

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Banco Central do Brasil

Titular: Aloisio Tupinamba Gomes Neto

E-mail: ouvidoria@bcb.gov.br

Telefone: (61) 3414-2793

Contato (pessoa): Helio Fernando Siqueira Celidonio

Unidade da Federação: Distrito Federal

Município: Brasília

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 (Limite de 4 páginas, fotos, gráficos):

O Regimento Interno do Banco Central do Brasil (BC), em seu art.45º, inciso IV, dispõe que é competência da Ouvidoria atuar junto às áreas do Banco Central no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados ao cidadão. Tal competência é detalhada no artigo 12º da Portaria nº 88.898, de 6 de abril de 2016, que estabelece como atribuição de Ouvidoria *“consultar as unidades sobre a adoção de providências relativas às manifestações recebidas que possam propiciar o aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão pelo Banco Central do Brasil”*.

A atuação da Ouvidoria do BC está alinhada com o objetivo estratégico do BC de *“promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos”*. Nesse sentido, as demandas registradas pelos cidadãos contribuem para que as áreas técnicas identifiquem oportunidades de aprimoramento dos serviços e produtos oferecidos à sociedade. Essas oportunidades passam a ser caracterizadas como *“propostas de aperfeiçoamento”* e ter seu desenvolvimento acompanhado pela Ouvidoria.

Além disso, de acordo com Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU), de 5 de novembro de 2014, as Ouvidorias devem oferecer respostas conclusivas sobre sugestões oferecidas pelos cidadãos, após análise prévia e encaminhamento para as áreas responsáveis. Na impossibilidade de resposta conclusiva dentro do prazo padrão estipulado pela norma (20 dias prorrogáveis por mais 10), é necessário que se informe mensalmente ao interessado sobre o andamento das ações para a consecução do aperfeiçoamento proposto, incluindo etapas e prazos previstos.

Para atender ao cumprimento dos dispositivos acima expostos, em novembro de 2016, foi lançado o **Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central (S-PRO)**, gerido pela Ouvidoria do BC, que tem como objetivo facilitar o acompanhamento, o tratamento e a implementação das propostas de aperfeiçoamento de serviços ou processos do BC, oriundos de manifestações registradas pelos cidadãos no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

Cabe destacar que uma oportunidade de aperfeiçoamento pode ser identificada em qualquer tipo de manifestação – elogio, sugestão, reclamação ou denúncia – sobre a atuação do Banco Central registrada no RDR. Uma proposta pode ser oriunda tanto de diversos registros sobre o mesmo tema como também de registro único considerado de grande relevância.



Além disso, um aperfeiçoamento pode ser de fácil e rápida implementação ou demandar grande esforço até a sua entrega. Destaca-se que, após a sua implementação é realizado o contato com o demandante para comunicar e agradecer a manifestação que ensejou o aperfeiçoamento. Nossa experiência tem constatado o impacto positivo dessa prática para a imagem institucional.

Inicialmente, as propostas de aperfeiçoamento eram registradas em planilhas Excel e as trocas de mensagens com as áreas eram realizadas por e-mail, o que dificultava e onerava a equipe no que se refere ao controle de prazos e registro de providências adotadas pelas áreas.

Nessa época acreditamos que o mais emblemático aperfeiçoamento decorrente de manifestações dos cidadãos tenha sido o Sistema Registrato, lançado em novembro de 2014. O Registrato permite ao cidadão acessar via internet, de forma ágil e segura, informações sobre suas operações de crédito e sobre seus relacionamentos com o sistema financeiro. Antes do Registrato, o cidadão tinha que ir pessoalmente à sede do BC em Brasília ou em uma das nove representações regionais para obter informações contidas no Sistema de Informações de Crédito (SCR) e no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS), ou fazer o pedido via carta com firma reconhecida. O Banco Central recebia cerca de 30 mil requerimentos de relatórios de dados pessoais por ano, onerando tanto os cidadãos como a equipe de atendimento do BC. Com a simplificação do processo, o total de relatórios emitidos pelo Banco Central passou de cerca de 30 mil em 2013 para mais de 190 mil em 2016.

Após o lançamento do Registrato, que gerou significativa melhora no processo e na prestação do serviço à sociedade, a Ouvidoria identificou a necessidade de criar um sistema, simples e robusto, que permitisse uma comunicação tempestiva com as demais unidades da Autarquia.

A implementação do sistema possibilitou o registro das propostas de aperfeiçoamento, seu encaminhamento às unidades para análise acerca da viabilidade ou não de sua adoção, controle de prazos, envio de alertas, execução de pesquisas e geração de relatórios.

Além disso, os resultados alcançados por meio do S-PRO passaram a integrar o Relatório da Ouvidoria, que é apresentado ao Presidente e aos Diretores do Banco Central em reunião específica realizada semestralmente e disponibilizado na página da Autarquia na internet.

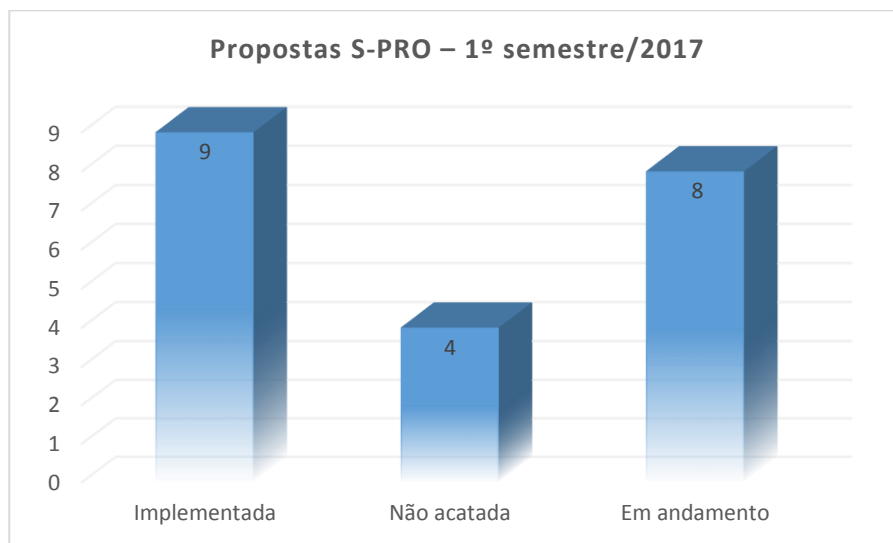
Lista de propostas

Parâmetros de pesquisa

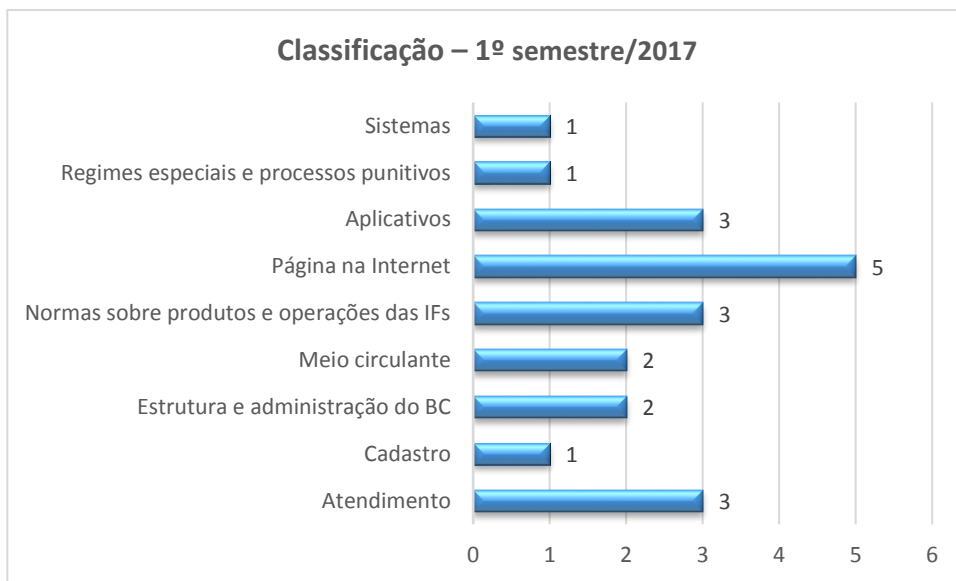
Sequencial Sequencial XXXXXXXX	Palavra-chave Insira a palavra-chave	Número da demanda Insira o número da demanda
Data início Data Início	Data fim Data Fim	Natureza Atendimento Ouvidoria
Status Selecione	Unidade Selecione	
<input type="checkbox"/> Propostas com ações vencidas		
Classificação Selecione		

Pesquisar

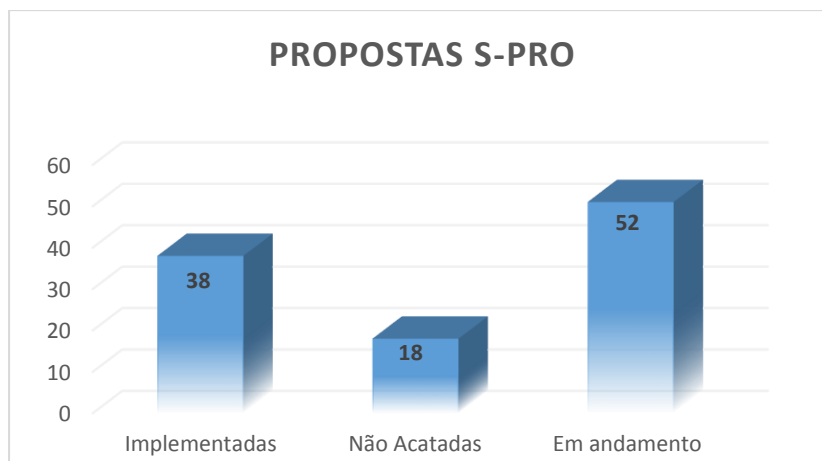
Em 2017, nos primeiros seis meses após o lançamento do S-PRO, foram cadastradas 21 propostas de aperfeiçoamento, sendo que nove foram concluídas como implementadas, quatro foram concluídas como não acatadas e oito ainda estão em processo de análise.



O gráfico a seguir apresenta a distribuição das propostas de aperfeiçoamento classificadas por assunto.



A propósito, é importante salientar que o sistema foi inicialmente alimentado com todas as propostas já registradas em planilhas de controle da Ouvidoria. Dessa forma, o S-PRO totaliza 108 propostas registradas, sendo 38 concluídas como implementadas, dezoito concluídas como não acatadas e 52 estão em andamento.



Cabe registrar ainda que as propostas concluídas como “não acatadas” são mantidas no sistema para, além dos fins estatísticos, eventual novo encaminhamento às áreas responsáveis para reavaliação da oportunidade de implementação.

A título de exemplos, elencamos a seguir algumas propostas implementadas nos últimos meses:

- a) Edição da Carta-Circular nº 3.813, de 7 de abril de 2017, que revogou a Carta-Circular nº 3.615, de 31 de outubro de 2013, esclarecendo, entre outros pontos, que são documentos hábeis para identificação do depositante e para abertura de conta, inclusive em se tratando de estrangeiros residentes no País, quaisquer documentos oficiais de identificação legalmente instituídos e expedidos por órgãos ou entidades públicas no País, tais como o Protocolo de Refúgio de que trata o art. 21 da Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997.
- b) Elaboração de termo de cooperação entre o BC e a DPESP (Defensoria Pública do Estado de São Paulo), permitindo o acesso direto da DPESP ao CCS, a fim de reduzir o fluxo de encaminhamentos de cidadãos a essa Autarquia e, conseqüentemente o tempo de atendimento presencial na gerência-regional de São Paulo.
- c) Lançamento de nova versão da Calculadora do Cidadão com algumas novidades, como a simplificação do cálculo dos rendimentos de aplicações em Certificados de Depósito Interbancário (CDI) - na antiga versão, para se estimar a correção de valores pelo CDI, o cálculo considerando desconto sobre a taxa precisava ser feito à parte, fora da calculadora; na nova versão, quando o usuário escolhe a opção "Aplicação em CDI" o aplicativo oferece automaticamente a possibilidade de incluir a porcentagem.
- d) Definição, após análise da área jurídica, de procedimentos e documentação necessária¹ para o fornecimento de informações do CCS relativas a pessoa já falecida, realizado por sucessor (herdeiro), tanto na hipótese de inventário judicial quanto de inventário extrajudicial, tendo sido nomeado, ou não, o inventariante.
- e) Implementação da primeira etapa do projeto Módulo de acompanhamento de Demandas, que permitiu aos cidadãos registrar, por meio de dispositivos móveis, como *tablets* e *smartphones*, suas demandas ao BC, bem como acompanhar o tratamento dado a essas manifestações.
- f) Deliberação do Conselho Gestor do BacenJud, por meio do Comunicado nº 30.955, de 7 de julho de 2017, solicitando a adequação das instituições financeiras, no prazo de até 360 dias, em relação à pesquisa e eventual bloqueio de contas salário – o assunto foi objeto de provocação da Ouvidoria decorrente de manifestações dos cidadãos sobre o bloqueio indevido de tais contas.

¹ a) certidão de óbito do autor da herança; b) documento de identificação civil do requerente; c) documento que comprove a inscrição no CPF do herdeiro requerente e do autor da herança, caso não conste o respectivo número nos documentos relacionados nos itens "a" e "b" acima. d) documento que comprove o vínculo de parentesco entre o herdeiro requerente e o autor da herança, sendo válidos, para tal finalidade, os documentos relacionados nos itens "a" e "b" acima, caso contenham as informações necessárias.

Resultado da pesquisa									
Sequencial	Título	Descrição	Classificação	Natureza	Status	Usuário	Data do cadastro	Demandas de referência	
2017/001	Sugestão de atualização da Carta-Circular nº 3.615/2013	Por meio de Ofício, a DPU recomendou ao BCB que determinasse que as IF's reconhecessem o protocolo de solicitação de refúgio como documento hábil para identificação do imigrante para fins de abertura de conta bancária, conforme exigência da Resolução...	Normas sobre produtos e operações das IFs	Ouvidoria	Concluída	OUID.RODRIGO	30/11/2016	2016/446345	

Ante o exposto, acredita-se que o S-PRO está contribuindo de forma efetiva para o constante aprimoramento do atendimento e dos serviços prestados aos cidadãos, com impacto positivo para a imagem do BC.

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

Antes da criação do S-PRO, a Ouvidoria do BC registrava todas as manifestações passíveis de criação de uma proposta de aperfeiçoamento em planilhas de Excel. Tal modelo de gestão era ineficaz no controle de prazos de implementação, etapas e andamento na execução das propostas, bem como na geração de relatórios.

Após a identificação de oportunidades de melhoria na gestão dessas propostas, foram elaboradas complexas macros envolvendo planilhas de Excel e ferramenta Outlook, como forma de sistematizar os controles de registros e de prazos.

Apesar da citada evolução, era evidente a necessidade de se criar um sistema simples e robusto o suficiente que permitisse o efetivo controle e a comunicação tempestiva com as demais unidades da Autarquia, oferecendo maior agilidade à gestão das oportunidades de aperfeiçoamento de processos e serviços identificadas nas manifestações dos cidadãos.

Além disso, a citada IN nº 01/2014 da OGU/CGU, e o artigo 12º da Portaria nº 88.898, de 6 de abril de 2016, reforçaram a necessidade de acompanhamento e controle de prazos para oferecer respostas conclusivas sobre sugestões apresentadas pelos cidadãos, além de informar mensalmente ao interessado sobre o andamento das ações para a consecução do aperfeiçoamento proposto, incluindo etapas e prazos previstos.

Dessa forma, com a colaboração do Departamento de Tecnologia da Informação do BC (Deinf), foi lançado, em novembro de 2016, o Sistema de Acompanhamento de Propostas de Aperfeiçoamento de Processos ou de Serviços do Banco Central – S-PRO.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

Critério: *Criatividade e inovação*

Originalidade da prática, não se detendo somente ao fato de ela ser inédita, mas também à capacidade inventiva para a resolução de problemas. A inventividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.

Relevância do S-PRO:

Antes da criação do S-PRO, a Ouvidoria do BC já consultava as unidades sobre a adoção de providências relativas às manifestações recebidas que poderiam propiciar o aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão pelo Banco Central do Brasil. Entretanto, a Ouvidoria identificou a necessidade de oferecer maior eficiência e eficácia a esse processo. De forma inovadora, foi criado um sistema, em plataforma *Sharepoint*, de baixo custo, fácil manutenção e elevado impacto positivo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Autarquia à sociedade.

Critério: *Custo-benefício*

Custo administrativo de implementação e baixa burocratização dos processos em relação aos benefícios decorrentes da prática.

Relevância do S-PRO:

A elaboração do S-PRO foi feita em conjunto com o Deinf e utilizou recursos já disponíveis na Autarquia. Após a sua implementação, o processo de comunicação entre as unidades se tornou mais eficiente e menos burocratizado, gerando, assim, a rapidez e a efetividade necessários à gestão das propostas de aperfeiçoamento demandadas pela sociedade.

Critério: *Impactos da iniciativa/ contribuição para a efetividade*

Capacidade da prática em gerar efeitos positivos nas políticas públicas ou nos processos de trabalho da organização, podendo ser: benefícios efetivos da iniciativa para o público (o cidadão ou comunidades ou população-alvo específica) ou para o governo (o próprio servidor público ou melhorias em processos de trabalho do órgão específico). Potencial da prática para agregar valor à missão da organização, garantindo, de maneira razoável, o atingimento de seus objetivos.

Relevância do S-PRO:

Conforme já relatado no item 1, “Descrição da prática”, em que estão discriminados alguns dos aperfeiçoamentos implementados em tão curto espaço de tempo, é evidente a

efetividade do S-PRO como instrumento indutor das diversas áreas da instituição no que concerne ao registro e controle de propostas de aperfeiçoamento de serviços prestados à sociedade.

Critério: *Simplicidade e Replicabilidade*

Replicabilidade Praticidade, facilidade e viabilidade de implementação, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos ou esferas do Governo

Relevância do S-PRO:

A Ouvidoria do BC entende que o S-PRO, por ser um sistema simples e de curto prazo de execução, pode ser plenamente aproveitado ou adaptado para outros órgãos ou esferas do Governo que possuam necessidade similar.

Brasília - DF, 29 de agosto de 2017.

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