

Introdução

Na busca por maior visibilidade e transparência das suas ações, o BRB - Banco de Brasília apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto 36.419, de 25 de Março de 2015.

O documento tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. A Carta demonstra o respeito e seriedade do Banco de Brasília com os cidadãos.

Como banco público do Distrito Federal, o BRB disponibiliza por meio de diversos canais, serviços que objetivam proporcionar informação aos cidadãos sobre os serviços prestados, pautado na sua missão de atender com excelência, fortalecendo ainda mais o vínculo com a sociedade.



www.brb.com.br

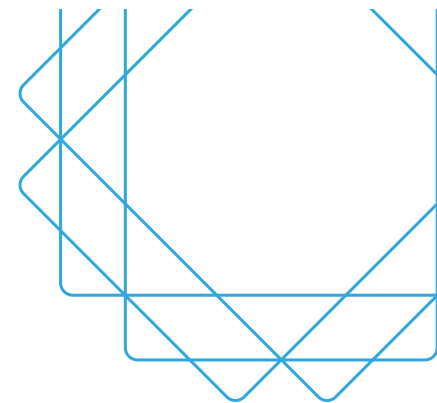
CANAIS DE ATENDIMENTO

BRB Telebanco 61 3322 1515 • SAC BRB 0800 648 6161
Ouvidoria 0800 642 1105 • SAC/Ouvidoria PcD 0800 648 6162



CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO

Serviços	Forma de acesso e Horário de atendimento
Depósito Judicial	Em qualquer ponto de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: 11 às 16h
Depósito	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8:30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h
Consulta Serviços CAESB	Máquinas de autoatendimento da rede do Banco, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Horário de atendimento a depender do estabelecimento onde a máquina está instalada.
Pagamento de Tributos Federais	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8:30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 (somente para clientes do BRB)
Pagamento de GPS Guia de Previdência Social	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 (somente para clientes do BRB)
Pagamento de FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 (somente para clientes do BRB)
Pagamento de DASN Documento de Arrecadação do Simples Nacional	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 (somente para clientes do BRB)
Pagamento de Tributos Estaduais	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 (somente para clientes do BRB)
Pagamentos de Tributos Municipais	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 7h às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Pagamento de contas emitidas pelas seguintes concessionárias: Caesb, CEB, CELG, Claro, Embratel, GVT, Net, Nextel, Oi	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11h às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 (somente para clientes do BRB) Por débito automático
Pagamento de outras Taxas, Impostos e Títulos	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Agências: das 11h às 16h Lojas BRB Conveniência: das 8h30 às 17h (seg a sex) 9h às 17h (sáb e dom) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h Banknet: 6h às 21h (somente para clientes do BRB) Mobile: 6h às 23h59 ou até às 21h (títulos de outros bancos) somente para clientes do BRB
Recadastramento de aposentados e pensionistas do Governo Federal e anistiados políticos	Agências: das 11h às 16h (seg a sex)
Recebimento dos Programas Sociais do Governo	Pagamentos por autorização em qualquer loja BRB Conveniência. Pagamento por meio do cartão social nos terminais de autoatendimento do BRB e em qualquer loja BRB Conveniência. Lojas BRB Conveniência: das 10 às 17h (para pagamento de programas sociais) Autoatendimento das agências: das 6h às 22h
Recebimento dos recursos do Fundo para a Geração de Emprego e Renda do Distrito Federal - Fungger	Ponto de atendimento do BRB mais próximo ao local da atividade produtiva do microempreendedor, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento das 11h às 16h .
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Por meio do sistema e-Sic, no endereço www.e-sic.df.gov.br , ou em qualquer ponto de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brbr.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento Internet: 24h por dia Agências: das 11h às 16h
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	Telefone: Atendimento – SAC: 0800 648 6161 e SAC para deficientes auditivos ou de fala: 0800 648 6162 24h por dia, 7 dias na semana.
Suporte aos beneficiários dos Programas Sociais do Governo recebidos no BRB	CRBRB Telebanco: 33221515 opção 9.1.2 das 7h às 22h, 7 dias por semana
Ouvidoria	Telefone: 0800-6421105 Fale conosco Ouvidoria: www.brbr.com.br Carta à Ouvidoria: Setor Bancário Sul, Qd.1, Ed. Brasília, CEP 70.072-900 Atendimento: 0800-6421105 , de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h



Compromissos

O Banco de Brasília S.A. tem o compromisso de aperfeiçoar a gestão de seus serviços e garantir um atendimento com excelência ao cidadão. Para tanto, estabelece:

- Canais adequados de atendimento e de comunicação com o cidadão, para atender, gerir, responder e encaminhar as suas solicitações.
- Manutenção das unidades de atendimento, visando a garantia de acessibilidade, segurança e limpeza;
- Atendimento Preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048 de 8/11/2000 e a Lei nº 10.741, de 1º/10/2003, para: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais;
- Atendimento igualitário, dentro dos princípios de respeito, urbanidade e cortesia, realizado por equipes qualificadas e em constante aperfeiçoamento, observando-se a legalidade e o Código de Ética.

