



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

BRB – BANCO DE BRASÍLIA S.A.

1º Semestre de 2019

Institucional

Atuação da IF no mercado

O Banco de Brasília S.A. - BRB, sociedade de economia mista, cujo acionista majoritário é o Governo do Distrito Federal (96,85%), foi criado no dia 10 de dezembro de 1964 (Lei Federal 4.545), e obteve autorização para funcionar, concedida pelo Banco Central do Brasil, em 12 de julho de 1966. Com a sua criação, pretendia-se dotar o Governo do Distrito Federal (GDF) de um agente financeiro que possibilitasse captar os recursos necessários para o desenvolvimento da região. Em 1986, a denominação de Banco Regional de Brasília S.A. foi alterada para Banco de Brasília S.A., embora tenha permanecido a sigla BRB.

Com o propósito de impulsionar o esporte, a cultura, a educação, a arte e o empreendedorismo na região, o BRB apoia projetos nestas áreas e traz para Brasília eventos de destaque no cenário local e nacional. É o banco recolhedor dos tributos do GDF: IPTU/IPVA, multas do Detran e GPS. O BRB é também o Banco “pagador” dos salários dos empregados do GDF.

Atendimento BRB



O BRB dispõe de 122 pontos de atendimento, sendo: 116 agências (101 no Distrito Federal, 05 localizadas em outras capitais: Campo Grande, Cuiabá, Goiânia, Rio de Janeiro e São Paulo; 01 em Unai e 09 no interior do Estado de Goiás), além de 06 PA's no Distrito Federal.

A estrutura do BRB apresenta 797 terminais de autoatendimento próprios, estrategicamente localizados, com o intuito de oferecer maior comodidade aos seus clientes, que dispõem ainda de mais de 45 mil terminais de autoatendimento distribuídos pelo Brasil, compartilhados através da rede Banco do Brasil e TECBAN. A rede de Correspondentes do BRB, chamada BRB Conveniência, conta com 164 unidades ativas em todo DF e GO.

Além disso, o BRB Banknet permite ao cliente BRB utilizar os serviços do banco fora do horário de atendimento ou de qualquer lugar onde haja acesso à Internet. Para garantir a tranquilidade de seus clientes nas transações realizadas por meio do BRB Banknet, o BRB utiliza o Token, um dispositivo de segurança enviado diretamente para o celular do cliente cadastrado. O BRB Mobile é um dos canais de atendimento do Banco, trazendo todas as facilidades de uma agência bancária para a palma da mão.

O BRB quer ouvir você



Para isso, temos canais de comunicação direcionados para as suas necessidades. O contato pode ser feito em nossa Central de Relacionamento através do BRB Telebanco, pelo BRB On-line no site do banco ou pelo SAC.

A Central de Relacionamento BRB é um canal de atendimento que conta com uma equipe especializada à disposição de seus clientes, oferecendo comodidade, rapidez e segurança na realização de transações bancárias. Dúvidas sobre produtos e serviços do banco, fale com a Central de Relacionamento BRB.

Para acesso à sua conta e transações por telefone – Ligue:



- **BRB Telebanco**

3322 1515 (DF), 4002 6161 (Rio e Goiânia) ou 0800 613030 (outras localidades).

- **Serviço de atendimento ao consumidor – SAC**

O SAC está disponível ao cliente para fornecer informações sobre produtos e serviços, registrar reclamações, esclarecer dúvidas e atender pedidos de cancelamentos (de produtos e serviços).

- a ligação é gratuita, por meio do **0800 648 6161**;
- para atendimento às pessoas com deficiência auditiva e/ou com problemas na fala, o acesso deve ser feito pelo **0800 648 6162**.



Como canal de última instância de recorrência no âmbito da instituição, a Ouvidoria atua na busca de soluções de problemas não resolvidos nos canais iniciais de atendimento (Pontos de Atendimento – PA's; Central de Relacionamento BRB; Correspondentes Não Bancários, SAC Cartão BRB e Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC). A área também é responsável pelo tratamento das demandas repassadas pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, Banco Central e outros.

O cliente pode recorrer à Ouvidoria através dos seguintes meios de contato:



- **(DDG) – 0800 642 1105**, desde que possua protocolo finalizado em canal de atendimento primário da instituição;
- **Internet** – www.brb.com.br/ouvidoria

Nota: as demandas dos clientes registradas no Banco Central do Brasil, órgãos públicos, ou outras entidades públicas ou privadas são direcionadas à Ouvidoria para tratamento.

Atribuições da Ouvidoria

De acordo com a Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento das ouvidorias das instituições financeiras, a área tem como atribuições:

I – prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II – atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e

III – informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

As atribuições da Ouvidoria BRB vão além do atendimento às determinações legais, a área representa o comprometimento do Conglomerado com as boas práticas do mercado, em respeito aos direitos dos consumidores e na busca contínua de aprimoramento e melhoria de seu relacionamento com os clientes e usuários atendidos.

A Ouvidoria BRB tem por missão **“Atuar de forma transparente como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, interagindo construtivamente com as unidades na busca de soluções e melhorias à Organização”**.

De acordo com a estrutura organizacional vigente, a Ouvidoria vincula-se à Presidência do Banco e atua de forma independente, transparente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações apresentadas pelos usuários de produtos e serviços do Conglomerado.

A Diretoria do Banco e das demais empresas do grupo reconhecem a legitimidade da atuação da Ouvidoria, que se constitui como componente organizacional único do Conglomerado BRB.

Indicadores da Ouvidoria

Origem das demandas registradas no 1º sem/2019



Distribuição por Tema – 1º semestre/2019	
Operações de Crédito	599
Cartão de Crédito	363
Conta-Corrente	246
Atendimento	118
Outros Temas	104
Tarifas e Assemelhados	69
Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	38
Relação Contratual	14
Cheques	6
TOTAL	1.557

Operações de Crédito: destacaram-se no semestre as ocorrências de negativa de empréstimos (145), renegociação – programa de consultoria financeira (109), débito em conta (83), portabilidade de crédito (51) e liberação de margem (44), dentre outros. No entanto, a maioria dos registros foi classificada como “Improcedente”, uma vez que o Banco segue uma política de concessão de crédito responsável, no intuito de resguardar a Instituição e o próprio cliente.

Cartão de Crédito: no semestre em questão, podemos destacar problemas relacionados com o código de barras das faturas (78), financiamento do saldo devedor da fatura (Resolução CMN nº 4.549/2016) (55), contestação de transações (52), renegociação (34), dentre outros.

Conta-corrente: destaque para contestações em conta-corrente (87), com movimentações não reconhecidas (saques, débitos e compras), pagamentos (21) e por fim, transferência (18), dentre outros.



Ranking de reclamações do Banco Central *

Trimestralmente o Banco Central divulga seu ranking de reclamações, onde de acordo com uma média ponderada, que consiste na soma da quantidade de reclamações classificadas como procedentes, pela base de clientes de cada instituição, a Autarquia faz a classificação dos Bancos em seu ranking.

Para contabilização no ranking, a Autarquia divide as instituições em dois grupos, aquelas com mais de 4 milhões de clientes e aquelas com menos de 4 milhões de clientes, da qual pertence o Banco de Brasília. As informações acerca da classificação do BRB no 1º semestre de 2019, extraídas do sítio do Banco Central na internet, estão abaixo relacionadas:

- 1º trimestre 2019: 11º colocado
- 2º trimestre 2019: 11º colocado

* Fonte: Banco Central do Brasil

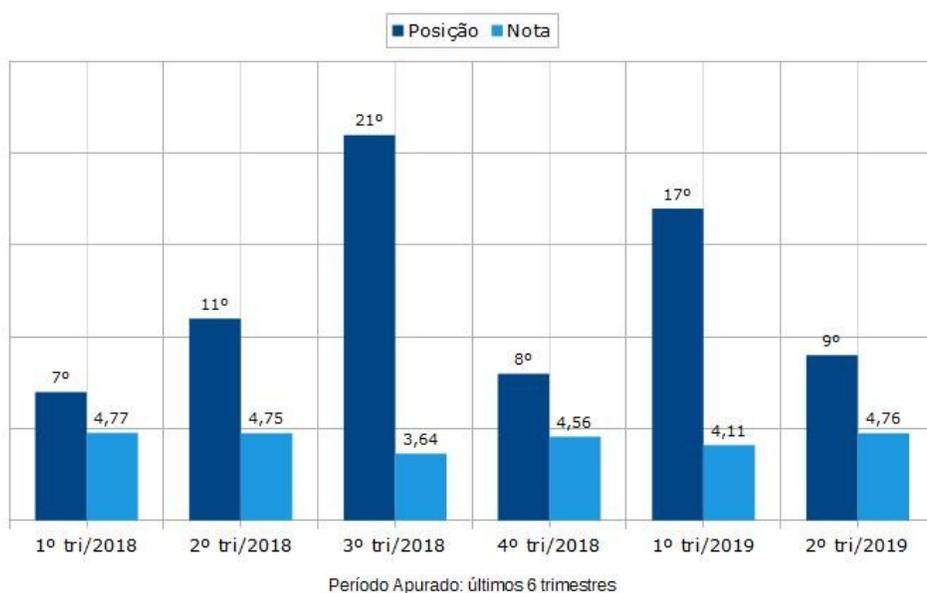
Ranking de qualidade de Ouvidorias do Banco Central *

Com base em informações como: prazo de resposta, qualidade da resposta, reclamações sobre a ouvidoria da instituição e participação na plataforma “Consumidor.gov”, o BACEN atribui a cada instituição financeira uma nota entre 1 e 5, na qual o BRB participa dentre os bancos com menos de 4 milhões de clientes. As informações acerca da classificação do BRB, extraídas do sítio do Banco Central na internet, estão abaixo relacionadas:

- 1º trim/2019: 17º lugar, com o índice de 4,11, do máximo de 5 pontos.
- 2º trim/2019: 9º Lugar, com o índice de 4,76, do máximo de 5 pontos.

Comparativo BRB - Ranking de Qualidade de Ouvidorias

Fonte: Banco Central do Brasil



Pesquisa de satisfação – Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria realiza mensalmente pesquisa junto aos clientes para verificar o grau de satisfação do atendimento telefônico. Os dois temas pesquisados são: 1 – tempo de espera para o atendimento telefônico; e, 2 – atendimento telefônico do operador.

Item	Satisfeito	Insatisfeito
Tempo Médio de Espera (TME)	94,68%	5,32%
Atendimento Humano (Operador)	97,09%	2,91%



Considerando essa amostra, conclui-se que, de forma geral o cliente demonstra elevado grau de satisfação com a prestação de serviço de atendimento telefônico, DDG da Ouvidoria, bem como quanto ao tempo de espera para esse atendimento.

Prazo de solução e resposta

De acordo com a Resolução nº 4.433/2015 do Banco Central, as Ouvidorias não podem ultrapassar o prazo de resposta final de (10) dez dias úteis, salvo pedido de dilação de prazo justificado, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

No 1º semestre de 2019, a Ouvidoria BRB obteve como resultado, um prazo médio de 3,31 dias úteis para atendimento das demandas registradas por meio dos canais acima citados, sendo que 83,05% destas ocorrências foram encerradas dentro da meta de até 5 dias úteis – resultado bem acima da prática da autorregulação bancária.

Você e a Ouvidoria

Objetivando aprimorar seus processos e buscando formas de melhorar o atendimento prestado ao cidadão, de forma especial a Você, cliente BRB, a Ouvidoria do Banco de Brasília tem procurado estar sempre atualizada com as práticas atuais de mercado, incentivando seus colaboradores ao contínuo aperfeiçoamento, seja por meio de palestras, treinamentos e toda e qualquer forma de qualificação profissional.

Relacionamento com o cliente



- Participação no SEMARC NACIONAL organizado pela FEBRABAN;
- Participação ativa na Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes – FEBRABAN;
- Participação no Comitê de Clientes, criado após publicação da Resolução nº4539/2016, que trata da Política de Relacionamento com Clientes e usuários;
- Visitas às áreas gestoras de produtos e serviços para tratar das notificações do Ranking BACEN e das medidas corretivas propostas pela área, com base nas reclamações recebidas;

Apresentação das medidas propositivas ao Comitê de Risco Operacional, na reunião de número 084, em 28 de junho de 2019;

- Elaboração de Plano de Ação para melhoria da percepção do cliente em relação ao BRB;

Treinamentos internos (EAD), detalhados no item 2.6. deste Relatório.

Considerações

A eficácia da Ouvidoria está diretamente relacionada à receptividade das unidades que compõem o Grupo BRB. Esse comprometimento reflete-se no tratamento das ocorrências, pois exige-se de todas as áreas do Banco o firme compromisso em solucionar/responder todas as demandas dentro do prazo, bem como o propósito em aproveitar as reclamações recebidas como oportunidades de melhoria.



BRB TELEBANCO

3322 1515 – Distrito Federal
4002 6161 (Rio de Janeiro – capital e Goiânia)
0800 613030 (demais localidades)

SAC BRB

0800 648 6161

OUVIDORIA BRB

0800 642 1105

SAC / OUVIDORIA

(Deficiente Auditivo/Fala)

0800 648 6162

Para mais informações acesse:

www.brb.com.br