



FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ambiente de Ouvidoria/Banco do Nordeste

Titular: Isaías Matos Dantas

E-mail: ouvidoria@bnb.gov.br

Telefone: (085) 3251-7352

Contato (pessoa): Isaías Matos Dantas

Unidade da Federação: Ceará Município: Fortaleza

Poder: () Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: () Federal () Estadual () Municipal

Categoria:

() Aprimoramento do controle social

() Ampliação de espaços e canais de participação social

() Melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias

1. Descrição da prática

1.1. Sobre o Banco do Nordeste

O Banco do Nordeste do Brasil, também conhecido por BNB, foi criado em 19 de julho de 1952, pela Lei Federal nº 1.649, com o intuito de fomentar o desenvolvimento da região Nordeste que, atingida pelas constantes secas e pela escassez de recursos estáveis, carecia de um trabalho de organização de sua economia.

Organizada sob a forma de sociedade de economia mista, de capital aberto, o BNB configura-se como instituição financeira múltipla e tem mais de 90% de seu capital sob o controle do Governo Federal. Atualmente, mantém a liderança na aplicação de recursos de longo prazo e de crédito rural em sua área de atuação.

1.2. Contextualização

A existência do plano brasileiro de Governo Aberto e de outras iniciativas incentivam um dos valores democráticos mais tratados nos últimos anos: a transparência. A transparência pública está tomando um lugar de destaque nas ações de governos nos últimos anos, com iniciativas como o Portal da Transparência, o Portal do PAC (Programa de Aceleração do Crescimento), os portais sobre a Copa do Mundo, dentre outras.

A transparência pública está tomando um lugar de destaque nas ações de governos nos últimos anos, com iniciativas como o Portal da Transparência, o Portal do PAC (Programa de Aceleração do Crescimento), os portais sobre a Copa do Mundo, dentre outras.

Na condição de gestor e agente financeiro de recursos públicos federais, o Banco do Nordeste é constantemente demandando por informações relacionadas à aplicação de tais recursos. Tais demandas compreendem necessidade de informações sobre diversos aspectos desses financiamentos, pelos cidadãos em geral, cujo atendimento até então requeria, em muitos casos, metucioso trabalho de levantamento de dados realizado de forma manual por equipes internas, a fim de prover a melhor resposta aos demandantes.

Além das informações inerentes aos recursos públicos geridos pelo Banco do Nordeste, outras responsabilidades que compõem sua missão, enquanto banco de desenvolvimento, também são objeto de frequentes demandas por parte da sociedade em geral, sendo estas inerentes a investimentos sociais e culturais, financiamentos a pesquisas e dados relacionados a contratos administrativos feitos pelo Banco.

O Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão do Banco do Nordeste, que centraliza o recebimento dessas demandas, responde de imediato a informações sobre diversos temas, entretanto vinha direcionando solicitações de dados estatísticos de contratações para as áreas de negócios do Banco, para atendimento no prazo de até 5 dias úteis.

1.3. Descrição da prática

A Ouvidoria conduziu o projeto para desenvolvimento do Portal da Transparência – BNB Transparente, que visa permitir ao cliente, ao usuário e ao cidadão, acesso a informações sobre o Banco, investimentos sociais e culturais, financiamentos, pesquisas e contratos administrativos. Além de dados de contratações de

operações de crédito lastreados por recursos públicos, são disponibilizados painéis interativos pelos quais podem ser acessados mapas e gráficos com informações estatísticas de operações de crédito por cliente, programas, setor, porte de cliente, atividade, região e UF.

O projeto do Portal da Transparência foi dividido em três etapas. Estas geraram versões do site, as quais detalhamos a seguir:

Versão 1

Durante a etapa de planejamento foi realizada uma análise do conteúdo a ser publicado, bem como das informações que o Banco do Nordeste já oferecia no seu sítio eletrônico, de maneira que a principal premissa do projeto foi não duplicar quaisquer conteúdos do site, e sim realizar o redirecionamento do acesso para a página existente sempre que possível.

A proposta de visualização das estatísticas de operações de crédito foi a utilização de painéis interativos com mapas e gráficos apresentando as contratações do FNE e de outros recursos com filtros por programas, setor econômico, porte de cliente, atividade econômica, região e unidade federativa. Estas informações também estariam disponíveis para *download* de planilhas Excel.

Na versão 1.0, foi disponibilizado um site na Internet vinculado ao Portal Corporativo do BNB, com a versão inicial do BNB Transparente, que pode ser visualizado acessado no link <https://www.bnb.gov.br/bnb-transparente>, contendo as seções a seguir enumeradas:

- I. O Banco
 - Estrutura organizacional
 - Quem é quem
 - Agenda da Diretoria Executiva
 - Planejamento estratégico
 - Ações e programas
 - Quadro de detalhamento de programas
 - Programas de financiamento
- II. Contratações FNE
 - Painéis interativos: mapas e gráficos - estatísticas de operações de crédito FNE por programas, setor, porte de cliente, atividade, região e UF.
- III. Contratações: outros recursos
 - Painéis interativos: mapas e gráficos - estatísticas de operações de outros recursos (exceto FNE) por programas, setor, porte de cliente, atividade, região e UF.
- IV. Governança Corporativa
 - Relação com acionistas
 - Estatuto social
 - Regimento interno da Diretoria Executiva
 - Privacidade e segurança
 - Relatório de sustentabilidade
 - Relatórios e balanços
 - Relatórios de prestação de contas anuais
 - Demonstrativos contábeis
 - Quadro de execução de despesas
- V. Investimentos Sociais e Culturais

- Responsabilidade socioambiental
 - Convênios e transferências
 - Investimentos sociais e esportivos
 - Política de patrocínio
 - Cultura
- VI. Compromisso com a Ética
- Governança, transparência e ética
 - Código de conduta ética
 - Programa pró-equidade de gênero e raça
 - Integridade e Ética
- VII. Financiamentos e Pesquisas
- FUNDECI – Projetos financiados
 - Estudos e pesquisas
- VIII. Licitações e Contratos
- Licitações e contratos
 - Lei 12.232
- IX. Recursos Humanos
- Empregados e concursos

O requisito a ser atendido na versão 1.1 era a disponibilização do detalhamento das contratações de operações dos clientes. Para esta entrega foi necessária uma articulação entre as áreas de Ouvidoria, Jurídica e Concessão Crédito e Administração das Centrais de Crédito para atualização dos instrumentos contratuais, visando a inclusão de cláusula que permitisse, para novos contratos ou renegociações, a divulgação de dados.

Versão 2.0

O foco da segunda versão foi modernizar o design gráfico do site e revisar o conteúdo com base no levantamento de acesso. O novo projeto gráfico utilizou como fontes as estatísticas de acesso ao portal e a realização de pesquisa em projetos de diversas instituições.

Esta versão pode ser visualizada na Figura 1.



Figura 1 - Portal BNB Transparente – versão 2.0

2. Histórico da implementação

A elaboração do projeto do Portal da Transparência, contava com expectativas da alta administração relacionadas ao prazo de implantação do site e ao formato do conteúdo a ser divulgado. Visando um forte engajamento de toda equipe para atendimento dos benefícios esperados dentro das restrições apresentadas, foram utilizadas práticas de gestão para todas as fases do ciclo de vida do projeto, a saber: gestão de projetos, gestão ágil, gestão à vista e desenvolvimento iterativo e incremental.

Realizou-se a integração com 4 (quatro) áreas do Banco: Ouvidoria, Tecnologia da Informação, Controle Financeiro, e Marketing e Comunicação com a definição de papéis e responsabilidades visando a clareza de funções e agilidade da comunicação, além de permitir equilibrar a responsabilidade da equipe envolvida no projeto. Também foram realizadas parcerias com todas as áreas que possuíam conteúdos a serem atualizados nas subseções do portal.

O presidente do Banco foi o patrocinador do projeto e recebia reportes sobre a evolução das atividades e aprovação de entregas. A equipe do projeto realizava reuniões de status com objetivo de alinhar pontos, como a posição atual, evolução no período, riscos atuais, dificuldades atuais e pendências, bem como uma visão para os próximos dias do projeto.

Como detalhado anteriormente, o projeto foi dividido em três etapas, visando a entrega de requisitos de forma incremental, o que pode ser verificado na estrutura analítica do projeto (EAP), apresentado na Figura 2.

O projeto iniciou com a realização de *benchmarks* com outras instituições que já possuíam canal específico com foco na transparência. Com a realização de visitas presenciais e análise de sites da Internet, foram gerados insumos que auxiliaram a análise do conteúdo a ser publicado.

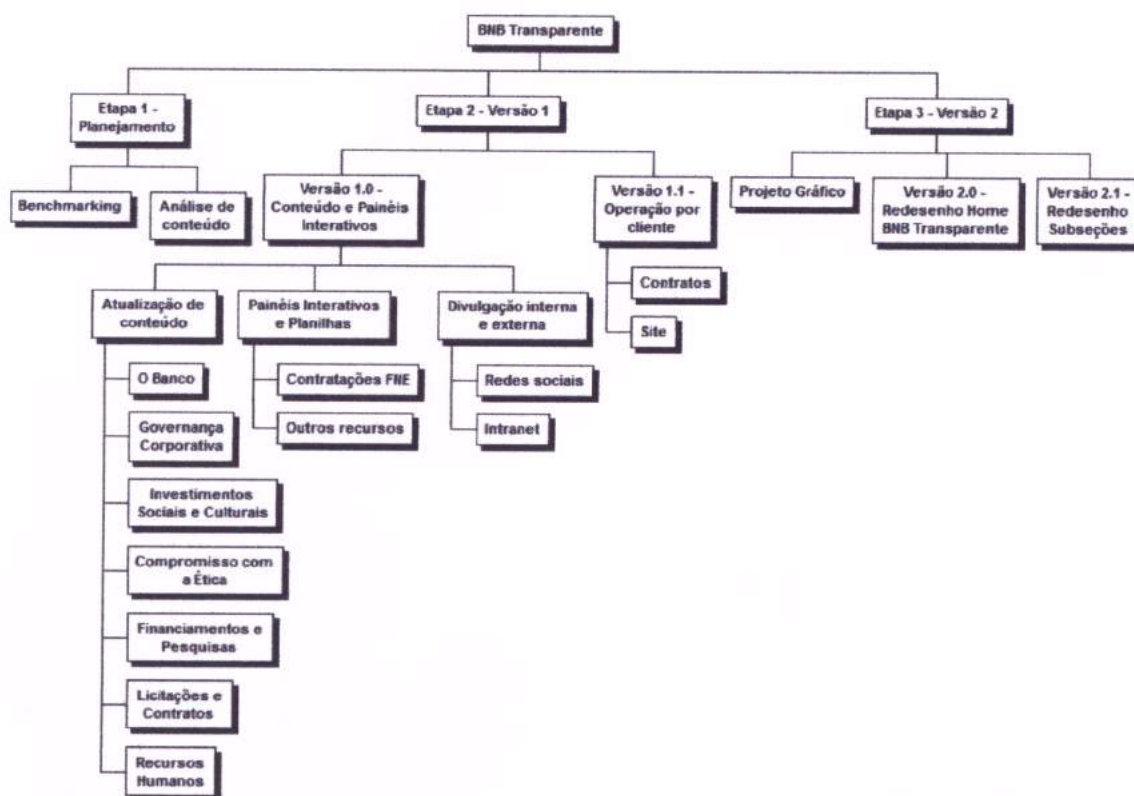


Figura 2 - Estrutura Analítica do Projeto (EAP)

Com a proposta de conteúdo, o foco da versão 1.0 foi a publicação de todo o conteúdo, considerando o mínimo de mudanças no design gráfico do atual portal corporativo do Banco do Nordeste e com a premissa de não duplicar conteúdo do site, ou seja, se o conteúdo já existisse em outra subseção, o portal da transparência faria o redirecionamento para a página existente. O foco da versão 2.0 foi o redesenho de toda a interface gráfica, apresentando uma nova proposta que posteriormente será expandida à todo o portal corporativo.

A Figura 3 apresenta o cronograma de macro entregas durante o prazo de duração do projeto, que teve sua implantação da primeira versão em fevereiro de 2017.

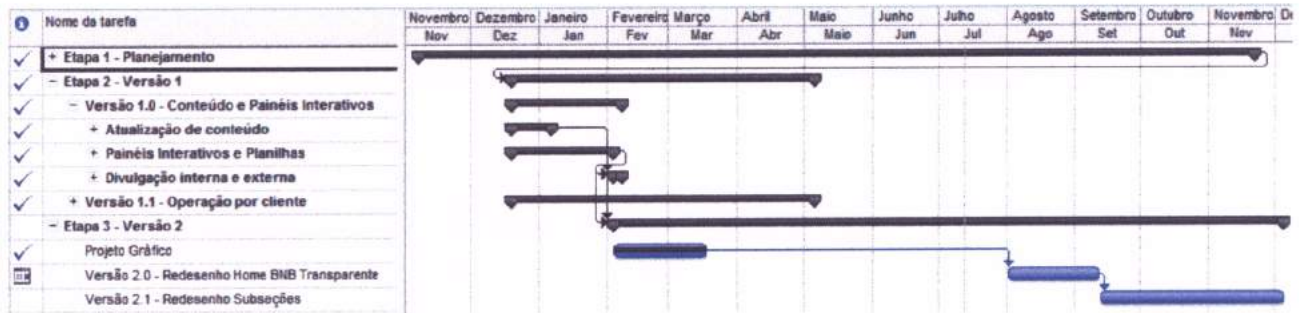


Figura 3 - Cronograma de macro entregas

3. Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento

A Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF (Lei Complementar nº 101 e suas alterações) e a Lei de Acesso à Informação Pública (Lei 12.527) impõem às instituições uma série de desafios a serem vencidos a fim de cumprir com o dever constitucional e legal da transparência pública, sendo necessário que se disponha de meios e instrumentos para que o acesso às informações se dê de maneira efetiva, permitindo o desenvolvimento e inclusão social. Esta forma de acesso exige que a administração pública inove seus processos de disponibilização de informações, buscando abordagens criativas para a apresentação dos dados. Elencamos alguns desafios neste sentido:

1. **Acessibilidade de informações:** as informações foram apresentadas de forma simples e de fácil compreensão. Neste aspecto a disposição das informações e a interface gráfica foram requisitos primordiais a serem trabalhados. Foram utilizados painéis interativos para apresentação de mapas e gráficos de estatísticas de operações de crédito por programas, setor, porte de cliente, atividade, região e UF por meio de uma ferramenta cujo banco possua licenças disponíveis para uso (ou seja, não gerou custo adicional).
2. **Dados abertos:** os dados estão fornecidos em formato aberto para que possam ser manuseados pelos requerentes das informações.
3. **Transparência ativa:** disponibilização de todas as informações classificadas como não sigilosas e que devem ser fornecidas nos sites governamentais sem que o cidadão precise exigí-las.
4. **Dados atualizados:** sistemática para garantir que o conteúdo estará sempre com informações e dados estatísticos atualizados.

O Portal da Transparência possibilita facilidade ao usuário e aos setores no ato de abastecer as informações sobre diferentes aspectos do banco. O fato de ser uma ferramenta vinculada ao Portal Corporativo do Banco do Nordeste simplifica, agiliza e torna eficaz a disponibilização de links que conectam as informações já contidas no sítio eletrônico. Os setores responsáveis por cada campo do Portal podem direcionar os assuntos de seu interesse para um link específico, facilitando o processo de inclusão, exclusão ou alteração de dados, já que a maioria das informações encontra-se no sistema, passando apenas por atualizações, evitando dados duplicados, melhorando a navegabilidade no portal e tornando o processo de conhecimento sobre o banco mais interessante.

As informações estatísticas de operações de crédito podem ser filtradas por programas, setor, porte de cliente, atividade, região e UF, conforme o interesse do usuário que poderá efetuar o download dos dados em planilhas do Excel, adequando o site ao tipo de consulta e documento que o mesmo quer.

Destaca-se o fato de que as publicações relacionadas ao Portal da Transparência ficam acima da média de engajamento e da média de alcance em comparação com outras publicações do portal corporativo do Banco do Nordeste. Nota-se um fortalecimento do controle social, passando a ter uma finalidade maior que apenas informativa, mas também possibilitando ao cidadão a fiscalização, monitoramento e controle das ações do Banco do Nordeste. Observa-se ainda um aumento do número de demandas em que o Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão do Banco do Nordeste consegue responder direcionando o demandante ao site, sem necessitar repassar para área de negócio, melhorando a gestão dos processos do Banco e reduzindo custo de alocação de funcionários para retorno deste tipo de demanda.

A expectativa da alta administração para a elaboração do projeto foi alcançada, comprovado com a constante referência ao site e a submissão para premiações, além do reconhecimento que as áreas parceiras do projeto e as áreas de negócio reconhecem quanto à relevância e à melhoria do acesso às informações. Todo o site, metodologia, ferramentas podem ser compartilhadas como lições aprendidas para outros órgãos da Administração Pública.

Fortaleza - CE, 22 de Setembro de 2017.



ISAIAS MATOS DANTAS

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.