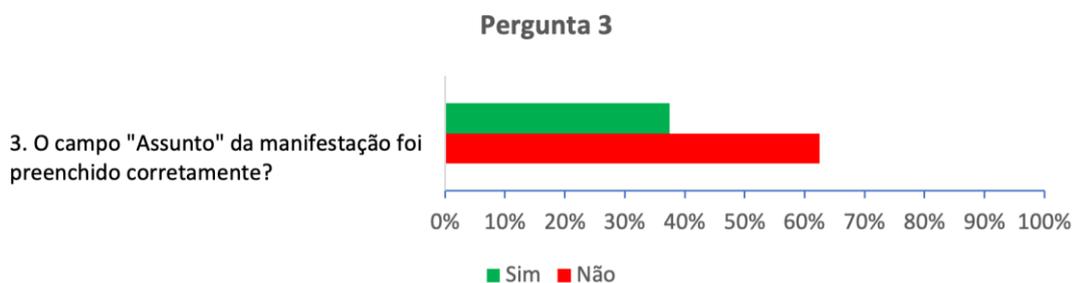


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

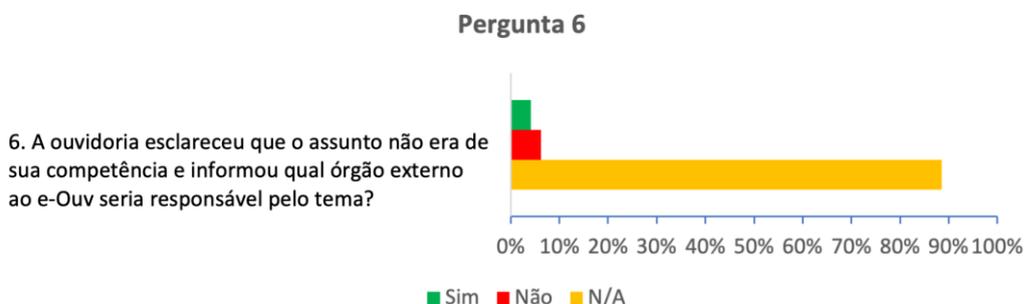


³ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

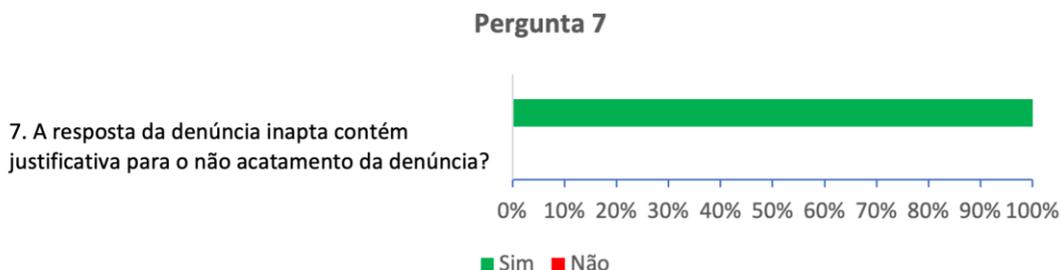
No gráfico acima, observa-se que aproximadamente 90% (total de 96) das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.



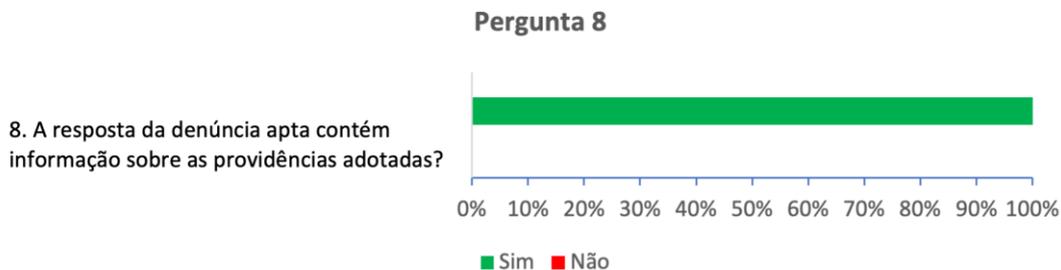
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se apenas o baixo desempenho acerca do preenchimento e/ou readequação do campo Assunto pela ouvidoria, quando for o caso: tal ação não foi realizada em 60 manifestações da amostra, o que corresponde a 62,5%.



No gráfico da Pergunta 6 observa-se que aproximadamente 90% - um total de 86 - das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do BCB. Do quantitativo restante, em 4,16% (4) das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, enquanto em 6,25% (6) não o fez.



Na avaliação geral foi observado que havia cinco manifestações do tipo denúncia e/ou com teor de denúncia, em vez de duas como apresentado na extração inicial. Dentre estas, duas foram consideradas inaptas e três aptas. Tal fato é explicado pela classificação incorreta durante a análise (manifestações de um certo tipo que deveriam ter sido classificadas como denúncia e vice-versa) e pela averiguação de duas comunicações com elementos de identificação, o que as configura como denúncias em sentido estrito. O gráfico da Pergunta 7 mostra que, dentre as duas denúncias inaptas, todas apresentaram a devida justificativa.



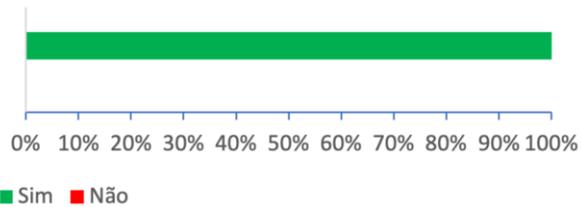
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, no total de cinco, apenas três foram consideradas aptas, sendo que todas apresentaram informações sobre as providências a serem adotadas.



Na avaliação geral observou-se que havia 80 manifestações do tipo reclamação e/ou com teor de reclamação, e não 72 como apresentado na extração inicial. Ressalta-se que o gráfico considera apenas o quantitativo da amostra inicial, isto é, 72 reclamações. Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 mostra que, dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, cerca de 84,72% apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.

Pergunta 10

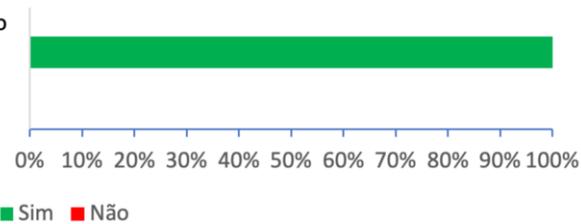
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Na avaliação geral observou-se que havia oito manifestações e/ou solicitações em outras manifestações, do tipo de solicitação, em vez de duas como apresentado na extração inicial. Tal fato é explicado pela classificação incorreta durante a análise (manifestações de um certo tipo que deveriam ter sido classificadas como solicitação) e pela averiguação de três reclamações com solicitação de providências. Considerando apenas a amostra inicial de duas solicitações, o gráfico da Pergunta 10 mostra que as duas explicitaram ao cidadão sobre a adoção providências ou sua impossibilidade.

Pergunta 11

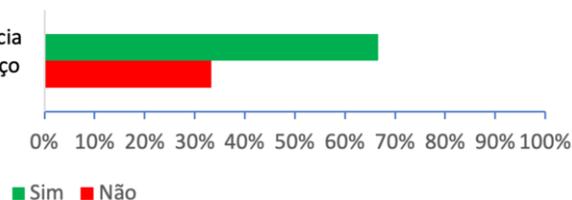
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



O gráfico da Pergunta 11 demonstra que todas as três manifestações do tipo sugestão evidenciaram medidas sugeridas pela autoridade competente.

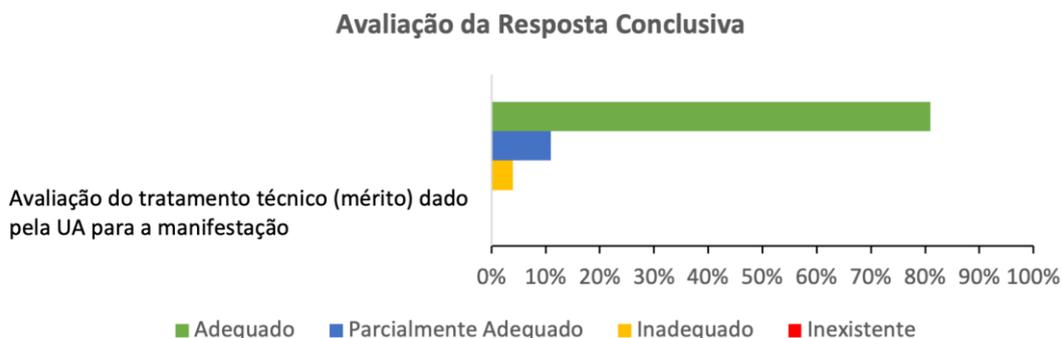
Pergunta 12

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre os três elogios selecionados inicialmente, um não se coadunava com o teor deste tipo de manifestação, enquadrando-se na subdivisão “Não”. O gráfico da Pergunta 12 demonstra que duas das manifestações do tipo elogio informaram ao agente público ou ao responsável pelo serviço a ciência ou encaminhamento dela.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁴ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Pelo exposto, o gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Tal fato corrobora que a boa gestão de processos e pessoas contribui para o tratamento das demandas da unidade, especialmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações.

Finalmente, a lista das 96 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

⁴ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

⁵ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C - Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 22146/2020/CGOUV/OGU/CGU, de 08/12/2020, foi dado um prazo dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Inicialmente, por meio de e-mail datado de 02/02/2021, e seus anexos, a UA teceu alguns comentários preliminares acerca do referido relatório, antes da reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 05/02/2021. Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 3780/2021-BCB/OUVID, de 21/02/2021, em que são apresentadas suas considerações e ponderações em face do teor dos achados, apresentadas de forma resumida a seguir.

C.1 Achado 1.5 - “Transparência Ativa Permanente”

Em relação ao item d) apontado neste achado, “Legislação Relacionada”, a UA apontou o seguinte:

“(…) quanto à disponibilização dos normativos internos em transparência ativa no site do BC, ressaltamos que, além dos normativos internos sugeridos, foram ainda agregados outros documentos considerados relevantes e emblemáticos do ponto de vista da evolução da transparência institucional ativa e passiva, a exemplo de Notas Técnicas, dentre outros, como pode ser verificado no item Legislação Relacionada em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>; (…)”

Análise da Equipe de Avaliação

Em consulta ao sítio da ouvidoria, <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>, de fato verificou-se a atualização das normas contidas em “Legislação Relacionada”. Desse modo, não se vislumbra necessidade de elaboração de recomendação para acompanhamento deste achado pela OGU.

C.2 Achado 2 - “Distorções no Tratamento das Manifestações”

a) Campo Assunto

Acerca dos resultados referentes à Pergunta 3 (“O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?”), a UA apontou a seguinte implementação de melhoria:

“(…) acerca do campo “Assunto”, foi possível desenvolver ferramenta em nosso sistema mapeando o campo do “Plataforma Fala.BR” para que fosse devidamente atualizado conforme o teor da manifestação, em tempo real; (…)”

Análise da Equipe de Avaliação

Em face da proatividade da UA em implementar ferramenta para correção campo Assunto, esta equipe não vislumbra mais necessidade de elaboração de recomendação para acompanhamento deste item do achado pela OGU. Todavia, os resultados o gráfico da Pergunta 3 serão mantidos, a fim de se manter a fidedignidade das informações registradas e encontradas pela equipe na Plataforma Fala.BR.

b) Comunicações

Em relação à avaliação da resposta conclusiva das comunicações, a UA teceu os seguintes comentários:

“(…) No tocante ainda à avaliação realizada, além das questões mais genéricas acima referidas, caberia por fim salientar, com respeito às demandas “anônimas”, termos já ajustado a questão do uso do vocativo “Prezado Senhor”, suprimindo-os.”

Análise da Equipe de Avaliação

Na análise inicial, a equipe considerou a avaliação como “Parcialmente Adequada” das comunicações em que se foi utilizado o vocativo “Prezado Senhor” na resposta conclusiva registrada pela UA. Nota-se que neste tipo de manifestação o cidadão não é identificado e, portanto, não lhe é possível acesso à resposta enviada pela ouvidoria. Contudo, mediante a correção do termo pela UA e a reanálise por parte desta equipe – considerando a utilização do vocativo como mero erro formal –, defere-se a solicitação, atualizando-se os percentuais do gráfico Avaliação da Resposta Conclusiva devidamente para “Adequada”.

c) Sugestões e Elogios

Acerca dos resultados referentes às Pergunta 11 (“A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?”) e 12 (“A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?”), a UA apontou a seguinte implementação de melhoria:

“(…) Nesse rol, destacaríamos, em relação às demandas típicas de Ouvidoria – sob competência regulamentar e regimental desta unidade, e que englobam três subconjuntos de registros (sugestões, elogios e reclamações relacionados à atuação direta do BC) –, já termos providenciado solução junto à área técnica de TI no sentido de que as respostas finais conclusivas possam já ser disponibilizadas no FalaBR.; (...)”

Análise da Equipe de Avaliação

Nas três manifestações do tipo sugestão, a ouvidoria forneceu resposta conclusiva esclarecendo que as informações seriam prestadas por e-mail, em momento posterior (ao invés de prestar as informações diretamente na Plataforma Fala.BR), e com a possibilidade de acompanhamento pelo sítio do órgão. Em sua justificativa, a UA apresentou as respostas que estavam registradas em sistema próprio de TI e informou a implementação de ajuste para sua integração à Plataforma Fala.BR, de forma a disponibilizá-las neste sistema.

Pelo exposto, esta equipe reavaliou o resultado de “Inadequada” para “Parcialmente Adequada” no gráfico Avaliação da Resposta Conclusiva para os dois tipos de manifestação. Ademais, os resultados do gráfico da Pergunta 11 foram atualizados – embora as respostas estivessem registradas em sistema próprio do BCB, bem como os da Pergunta 12. Desse modo, não se vislumbra necessidade de elaboração de recomendação para acompanhamento deste item do achado pela OGU.

d) Reclamações e Solicitações

Acerca dos resultados referentes às Pergunta 9 (“A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?”) e 10 (“A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?”), a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) Em especial, gostaríamos de esclarecer, acerca das demandas não típicas de ouvidoria (pedido de informação e reclamação contra IF), não serem elas de competência da Ouvidoria do BC, mas sim de responsabilidade do Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati). Recordaríamos que, de modo a oferecer ao cidadão um atendimento mais célere, a Ouvidoria do BC decidiu por recepcioná-las por meio do Fala.BR, encaminhando-as diretamente para tratamento do Deati. Tal solução somente foi possível com o apoio da OGU, mediante a criação no Fala.BR dos campos adicionais de CPF e de autorização de repasse de dados. De toda forma, apesar de oferecermos respostas conclusivas aos cidadãos que registram esses tipos de manifestações – informando-os acerca (1) da ausência de competência da Ouvidoria do BC para tratar do caso, (2) do encaminhamento ao Deati, e (3) do número de protocolo para acompanhamento no site do BC, além (4) de oferecer resposta diretamente ao demandante –, identificamos oportunidade de aperfeiçoamento no nosso modelo de resposta de modo a esclarecer a respeito do papel e da atuação do BC nessas situações.

No entanto, gostaríamos de reforçar o entendimento de que tais demandas se encontram, por determinação regulamentar e regimental, sob competência do Deati, sendo operacionalizadas via Sistema segregado e próprio denominado RDR. Esta Autarquia envida todos os esforços para o correto atendimento ao cidadão, entendendo que, caso as autorizações sejam por ele registradas, eventual erro de sua parte no preenchimento da manifestação não deveria nunca obstar seu atendimento, e que o fato de a resposta final não constar no sistema Fala BR não significa de forma alguma não ter sido prestado atendimento completo ao cidadão. Em outras palavras, apesar de a resposta final não constar no sistema Fala.BR o tratamento completo sempre é realizado. (...)”

Análise da Equipe de Avaliação

Conforme explicado pela UA, as demandas referentes a reclamações contra IFs e solicitações (envolvendo pedidos de informação), embora recepcionadas pela Plataforma Fala.BR, são de competência de outra unidade, segundo regimento interno do órgão.

Pelo exposto, esta equipe resolve reavaliou o resultado de “Inadequada” para “Adequada” no gráfico Avaliação da Resposta Conclusiva. Ademais, os resultados dos gráficos da Pergunta 9 e 10 serão atualizados para as reclamações contra IFs e solicitações (envolvendo pedidos de informação), em face da especificidade regimental para tratamento das demandas de ouvidoria no BCB. Por outro lado, os resultados foram mantidos para reclamações cuja competência é do próprio BCB. Desse modo, não se vislumbra necessidade de elaboração de recomendação para acompanhamento deste item do achado pela OGU.



www.cgu.gov.br

 [cguonline](#)  [cguonline](#)  [cguoficial](#)  [cguonline](#)  [cguoficial](#)

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO