

**Assunto: RELATÓRIO OUV-DF - 3º TRIMESTRE/2019**

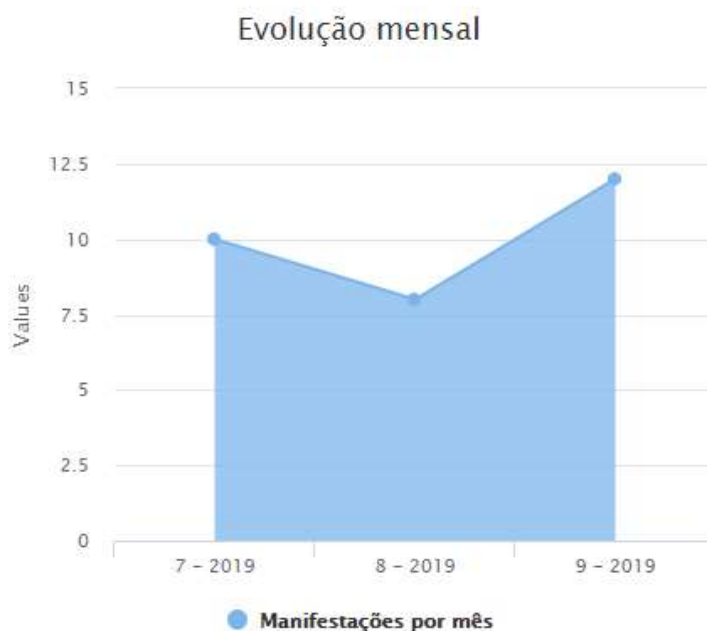
Visando atender a Instrução Normativa Nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, apresentam-se a seguir os aspectos estatísticos e descritivos da atuação da Ouvidoria, no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF, no acolhimento e tratamento das reclamações registradas no 3º trimestre de 2019 para o Conglomerado Financeiro BRB, bem como as medidas adotadas pelos administradores para resolvê-las.

**ATUAÇÃO DA OUVIDORIA BRB**

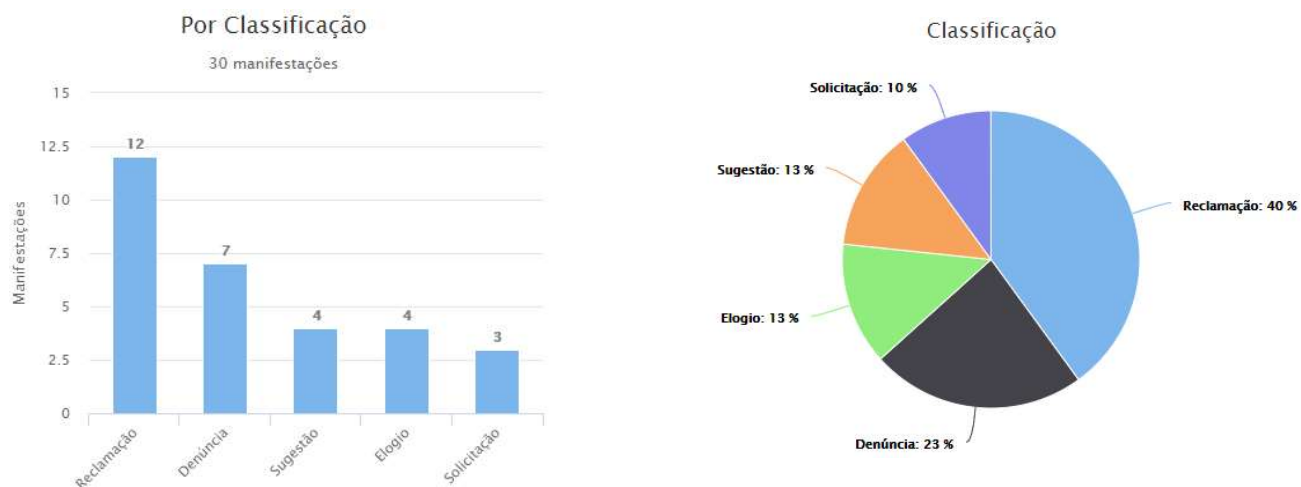
A Ouvidoria do BRB atua em conjunto com as áreas da Instituição e empresas do Conglomerado, na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários do Banco, apresentando medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

**VOLUMETRIA**

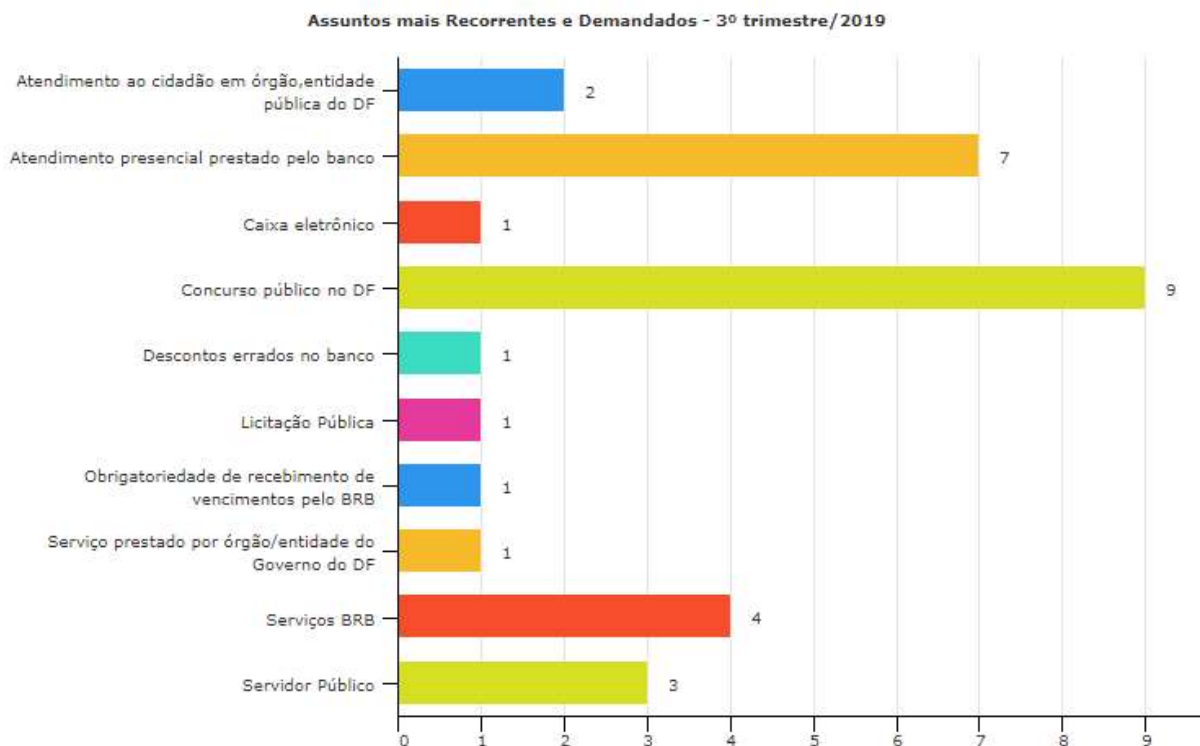
No 3º trimestre de 2019, **30** demandas foram registradas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF, estas distribuídas mensalmente em: **10** ocorrências registrada em julho, **8** ocorrências registradas em agosto e **12** ocorrências registradas em setembro, conforme gráfico demonstrativo. Esclarecemos que os referidos registros podem ter sido gerados via central 162, sistema OUV/DF, presencialmente e outros canais de atendimento.



Ante o exposto, esclarecemos que do total de manifestações registradas, temos por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão) o seguinte quantitativo:



**ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS**

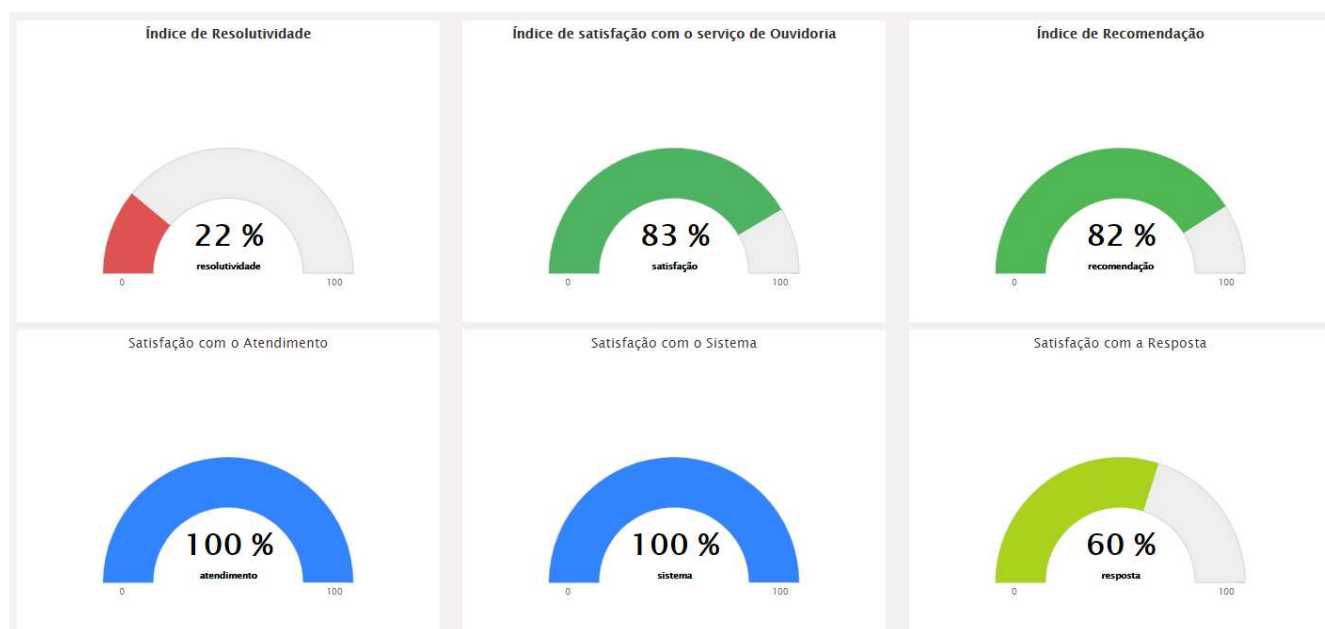


### **PRAZO E RESOLUTIVIDADE**

Dentre todas as manifestações registradas no 3º trimestre/2019, o índice de cumprimento do prazo de resposta no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF é de 100%.

Para 30 registros, o índice de resolutividade apurado foi de 22%. O desempenho de resolutividade traduzido a partir do índice apresentado traz à tona o destoamento dos conceitos aplicados para qualificação das manifestações registradas no sistema OUV/DF, sendo possível classificá-las como demanda “não resolvida”, “resolvida” ou “respondida”, onde fica sub judice do consumidor/usuário a definição entre “resolvida” ou “respondida” pela aceitação ou não da solução apresentada pelo Banco ao pleito realizado.

### **SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO**



### **AÇÕES DE MELHORIA**

A Ouvidoria do Banco de Brasília S.A. - BRB, tem como 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”.

No intuito de melhor atender os consumidores e usuários, a Ouvidoria optou por debruçar-se sobre o processo de melhoria contínua e de propositura de recomendações formais visando a evolução dos processos e procedimentos, para assim, assegurar medidas preventivas e corretivas. Com esse propósito, corroboraremos o compromisso de atender de forma diferenciada cada consumidor/usuário e oferecer-lhes as melhores soluções, desenvolvendo e provendo, de maneira sustentável, os melhores resultados.

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

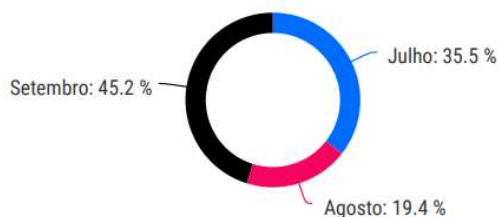
O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecidas como Lei de Acesso à Informação – LAI.

Por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, disponível no site do Banco, o cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação produzida ou custodiada pelo Estado, de acordo com os procedimentos, e prazos previstos na Lei de Acesso à Informação.

No 3º trimestre de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu 31 manifestações, assim distribuídas: 11 registros realizados em julho, 6 em agosto e 14 em setembro de 2019; e 8 recursos interpelados, assim distribuídos: 4 recursos realizados em julho, 1 em agosto e 3 em setembro de 2019. Registramos, ainda, que todos os registros realizados no período em tela foram prontamente respondidos no sistema e-SIC. Destacamos apenas o registro abaixo, uma vez que a resposta ao recurso inframencionado encontra-se, ainda, em análise pelo Órgão Superior responsável.

Protocolo	Órgão Superior	Instância do Recurso	Tipo de Recurso	Data de Abertura do Recurso	Situação	Nome do Solicitante
41000046201961	Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF	STC	Ausência de justificativa legal para classificação	24/09/2019	Em Análise – CGDF	Emmanuel De Jesus Bispo Ferreira

Registros e-SIC  
3º trimestre/2019



Registros e-SIC (recursos)  
3º trimestre/2019

