

Relatório da Ouvidoria 2025: BC reforça eficiência e transparência na relação com o cidadão

98,1% das manifestações foram recebidas por canais digitais; destaque no atendimento a pedidos de informação pela LAI. Leia a matéria e acesse o relatório na íntegra.

O Banco Central (BC) publicou, em 31/03, o Relatório da Ouvidoria referente ao ano de 2025. O documento, que é divulgado anualmente, apresenta um balanço detalhado das atividades e das interações da Ouvidoria com o público realizadas durante o ano que passou. Instrumento de prestação de contas sobre a governança e a conduta ética da autarquia frente à sociedade, o relatório destaca uma redução no volume total de demandas.

Clique [aqui](#) para acessar o Relatório da Ouvidoria 2025.

“Ao longo do ano, a instituição processou 27.099 manifestações pelo canal da Ouvidoria. Desse total, 98,1% das demandas foram recebidas por canais digitais, evidenciando a alta conectividade do cidadão com os serviços da autarquia”, destaca Helio Celidonio, Ouvidor do Banco Central.

Entre os indicadores de eficiência, também sobressai a agilidade no atendimento, com um tempo médio de resposta de apenas 2,5 dias, ante o prazo legal de 30 dias. Além disso, o relatório enumera melhorias operacionais implementadas que refletem sugestões dos cidadãos, inclusive visando fortalecer a segurança bancária e a inclusão digital.

A instituição reforça seu compromisso com a transparência e o acesso à informação, liderando rankings federais de menor índice de negativas de pedidos de informação ao amparo da Lei de Acesso à Informação (LAI), segundo resultados disponibilizados por meio do relatório [Informe LAI 2025](#), que compara a atuação dos vinte órgãos do Executivo Federal mais demandados no ano. Ainda em 2025, foi editada a revisão da [Política de Transparência do Banco Central](#) e o [Plano de Dados Abertos do Banco Central \(PDA/BC\) 2025-2027](#), bem como foi realizada a [Pesquisa de Transparência Ativa do Banco Central 2025](#).

Abaixo, destacamos os principais pilares que nortearam a atuação institucional no último ano.

Desempenho e inovação do BC em 2025

- Agilidade recorde no atendimento: o BC demonstrou alta eficiência operacional ao responder às demandas dos cidadãos em um prazo médio de apenas 2,5 dias, um índice significativamente inferior aos 30 dias permitidos pela legislação vigente.
- Liderança em transparência pública: no âmbito da LAI, o BC consolidou-se como o primeiro colocado entre os 20 órgãos mais demandados do Executivo Federal em menor tempo de resposta (4,7 dias) e também o primeiro com o menor índice de negativas de acesso (apenas 3,9%).
- Foco em segurança digital e prevenção a fraudes: alinhado ao interesse dos cidadãos com a segurança bancária, o BC implementou medidas robustas, como o “botão de contestação” no Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Pix e a criação do sistema de bloqueio BC PROTEGE+ no Registrato.
- Protagonismo em dados abertos: a instituição encerrou o período como referência nacional, disponibilizando 4.107 conjuntos de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, o que corresponde a 26,6% de todo o acervo de dados públicos do país.
- Compromisso com a inclusão: após sugestões de cidadãos, em 2025, o BC implementou novos padrões de acessibilidade no Registrato, garantindo que pessoas com deficiência visual possam acessar integralmente suas informações financeiras de forma autônoma.

Além de cumprir o dever legal de prestação de contas, o Relatório da Ouvidoria atua como um indutor de melhorias contínuas, transformando as sugestões e as reclamações dos brasileiros em

avanços reais para o Sistema Financeiro Nacional.

“Cabe destacar que os resultados alcançados são fruto de permanente interação e parceria com as diversas áreas do Banco Central. Especial reconhecimento deve ser dado ao Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) – [Serviço de Informações ao Cidadão](#) (SIC) –, no tratamento das demandas LAI, e ao Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf) – Escritório de Governança da Informação (Eginf) –, no acompanhamento do cronograma do Plano de Dados Abertos e na publicação de novas bases e manutenção do Portal de Dados Abertos”, afirma Helio Celidonio.

BC divulga IC-Br de março

[Clique](#) para acessar os dados sobre o IC-Br de março de 2026.

Fonte: [BC](#), em 08.04.2026.