

Assunto: RELATÓRIO TRIMESTRAL OUV-DF – 2º TRIMESTRE/2020

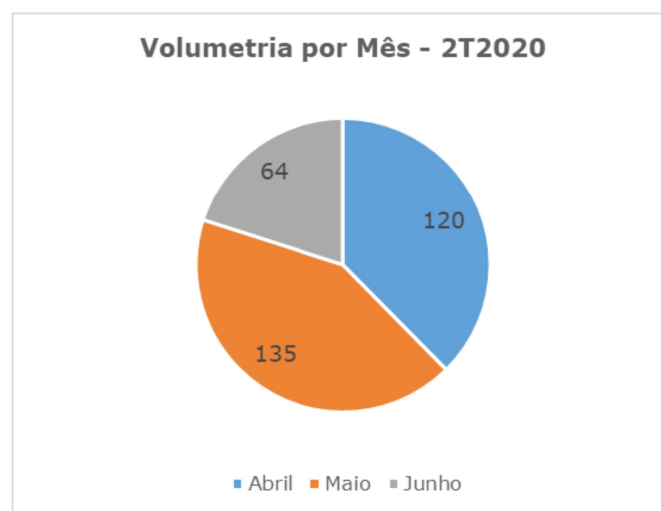
Visando atender a Instrução Normativa Nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, apresentam-se a seguir os aspectos estatísticos e descritivos da atuação da Ouvidoria BRB, no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF, no acolhimento e tratamento das reclamações registradas no 2º trimestre de 2020 para o Conglomerado Financeiro BRB, bem como as medidas adotadas pelos administradores para resolvê-las.

A Ouvidoria do BRB atua em conjunto com diversas outras áreas da Instituição e, ainda, empresas do Conglomerado BRB, buscando soluções definitivas para os problemas apresentados por meio das manifestações dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco, apresentando medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

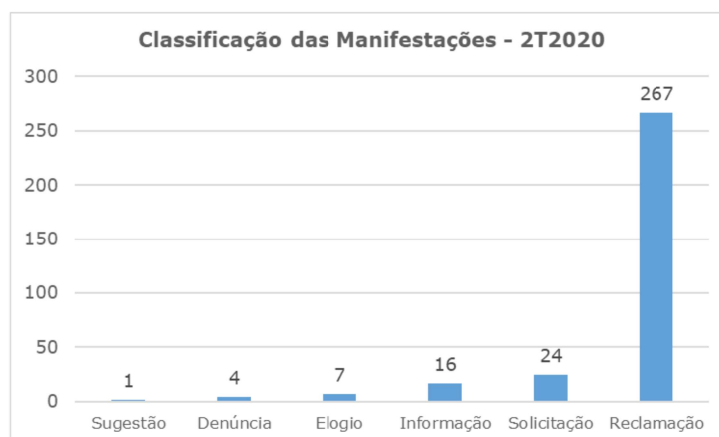
Do exposto, divulgamos, abaixo, os resultados do BRB Banco de Brasília inerentes às manifestações recebidas por meio da plataforma OUV-DF, ref. 2º trimestre/2020.

1. Volumetria.

Em atenção ao período objeto do presente relatório, tem-se 319 acionamentos registrados por meio da plataforma OUV-DF, distribuídos a partir da seguinte volumetria mensal:



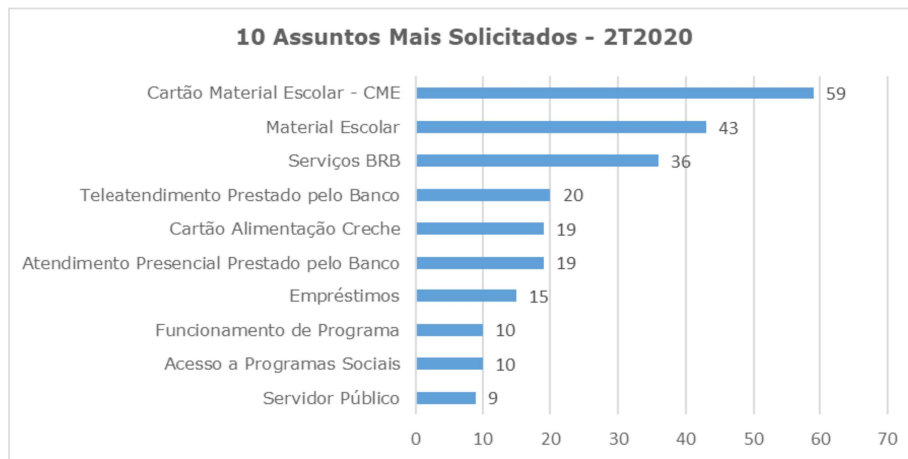
2. Volumetria por tipo de Classificação.



Missão da Ouvidoria BRB

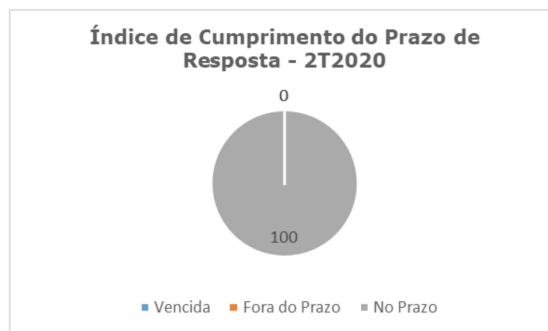
Atuar de forma transparente como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, interagindo construtivamente com as unidades na busca de soluções e melhorias à Organização.

3. Por assunto – 10 mais solicitados.



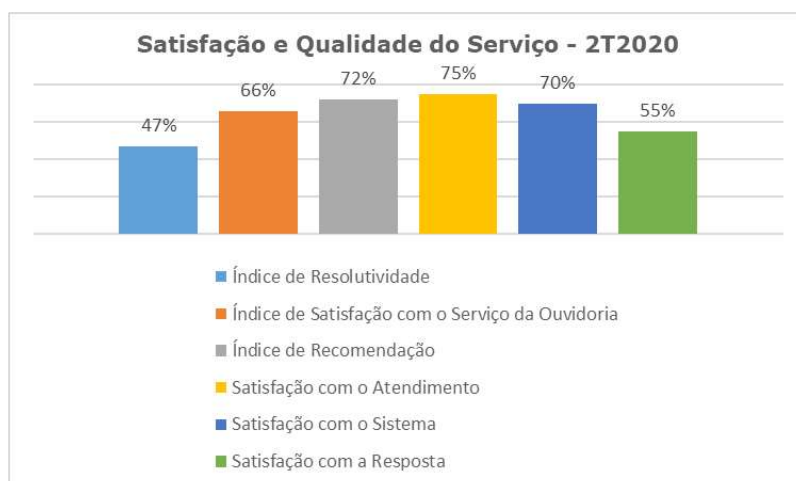
4. Prazo e resolutividade.

Dentre todas as manifestações registradas no 2º trimestre/2020, o índice de cumprimento do prazo de resposta no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF é de 100%.



Para 319 registros, o índice de resolutividade apurado foi de 47%. O desempenho de resolutividade traduzido a partir do índice apresentado traz à tona o destoaamento 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.

5. Satisfação e qualidade do serviço.



Missão da Ouvidoria BRB

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.

6. Ações de melhorias.

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".

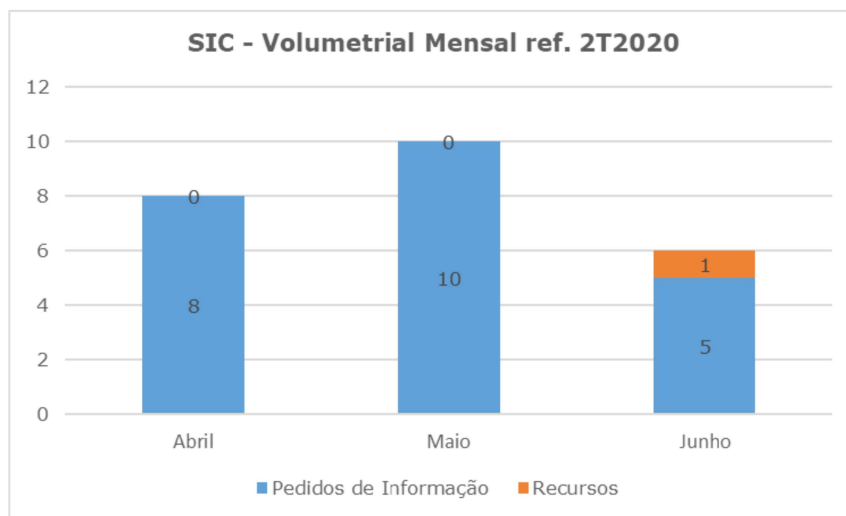
No intuito de melhor atender os consumidores e usuários, a Ouvidoria optou por debruçar-se sobre o processo de melhoria contínua e de propositura de recomendações formais visando a evolução dos processos e procedimentos, para assim, assegurar medidas preventivas e corretivas. Com esse propósito, corroboraremos 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.

67. 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 2º trimestre de 2020, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu **23** pedidos de informação e **1** recurso, conforme gráficos demonstrativos abaixo. Registre-se, ainda, que todos os registros realizados no período em tela foram prontamente respondidos no sistema e-SIC.



**Ouvidoria
BRB Banco de Brasília**

Missão da Ouvidoria BRB

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.