



Assunto: RELATÓRIO ANUAL OUV-DF – 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 ano de 2019 para o Conglomerado Financeiro BRB, bem como as medidas adotadas pelos administradores para resolvê-las.

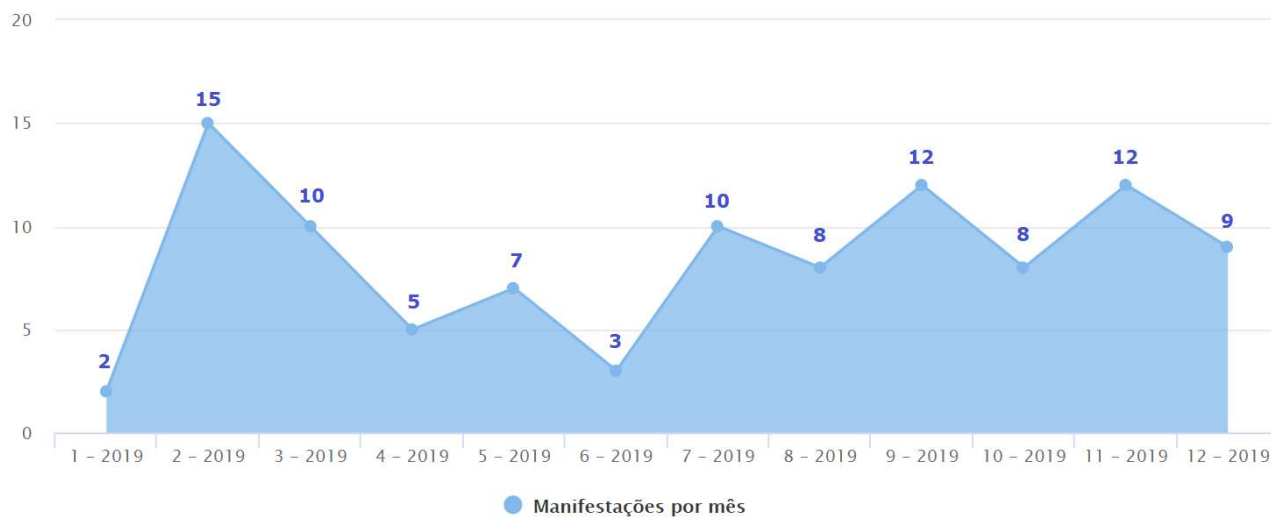
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA BRB

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.

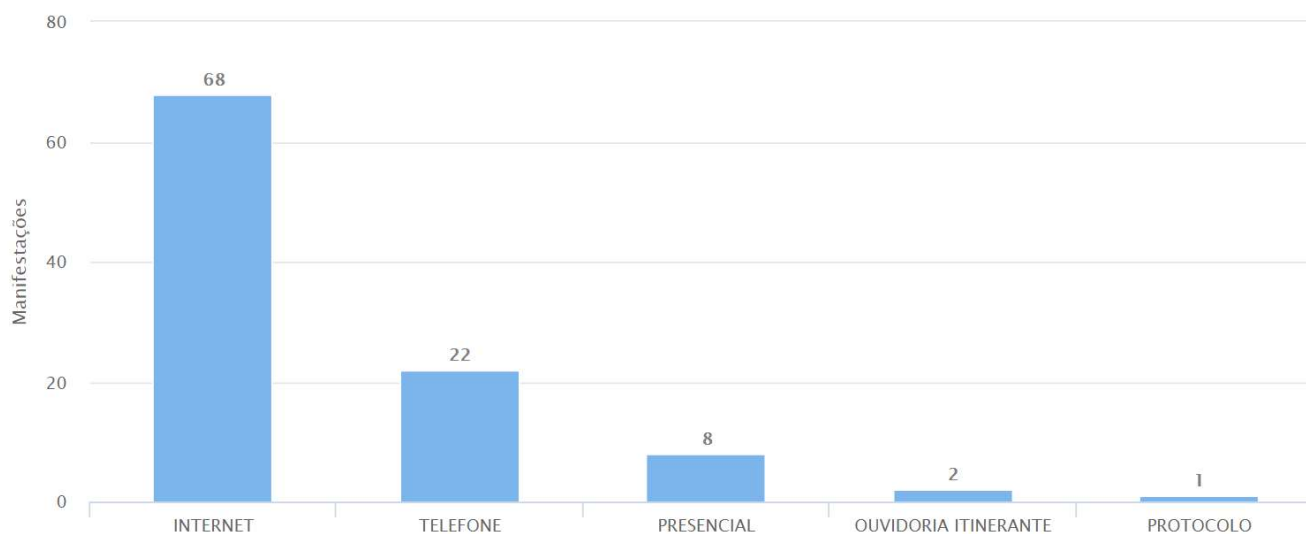
VOLUMETRIA

No ano de 2019, **101** demandas foram registradas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF, estas distribuídas mensalmente conforme gráfico demonstrativo.

Evolução mensal



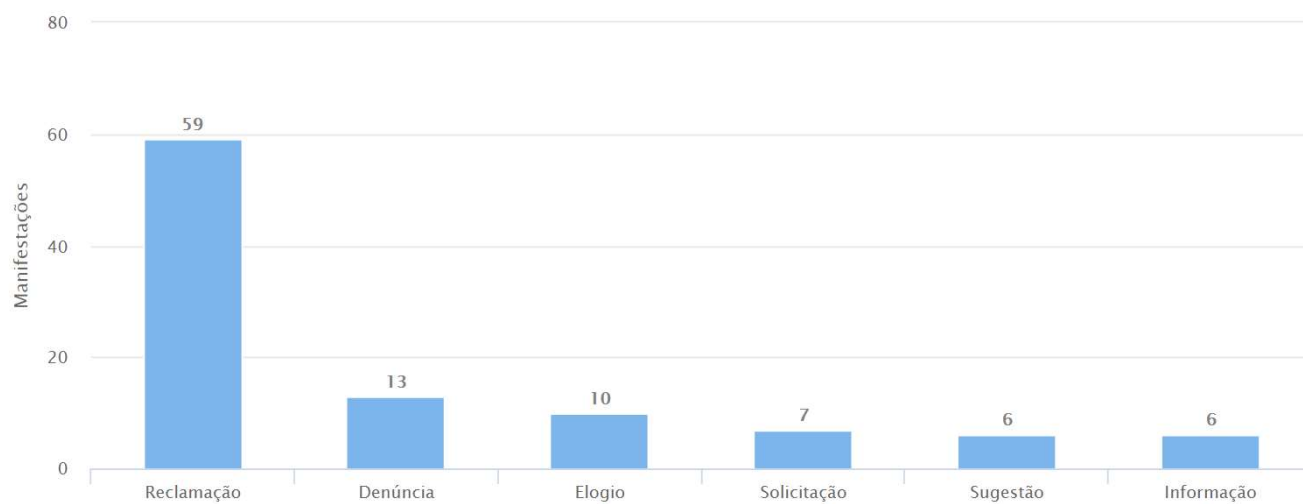
Formas de Entrada



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

Por Classificação

101 manifestações



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

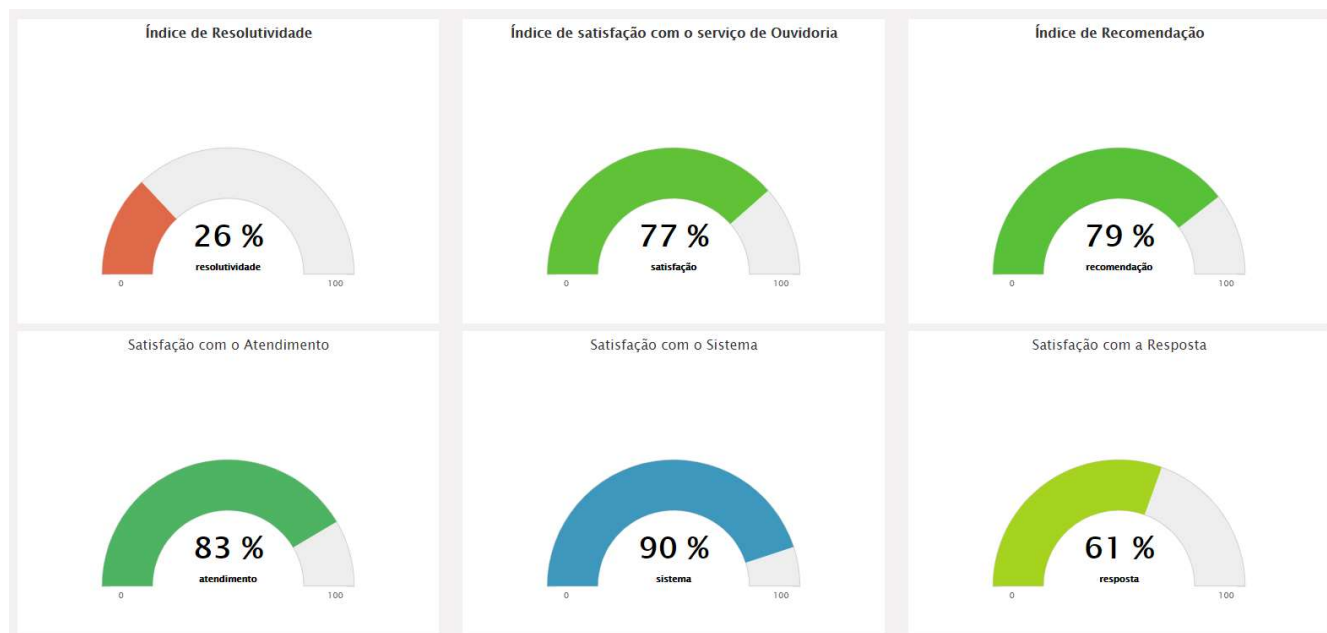
Serviços BRB 19	Concurso público no DF 16		Servidor Público 13	
Atendimento presencial prestado pelo banco 16	Descontos errados no banco 4	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF 4	Aplicativos BRB 4	Funcionamento de programa 3
		Atendimento ao cidadão em órgão,entidade pública do DF 3		Teleatendimento prestado pelo banco 2

PRAZO E RESOLUTIVIDADE

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

Para 101 registros, o índice de resolutividade apurado foi de 26%. 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 ao critério 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".

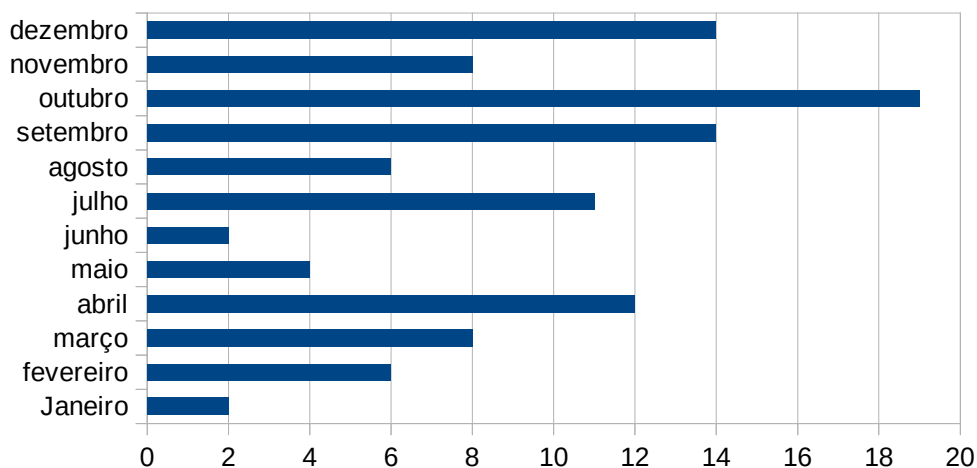
No intuito de melhor atender os consumidores e usuários, a Ouvidoria optou por debruçar-se sobre o processo de melhoria contínua e de propositura de recomendações formais visando a evolução dos processos e procedimentos, para assim, assegurar medidas preventivas e corretivas. Com esse propósito, corroboraremos 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 ano de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu 106 pedidos de informação e 36 recursos, conforme gráficos demonstrativos abaixo. Registre-se, ainda, que todos os registros realizados no período em tela foram prontamente respondidos no sistema e-SIC.

SIC - Registros 2019**SIC - Recursos 2019**