

Carta de Serviços ao Cidadão



Sumário

Introdução	2	Indicadores econômicos	19
Os serviços que o Banco Central do Brasil presta diretamente ao cidadão	3	Instituições financeiras e administradoras de consórcio	19
Fale conosco		Legislação e normas	19
Pedidos de informação.....	4	Museu de valores	19
Reclamações contra instituições supervisionadas pelo Banco Central.....	5	Perguntas mais frequentes.....	20
Ouvidoria do Banco Central.....	6	Perguntas sobre economia brasileira.....	20
Audiência ou informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central.....	7	Pesquisa acadêmica	20
Sistemas e cadastros		Tarifas bancárias	20
Credenciamento no Sistema de Informações Banco Central (Sisbacen)		Taxas de juros, índices e cotações.....	20
– Pessoas físicas	8	Anexos	
– Pessoas jurídicas (exceto usuários governamentais e instituições sujeitas à ação reguladora/fiscalizadora do Banco Central).....	10	Anexo I – Endereços e faxes das Centrais de Atendimento do Banco Central	21
Informações dos cadastros geridos pelo Banco Central (SCR, CCF, CCS e Cadin)	11	Anexo Ia – Endereços e faxes das áreas de Infomática do Banco Central.....	22
Informações dos sistemas de câmbio do Banco Central.....	12	Anexo II – Documentos necessários para credenciamento no Sisbacen.....	23
Cultura e educação		Anexo III – Documentos necessários para obter informações dos sistemas de câmbio e cadastros do Banco Central.....	25
Galeria de Arte do Banco Central	13	Anexo IV – Endereços e horários para venda de moedas comemorativas.....	29
Museu de Valores do Banco Central.....	14		
Programa Museu-Escola.....	15		
Biblioteca	16		
Moedas comemorativas	17		
Cursos sobre os elementos de segurança do real	18		
Informações e aplicativos no <i>site</i> do Banco Central			
Acervo de arte.....	19		
Calculadora do cidadão.....	19		
Cédulas e moedas.....	19		
Cheques.....	19		

Introdução

O Banco Central do Brasil, autarquia federal constituída nos termos da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, tem por missão assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente.

Para cumprir essa missão, considerando o conjunto de atribuições legais e regulamentares, as principais funções do Banco Central do Brasil são:

- a) formulação, execução e acompanhamento da política monetária;
- b) controle das operações de crédito em todas as suas formas, no âmbito do sistema financeiro;
- c) formulação, execução e acompanhamento da política cambial e de relações financeiras com o exterior;
- d) organização, disciplinamento e fiscalização do Sistema Financeiro Nacional, do Sistema de Pagamentos Brasileiro e do Sistema Nacional de Habitação e ordenamento do mercado financeiro; e
- e) emissão de papel-moeda e de moeda metálica e execução dos serviços do meio circulante.

Sua atuação é voltada para questões macroeconômicas e afeta a toda a sociedade, sendo essencial para a estabilidade econômica e financeira e a inclusão financeira da população, indispensável ao desenvolvimento sustentável do país e à melhor distribuição de renda no Brasil.

Os serviços que o Banco Central do Brasil presta diretamente ao cidadão

No bojo das ações vinculadas à prestação de serviços públicos, o Banco Central do Brasil disponibiliza, por meio de diversos canais, serviços que objetivam, principalmente, proporcionar educação e informação aos usuários dos serviços prestados pelos agentes financeiros, contribuindo para que os cidadãos entendam as relações que influenciam suas vidas nas áreas da economia e das finanças.

Dispõe assim de estrutura de atendimento ao público para a prestação de informações, para o registro de reclamações contra as instituições supervisionadas e para a recepção de reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios sobre os serviços prestados pelo próprio Banco Central. A sociedade tem linha direta à sua disposição, o DDG 0800 979 2345, que permite a ligação gratuita de qualquer lugar do país, e ainda a possibilidade de contato por meio da internet, de atendimento presencial, na sede e nas representações regionais, e por correspondência.

O Banco Central dispõe também de atendimento para deficientes auditivos e de fala, por meio do número 0800 642 2345, e, nos locais de atendimento presencial, de rampas de acesso para cadeirantes e de atendimento preferencial, conforme a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, alterada pelo artigo 114 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para:

- a) gestantes e lactantes;
- b) pessoas acompanhadas de crianças de colo;
- c) pessoas idosas (acima de sessenta anos); e
- d) portadores de necessidades especiais.

O atendimento é feito com alto padrão de qualidade e prestado por servidores com amplo conhecimento das atividades realizadas pelo Banco Central. Por meio do *site* na internet (<http://www.bcb.gov.br>), o Banco Central disponibiliza ainda informações e aplicativos que servem de instrumento para o cidadão que busca melhorar sua atuação nos aspectos econômicos e financeiros de seu dia a dia e que são de grande utilidade para estudantes e pesquisadores de diversas áreas.

Fale conosco

Serviço

Pedidos de informação

Descrição/finalidade

Fornecimento de informações sobre a legislação referente ao Sistema Financeiro Nacional, funcionamento de instituições financeiras e administradoras de consórcios, cotações de moedas, séries históricas e temas econômicos e outros assuntos relacionados às atividades do Banco Central do Brasil.

Meios de acesso ao serviço	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento*
Pela internet: http://www.bcb.gov.br/?SOLICITACAOINFO	<i>E-mail</i>	Dois dias úteis
Pelo telefone: 0800 979 2345	Telefone	Imediato
Para deficiente auditivo/fala: 0800 642 2345	Aparelho telefônico para comunicação com deficientes auditivos e de fala	Imediato
Por fax: (61) 3414 2553	Correspondência	Dois dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, por correio e por malotes.
Por correspondência: o pedido de informação deve ser enviado à Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I).	Correspondência	Dois dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, por correio e por malotes.
Presencial: na Sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).	Presencial	Imediato

* O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado, conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário para o atendimento na ocasião do registro do pedido ou após a avaliação da área técnica responsável.

Fale conosco

Serviço

Reclamações contra instituições supervisionadas pelo Banco Central

Descrição/finalidade

Recepção de reclamações contra instituições financeiras e administradoras de consórcios.

É necessária uma autorização do cidadão para que os seus dados pessoais e as demais informações que constem na reclamação sejam repassados à instituição financeira ou administradora de consórcios reclamada.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

<http://www.bcb.gov.br/?RECLAMACAODENUNCIA>

Pelo telefone: 0800 979 2345

Por fax: ver números de faxes das representações regionais do Banco Central no Anexo I.

Por correspondência: a reclamação deve ser enviada a uma das representações regionais do Banco Central do Brasil (ver endereços no Anexo I).

Presencial: na Sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).

Canal de entrega do serviço

A resposta ao reclamante será enviada pela instituição reclamada.

Prazo máximo de atendimento

As instituições financeiras e administradoras de consórcios têm prazo de dez dias úteis para responder ao cidadão, com cópia para o Banco Central. Esse prazo pode ser prorrogado pelo Banco Central, atendendo a pedido da instituição reclamada.

Fale conosco

Serviço

Ouvidoria do Banco Central

Descrição/finalidade

Registro de reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios sobre os serviços prestados pelo Banco Central do Brasil.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet:

<http://www.bcb.gov.br/?OUVIDORIA>

Por telefone: 0800 979 2345

Para deficiente auditivo/fala: 0800 642 2345

Por fax: (61) 3414 3049

Por correspondência: a correspondência deve ser enviada à Ouvidoria do Banco Central, em Brasília (ver endereço da sede no Anexo I).**

Canal de entrega do serviço

O solicitante poderá escolher, no momento do contato com o Banco Central, um dos seguintes meios para o recebimento da resposta:

- *e-mail*;
- correspondência;
- fax.

Prazo máximo de atendimento*

Cinco dias úteis

* O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário para o atendimento na ocasião do registro do pedido ou após a avaliação da área técnica responsável.

** Nas representações regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I) estão disponibilizados urna e impressos próprios para serem utilizados pelo cidadão, sem qualquer ônus.

Fale conosco

Serviço

Audiência ou informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central

Descrição/finalidade

Atendimento a advogados ou a interessados diretos em processos administrativos ou judiciais que tramitam pela Procuradoria-Geral do Banco Central. Objetivos: prestação de informações sobre os processos ou realização de audiências com a Procuradoria-Geral.

Meios de acesso ao serviço

Pela internet: atende.pgbc@bcb.gov.br

Canal de entrega do serviço

E-mail

Prazo máximo de atendimento

Cinco dias úteis

Sistemas e cadastros

Serviço

Credenciamento no Sistema de Informações Banco Central (Sisbacen) – Pessoas físicas

Descrição/finalidade

Cadastramento e fornecimento de senha para acesso ao Sisbacen, que permite consultar pela internet informações contábeis do Sistema Financeiro Nacional, normativos do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central; indicadores diversos; informações pessoais no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados com o Setor Público Federal (Cadin), no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), no Cadastro de Empresas (Cademp) e no Registro Declaratório Eletrônico (RDE) – IED, ROF, Portifólio; e capitais brasileiros no exterior.

O credenciamento no Sisbacen permite acesso a informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Por correspondência: a correspondência ou o Formulário de Credenciamento disponível no *site* do Banco Central deve ser enviado para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I), e conter:

- solicitação de credenciamento no Sisbacen;
- autorização para que o Banco Central do Brasil envie a senha de acesso pelos Correios;
- firma reconhecida do solicitante;
- indicação do endereço completo para resposta.

Devem também ser enviadas juntamente com a solicitação de credenciamento cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo II).

Canal de entrega do serviço

A senha de acesso ao Sisbacen será enviada por correspondência, pelo serviço Mão-Própria dos Correios e somente será entregue ao próprio solicitante mediante apresentação dos documentos pessoais.

Prazo máximo de atendimento

Um dia útil acrescido do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta por correio e por malotes.

Sistemas e cadastros

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p>Presencial: na Sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p> <p>O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação de credenciamento no Sisbacen e os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p>	Presencial	Imediato
<p>Autocredenciamento: o interessado deve possuir e-CPF e acessar o aplicativo no <i>site</i> do Banco Central.</p>	<i>Site</i> do Banco Central	Imediato

Sistemas e cadastros

Serviço

Credenciamento no Sistema de Informações Banco Central (Sisbacen) – Pessoas jurídicas (exceto usuários governamentais e instituições sujeitas à ação reguladora/ fiscalizadora do Banco Central)

Descrição/finalidade

Cadastramento e fornecimento de senha para acesso ao Sisbacen, que permite consultar pela internet informações contábeis do Sistema Financeiro Nacional, normativos do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central; indicadores diversos; informações da empresa no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados com o Setor Público Federal (Cadin), no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), no Cadastro de Empresas (Cademp) e no Registro Declaratório Eletrônico (RDE) – IED, ROF, Portifólio; e capitais brasileiros no exterior.

O credenciamento no Sisbacen permite acesso a informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Presencial: na Sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I-a)

O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação de credenciamento no Sisbacen e os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços. Entregar no Protocolo ou diretamente na Coordenadoria de Informática (Coinf) ou no Setor de Informática (Seinf), dependendo da regional.

Aguardar credenciamento e comunicação para buscar a senha de acesso, o que pode ser realizado imediatamente após a entrega da documentação ou no prazo de atendimento indicado, dependendo da regional.

Para recebimento da senha, o usuário deve apresentar documento de identidade oficial.

Autocredenciamento: o interessado deve possuir o e-CNPJ da pessoa jurídica ou ser o titular do e-CPF do responsável pela pessoa jurídica no cadastro da Receita Federal do Brasil (RFB) e acessar o aplicativo no *site* do Banco Central.

Canal de entrega do serviço

Presencial

Site do Banco Central

Prazo máximo de atendimento

Imediato ou em até dez dias, dependendo da regional.

Imediato

Sistemas e cadastros

Serviço

Informações dos cadastros geridos pelo Banco Central (SCR, CCF, CCS e Cadin)

Descrição/finalidade

Fornecimento de relatórios com informações pessoais do solicitante contidas no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR); no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF); no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados com o Setor Público Federal (Cadin); ou no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS).

Os relatórios possuem informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Por correspondência: a correspondência deve ser enviada para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I), e conter:

- solicitação, com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa das informações requeridas e envie o relatório pelos Correios;

- indicação do endereço completo para resposta.

Também devem ser enviadas, com a solicitação de pesquisa, cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo III).

Presencial: na Sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).

O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação das informações requeridas para que o Banco Central realize a pesquisa e os documentos de identificação constantes no Anexo III desta Carta de Serviços.

Canal de entrega do serviço

O relatório solicitado será enviado por correspondência, pelo serviço Mão-Própria dos Correios e somente será entregue ao próprio solicitante mediante apresentação dos documentos pessoais.

Presencial

Prazo máximo de atendimento

Para dados atuais: um dia útil acrescido do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta pelos Correios e por malotes.

Para dados históricos: dez dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta pelos correios e por malotes.

Para dados atuais: imediato.

Para dados históricos: dez dias úteis.

Sistemas e cadastros

Serviço

Informações dos sistemas de câmbio do Banco Central

Descrição/finalidade

Fornecimento de relatórios de contratos de câmbio e de declarações sobre remessas de recursos para o exterior.

Os relatórios possuem informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Por correspondência: a correspondência deve ser enviada para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I), e conter:

- solicitação, com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa com as informações requeridas e envie o relatório ou a declaração pelos Correios;
- indicação do endereço completo para resposta.

Também devem ser enviadas junto com a solicitação de pesquisa cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo III).

Presencial: na Sede, em Brasília (ver endereço no Anexo I).

O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação das informações requeridas para que o Banco Central realize a pesquisa e os documentos de identificação constantes no Anexo III desta Carta de Serviços.

Canal de entrega do serviço

O relatório solicitado será enviado por correspondência, pelo serviço Mão-Própria dos Correios e somente será entregue ao próprio solicitante mediante apresentação dos documentos pessoais.

Presencial

Prazo máximo de atendimento

Dez dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta pelo correio e por malotes.

Dez dias úteis

Cultura e educação

Serviço

Galeria de Arte do Banco Central

Descrição/finalidade

Visita a exposições do acervo de obras de arte que pertence ao Banco Central do Brasil.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos**Brasília**

Endereço: SBS – Quadra 3 – Bloco B – 8º andar

Horário: de terça a sexta-feira, das 10h às 17h30; sábado e domingo, das 14h às 18h.

É necessária identificação na portaria do prédio do Banco Central.

Prazo máximo de atendimento

Imediato

Cultura e educação

Serviço

Museu de Valores do Banco Central

Descrição/finalidade

Visita a exposições do acervo de moedas, cédulas e outros valores impressos, barras de ouro, medalhas e curiosidades numismáticas ligadas ao dinheiro e à tecnologia utilizada na fabricação.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Brasília

SBS – Quadra 3 – Bloco B – 1º subsolo

Horário: de terça a sexta-feira, das 10h às 17h30; sábado e domingo, das 14h às 18h.

Agendamento para grupos de dez a quarenta pessoas: pelos telefones (61) 3414-2093 e 3414-2099 ou pelo *e-mail* museudevalores@bcb.gov.br.

É necessária identificação na portaria do prédio do Banco Central.

Curitiba

Avenida Cândido de Abreu, 344 – Centro Cívico

Horário: de segunda a sexta-feira, das 14h às 17h.

Agendamento para visitas de escolas: pelos telefones (41) 3281-3034 e 3281-3035.

É necessária identificação na portaria do prédio do Banco Central.

Recife

Rua da Aurora, 1.259 – Santo Amaro

Horário: de segunda a sexta-feira, das 10h às 12h e das 14h às 16h.

Agendamento para visitas de escolas: pelos telefones (81) 2125-4221 e 2125-4165.

É necessária identificação na portaria do prédio do Banco Central.

Prazo máximo de atendimento

Imediato para os casos em que não seja necessário agendamento.

Visitas agendadas: até noventa dias após o registro do pedido.

Imediato para os casos em que não seja necessário agendamento.

Visitas agendadas: até quinze dias após o registro do pedido.

Imediato para os casos em que não seja necessário agendamento.

Visitas agendadas: até quinze dias após o registro do pedido.

Cultura e educação

Serviço

Programa Museu-Escola

Descrição/finalidade

Atendimento especial a escolas para visitas guiadas ao Museu de Valores, durante as quais são desenvolvidas atividades lúdico-pedagógicas adequadas à faixa etária e ao nível de escolaridade da turma.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Brasília

SBS – Quadra 3 – Bloco B – 1º subsolo

Horário: de terça a sexta-feira, das 10h às 17h30

Agendamento pelo *site*

<http://www.bcb.gov.br/?AGENDAVISITA>

É necessária identificação na portaria do prédio do Banco Central.

Prazo máximo de atendimento

Até noventa dias após o registro do pedido.

Cultura e educação

Serviço

Biblioteca

Descrição/finalidade

Consulta ao acervo físico das bibliotecas, à base de dados do acervo (no Sisbacen) e às bases de dados eletrônicas assinadas pelo Banco Central, nas áreas de Economia, Direito, Matemática, Estatística, Administração, História, Ciência Política, Sociologia, entre outras.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Prazo máximo de atendimento

Brasília

SBS – Quadra 3 – Bloco B – 2º subsolo

Horário: de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h

Telefones: (61) 3414-1424 e 3414-2468

E-mail: biblioteca@bcb.gov.br

Imediato

Curitiba

Avenida Cândido de Abreu, 344 – 2º andar – Centro Cívico

Horário: de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h às 17h30

Telefone: (41) 3281-3086

Fax: (41) 3281-3100

E-mail: biblioteca.adcur@bcb.gov.br

Imediato

Cultura e educação

Serviço

Moedas comemorativas

Descrição/finalidade

Venda de moedas comemorativas lançadas pelo Banco Central.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Presencial: Na sede e nas representações do Banco Central do Brasil, nos endereços e horários constantes no Anexo IV. Em todos os casos, será necessária a identificação do interessado nas recepções dos edifícios.

A venda de moedas comemorativas somente é feita mediante pagamento em dinheiro e recomenda-se consultar previamente o Banco Central, para verificar a existência das moedas desejadas em estoque. A consulta poderá ser feita por meio dos *e-mails* indicados no Anexo IV ou por ligação telefônica para o número (11) 3491-6476 (somente para consulta sobre disponibilidade de moedas na representação do Banco Central em São Paulo) ou para o número 0800 979 2345 (para consulta sobre disponibilidade de moedas nas demais representações do Banco Central e na sede, em Brasília).

Pela internet: no *site* do Banco do Brasil: <http://www.bb.com.br>.

A compra é feita pela internet e a moeda comemorativa é entregue pelos Correios.

Prazo máximo de atendimento

Imediato

O prazo de entrega deve ser consultado no Banco do Brasil.

Cultura e educação

Serviço

Cursos sobre os elementos de segurança do real

Descrição/finalidade

Treinamento sobre as características e os itens de segurança das cédulas autênticas, para empresas de médio e grande porte que atendem ao grande público (redes de farmácias, supermercados, mercados populares, redes de postos de gasolinas etc.), bancos, escolas, instituições públicas (polícias e Correios) e entidades de classe. O número ideal de participantes é de quinze a vinte pessoas por turma.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Prazo máximo de atendimento

Por correspondência: as solicitações de treinamento devem ser enviadas para a Sede do Departamento do Meio Circulante, no endereço abaixo:

Banco Central do Brasil
Departamento do Meio Circulante
Divisão de Tecnologia da Moeda, Subdivisão de Monitoramento de Falsificações
Av. Rio Branco, 30 – sala 301 – Centro
24230-540 Rio de Janeiro/RJ

Trinta dias corridos

Na solicitação, devem constar também informações sobre número de telefone e/ou *e-mail* da empresa ou órgão solicitante, a fim de que o Departamento do Meio Circulante entre em contato para acertos sobre o curso.

Mais informações sobre os treinamentos podem ser obtidas por ligação telefônica para (21) 2189-6216 e 2189-6367, de segunda a sexta, das 9h às 12h e das 13h30 às 17h, ou pelo *e-mail* sumof.ditec.mecir@bcb.gov.br.

Informações e aplicativos no *site* do Banco Central

Serviço	Descrição/finalidade	Meios de acesso ao serviço
Acervo de arte	Exibe as imagens das obras que constituem o acervo do Banco Central, com informações sobre os autores das obras.	http://www.bcb.gov.br/?ARTEACERVO
Calculadora do cidadão	Executa cálculos financeiros, como os referentes a taxas de juros embutidas em compras a prazo, índices diversos de atualização monetária ou financiamentos e aplicações.	http://www.bcb.gov.br/?CALCULADORA
Cédulas e moedas	Oferece informações sobre cédulas e moedas do real, suas características, elementos de segurança e verificação, estatísticas sobre o dinheiro em circulação e falsificação; orienta como agir ao receber uma cédula suspeita de falsificação; informa endereços para obtenção de troco e permite consulta à análise de numerário enviado para exame.	http://www.bcb.gov.br/?CEDMOED
Cheques	Informa o código de compensação de cada instituição bancária, além de tabelas contendo os prazos para compensação de cheques e os motivos de devolução de cheques.	http://www.bcb.gov.br/?CHEQUES
Indicadores econômicos	Informa taxa Selic, indicadores de conjuntura, índices de inflação, poupança, metas de inflação.	http://www.bcb.gov.br/?PORTALINDECON
Instituições financeiras e administradoras de consórcio	Permite ao cidadão obter a relação de instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central e a relação de administradoras de consórcio em funcionamento no país, contendo endereços da sede e telefones.	http://www.bcb.gov.br/?RELINST
Legislação e normas	Consulta às principais leis e decretos sobre a administração pública e o Sistema Financeiro Nacional.	http://www.bcb.gov.br/?LEGISLACAO
Museu de valores	Possibilita consulta ao acervo do museu e acesso a imagens e informações sobre as cédulas e moedas emitidas no Brasil e no mundo. Aqui o cidadão também pode aprender sobre a história do dinheiro no Brasil e no mundo, sobre os principais garimpos brasileiros e as maiores pepitas do mundo, e conhecer curiosidades sobre o ouro.	http://www.bcb.gov.br/?MUSEUACERVO

Informações e aplicativos no *site* do Banco Central

Serviço	Descrição/finalidade	Meios de acesso ao serviço
Perguntas mais frequentes	Sob a forma de perguntas e respostas, apresenta conceitos básicos sobre temas de interesse da sociedade, tais como cartão de crédito, consórcios, conta-salário, cooperativas de crédito, correspondentes bancários, custo efetivo total (CET), empréstimos e financiamentos e uso do dinheiro.	http://www.bcb.gov.br/?FAQCIDADAO
Perguntas sobre economia brasileira	Sob a forma de perguntas e respostas, aborda temas econômicos de interesse da sociedade, buscando aumentar a transparência na condução da política econômica e a eficácia na comunicação das ações do Banco Central.	http://www.bcb.gov.br/?FAQECONOMIA
Pesquisa acadêmica	Trabalhos realizados por servidores do Banco Central, disponíveis para consulta por estudantes e pesquisadores.	http://www.bcb.gov.br/?TRABDISCLISTA http://www.bcb.gov.br/?TESES http://www.bcb.gov.br/?NOTASTEC
Tarifas bancárias	Divulga os valores máximos, médios e mínimos das tarifas cobradas informados pelas instituições financeiras, permitindo comparação entre os valores estabelecidos pelas instituições para cada tipo de serviço.	http://www.bcb.gov.br/?TARIFA
Taxas de juros, índices e cotações	Informa taxas de juros de operações de crédito, conversão de moedas, taxas de câmbio e informações econômico-financeiras.	http://www.bcb.gov.br/?CALCULOSINDCOT

Anexo I

Endereços e faxes das Centrais de Atendimento do Banco Central

Sede	Endereço	Fax
Brasília	SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo – 70074-900	(61) 3414-2553
Regionais	Endereços	Faxes
Belém	Boulevard Castilhos França, 708 – Térreo – Centro – 66010-020	(91) 3212-2643
Belo Horizonte	Av. Álvares Cabral, 1.605 – Térreo – Santo Agostinho – 30170-001	(31) 3253-7378
Curitiba	Av. Cândido de Abreu, 344 – Térreo – Centro Cívico – 80530-914	(41) 3281-3251
Fortaleza	Av. Heráclito Graça, 273 – 3º andar – Centro – 60140-061	(85) 3308-5456
Porto Alegre	Rua 7 de Setembro, 586 – Térreo – Centro – 90010-190	(51) 3215-7291
Recife	Rua da Aurora, 1.259 – Térreo – Santo Amaro – 50040-090	(81) 2125-4271
Rio de Janeiro	Av. Presidente Vargas, 730 – Subsolo – Centro – 20071-900	(21) 2189-5380
Salvador	Av. Garibaldi, 1.211 – Térreo – Ondina – 40176-900	(71) 2109-4599
São Paulo	Av. Paulista, 1.804 – Térreo – Bela Vista – 01310-922	(11) 3491-7730

Anexo I-a

Endereços e faxes das áreas de Informática do Banco Central

Sede	Endereço	Fax
Brasília	Deinf – SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo – 70074-900	(61) 3414-3918
Regionais	Endereços	Faxes
Belém	Seinf – Boulevard Castilhos França, 708 – Térreo – Centro – 66010-020	(91) 3242-7679
Belo Horizonte	Coinf – Av. Álvares Cabral, 1.605 – Térreo – Santo Agostinho – 30170-001	(31) 3335-9878
Curitiba	Coinf – Av. Cândido de Abreu, 344 – Térreo – Centro Cívico – 80530-914	(41) 3281-3061
Fortaleza	Seinf – Av. Heráclito Graça, 273 – 3º andar – Centro – 60140-061	(85) 3308-5527
Porto Alegre	Coinf – Rua 7 de Setembro, 586 – Térreo – Centro – 90010-190	(51) 3215-7348
Recife	Coinf – Rua da Aurora, 1.259 – Térreo – Santo Amaro – 50040-090	(81) 2125-4211
Rio de Janeiro	Coinf – Av. Presidente Vargas, 730 – Subsolo – Centro – 20071-900	(21) 2189-5624
Salvador	Coinf – Av. Garibaldi, 1.211 – Térreo – Ondina – 40176-900	(71) 2109-4509
São Paulo	Coinf – Av. Paulista, 1.804 – Térreo – Bela Vista – 01310-922	(11) 3491-6070

Deinf – Departamento de Tecnologia da Informação

Coinf – Coordenadoria de Informática

Seinf – Setor de Informática

Anexo II

Documentos necessários para credenciamento no Sisbacen

	Forma de atendimento	Documentos exigidos
PESSOA FÍSICA	Presencial	a) carteira de identidade e CPF.
	Por carta	a) cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF.
	Por procuração pública	a) procuração contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou para o credenciamento no Sisbacen; b) documento de identificação do procurador, original ou cópia autenticada.
	Por procuração particular	a) cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF do titular das informações; b) procuração com firma reconhecida contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou para o credenciamento no Sisbacen; c) documento de identificação do procurador, original ou cópia autenticada.

Anexo II

Documentos necessários para credenciamento no Sisbacen

	Forma de atendimento	Documentos exigidos
PESSOA JURÍDICA	Presencial	<p>a) formulário de solicitação de credenciamento, disponível no <i>site</i> do Banco Central;</p> <p>b) documento de identificação da pessoa indicada como gerente setorial de segurança, original ou cópia autenticada;</p> <p>c) documentos da empresa, originais ou cópias autenticadas, conforme o caso:</p> <p>c.1) sociedade limitada:</p> <p>c.1.1) última versão do contrato social, com as alterações posteriores a ela, e certidão simplificada da Junta Comercial, atualizada; ou</p> <p>c.1.2) certidão de inteiro teor do contrato social expedida pela Junta Comercial, atualizada;</p> <p>c.2) sociedade anônima:</p> <p>c.2.1) estatuto social e ata da assembleia na qual os representantes foram eleitos e certidão simplificada da Junta Comercial, atualizada; ou</p> <p>c.2.2) certidão de inteiro teor do estatuto social expedida pela Junta Comercial, atualizada;</p> <p>c.3) empresário ou sociedade simples:</p> <p>c.3.1) registro de empresário ou o registro de sociedade simples (certidão de inteiro teor expedida pelo Registro Público de Empresas Mercantis ou de Pessoas Jurídicas);</p> <p>d) se formulário de solicitação assinado por procurador constituído por instrumento particular:</p> <p>d.1) documentos exigidos no item c, e</p> <p>d.2) procuração particular, com firma reconhecida, mediante a qual os representantes legais da empresa conferem poderes específicos ao procurador, para a obtenção de acesso a dados do Sisbacen, inclusive aqueles protegidos pelo sigilo bancário;</p> <p>e) formulário de solicitação assinado por procurador constituído por instrumento público:</p> <p>e.1) procuração pública lavrada em cartório, mediante a qual os representantes legais da empresa conferem poderes específicos ao procurador, para a obtenção de acesso a dados do Sisbacen, inclusive aqueles protegidos pelo sigilo bancário.</p>

Anexo III

Documentos necessários para obter informações dos sistemas de câmbio e cadastros do Banco Central

	Forma de atendimento	Documentos exigidos
PESSOA FÍSICA	Presencial	a) carteira de identidade e CPF.
	Por carta	a) cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF.
	Por procuração pública	a) procuração contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou ao cadastro ou sistema em que consta a informação que está sendo solicitada; b) documento de identificação do procurador, original ou cópia autenticada.
	Por procuração particular	a) cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF do titular das informações; b) procuração com firma reconhecida contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou ao cadastro ou sistema em que consta a informação que está sendo solicitada; c) documento de identificação do procurador, original ou cópia autenticada.

Anexo III

Documentos necessários para obter informações dos sistemas de câmbio e cadastros do Banco Central

	Forma de atendimento	Documentos exigidos
PESSOA JURÍDICA	Presencial	<p>a) documento de identificação do representante legal, original ou cópia autenticada;</p> <p>b) declaração atestando que as informações constantes dos documentos apresentados são atuais e verdadeiras e que tem ciência de que a declaração falsa constitui crime previsto no art. 299 do Código Penal (falsidade ideológica); e</p> <p>c) documentos da empresa, originais ou cópias autenticadas, conforme o caso:</p> <p>c.1) sociedade limitada:</p> <p>c.1.1) última versão do contrato social, com as alterações contratuais posteriores a ela, e certidão simplificada da Junta Comercial, atualizada; ou</p> <p>c.1.2) certidão de inteiro teor do contrato social expedida pela Junta Comercial, atualizada;</p> <p>c.2) sociedade anônima:</p> <p>c.2.1) ata da assembleia na qual os representantes legais foram eleitos; e</p> <p>c.2.2.1) estatuto social e certidão simplificada da Junta Comercial, atualizada; ou</p> <p>c.2.2.2) certidão de inteiro teor do estatuto social expedida pela Junta Comercial, atualizada;</p> <p>c.3) empresário ou sociedade simples:</p> <p>c.3.1) registro de empresário ou o registro de sociedade simples (certidão de inteiro teor expedida pelo Registro Público de Empresas Mercantis ou de Pessoas Jurídicas);</p> <p>c.4) informações sobre documentação para outros tipos de pessoa jurídica devem ser solicitadas ao Banco Central por meio do serviço “Fale Conosco – Pedidos de Informação”.</p>

Anexo III

Documentos necessários para obter informações dos sistemas de câmbio e cadastros do Banco Central

	Forma de atendimento	Documentos exigidos
PESSOA JURÍDICA	Por carta	<p>a) cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF do representante legal da empresa;</p> <p>b) declaração, com firma reconhecida, atestando que as informações constantes dos documentos apresentados são atuais e verdadeiras e que tem ciência de que a declaração falsa constitui crime previsto no art. 299 do Código Penal (falsidade ideológica); e</p> <p>c) cópias autenticadas dos seguintes documentos da empresa, conforme o caso:</p> <p>c.1) sociedade limitada:</p> <p>c.1.1) última versão do contrato social, com as alterações contratuais posteriores a ela, e certidão simplificada da Junta Comercial, atualizada; ou</p> <p>c.1.2) certidão de inteiro teor do contrato social expedida pela Junta Comercial, atualizada;</p> <p>c.2) sociedade anônima:</p> <p>c.2.1) ata da assembleia na qual os representantes legais foram eleitos; e</p> <p>c.2.2.1) estatuto social e certidão simplificada da Junta Comercial, atualizada; ou</p> <p>c.2.2.2) certidão de inteiro teor do estatuto social expedida pela Junta Comercial, atualizada;</p> <p>c.3) empresário ou sociedade simples:</p> <p>c.3.1) registro de empresário ou o registro de sociedade simples (Certidão de inteiro teor expedida pelo Registro Público de Empresas Mercantis ou de Pessoas Jurídicas);</p> <p>c.4) informações sobre documentação para outros tipos de pessoa jurídica devem ser solicitadas ao Banco Central por meio do serviço “Fale Conosco – Pedidos de Informação”.</p>

Anexo III

Documentos necessários para obter informações dos sistemas de câmbio e cadastros do Banco Central

	Forma de atendimento	Documentos exigidos
PESSOA JURÍDICA	Por procuração pública	a) procuração contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou ao cadastro ou sistema em que consta a informação que está sendo solicitada; b) documento de identificação do procurador, original ou cópia autenticada.
	Por procuração particular	a) a relação de documentos exigidos para o atendimento por carta; b) procuração, com firma reconhecida, contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou ao cadastro ou sistema em que consta a informação que está sendo solicitada; c) documento de identificação do procurador, original ou cópia autenticada.

Anexo IV

Endereços e horários para venda de moedas comemorativas

Sede	Endereço/e-mail	Horário de atendimento
Brasília	SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – Guichê do Meio Circulante – 2º subsolo gtbsb.mecir@bcb.gov.br	Das 9h às 11h e das 13h30 às 16h
Regionais	Endereços/e-mails	Horários de atendimento
Belém	Boulevard Castilhos França, 708 – Centro – Térreo gtbel.mecir@bcb.gov.br	Das 8h às 12h e das 13h às 15h
Belo Horizonte	Av. Álvares Cabral, 1.605 – 2º subsolo – Santo Agostinho (provisoriamente atendendo no 8º andar, em virtude de obras no 2º subsolo) gtbho.mecir@bcb.gov.br	Das 9h às 12h e das 13h às 15h
Curitiba	Av. Cândido de Abreu, 344 – Centro Cívico – Térreo – Guichê do Meio Circulante gtcur.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 12h e das 13h30 às 16h
Fortaleza	Av. Heráclito Graça, 273 – Centro – Térreo – Guichê do Meio Circulante gtfor.mecir@bcb.gov.br	Das 8h às 12h e das 14h às 15h30
Porto Alegre	Av. Alberto Bins, 348 – Centro – Térreo – Guichê do Meio Circulante gtpal.mecir@bcb.gov.br	Das 9h às 11h e das 13h às 16h
Recife	Rua da Aurora, 1.259 – Santo Amaro – Térreo – Guichê do Meio Circulante gtrec.mecir@bcb.gov.br	Das 9h às 11h30 e das 13h30 às 16h
Rio de Janeiro	Av. Rio Branco, 30 – Centro – Térreo – Guichê do Meio Circulante dites.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 12h e das 13h30 às 16h

Anexo IV

Endereços e horários para venda de moedas comemorativas

Regionais	Endereços/e-mails	Horários de atendimento
Salvador	Av. da França, s/nº – Anexo B do prédio do Banco do Brasil – Guichê do Meio Circulante – Comércio gtsal.mecir@bcb.gov.br	Das 8h às 11h e das 13h às 15h
São Paulo	Av. Paulista, 1.804 – 3º subsolo – Guichê do Meio Circulante– Bela Vista gtspa.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 16h

Ministério do
Planejamento

