

Assunto: **RELATÓRIO OUV-DF –2020.**

### 1. INTRODUÇÃO

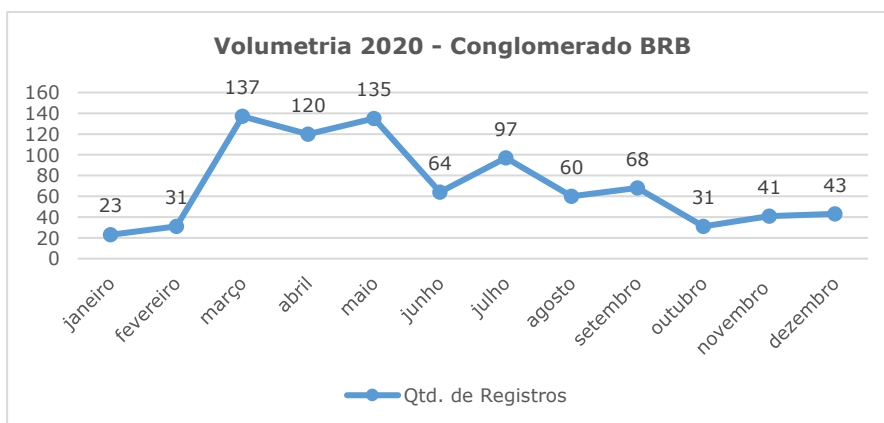
Visando atender a Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como à garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, 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 âmbito do ano de 2020 para o Conglomerado BRB, bem como as medidas adotadas pelos administradores para resolvê-las.

### 2. 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.

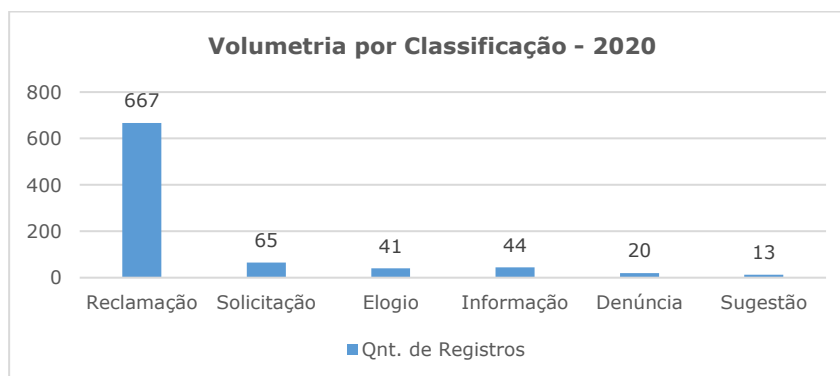
### 3. VOLUMETRIA

No ano de 2020, **850** demandas foram registradas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF, estas distribuídas mensalmente conforme gráfico demonstrativo. Esclarecemos que os referidos registros podem ter sido gerados via central 162, sistema OUV/DF, presencialmente e por outros canais de atendimento.



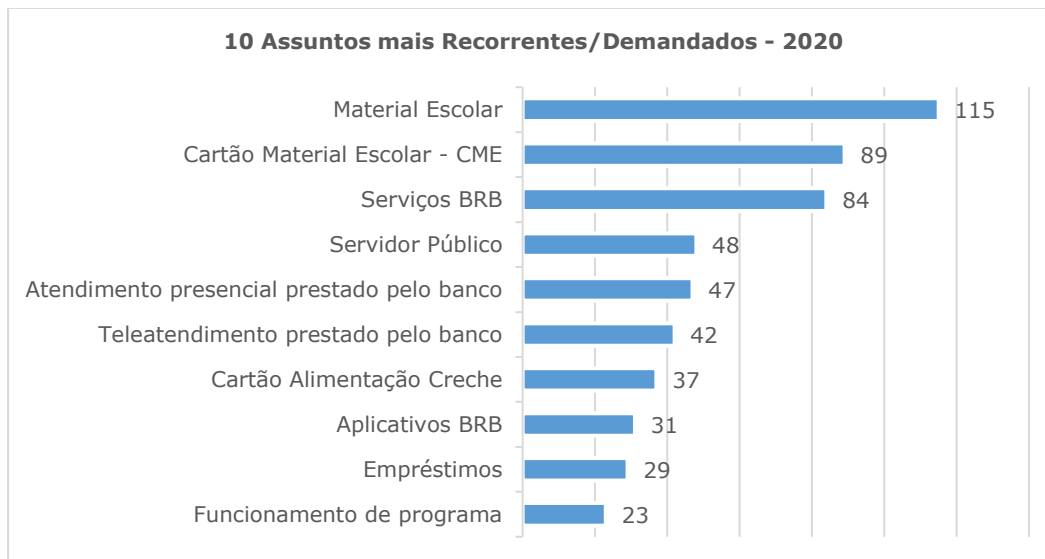
### 4. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No cômputo de 2020, as 850 demandas registradas à Ouvidoria do BRB foram distribuídas da seguinte forma, por tipo de manifestação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão):



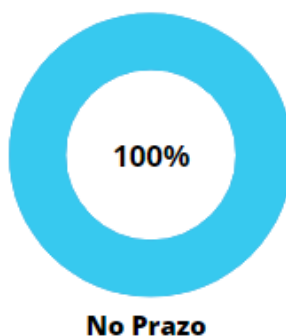
### 5. 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do ano de 2020, os 10 assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio da plataforma OUV-DF, foram:



### 6. PRAZO

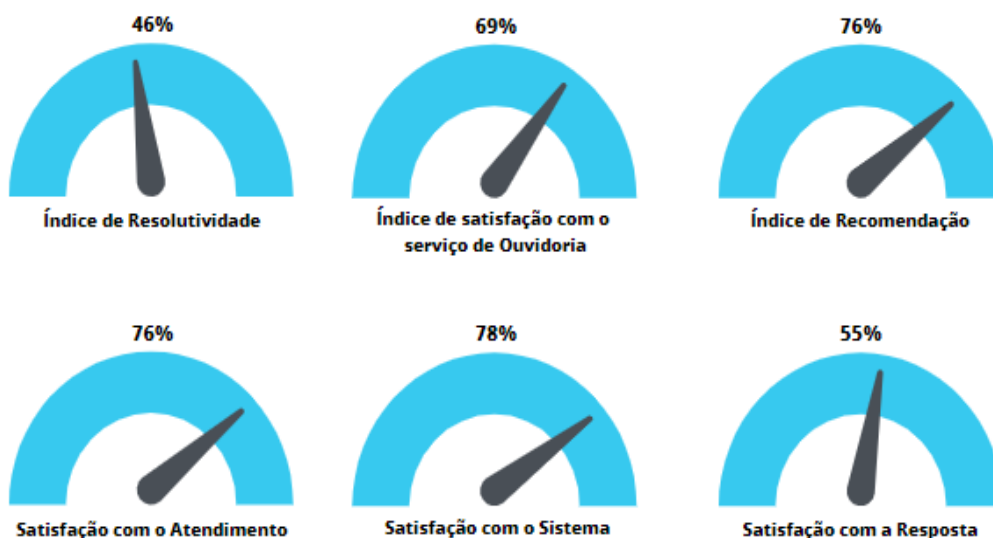
Dentre todas as manifestações registradas à Ouvidoria do Conglomerado BRB em 2020, o índice de cumprimento do prazo de resposta no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF é de 100%.



### 7. RESOLUTIVIDADE, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO

Para **850** registros, o índice de resolutividade apurado foi de 46%. 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.

### Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 2020



## 8. AÇÕES DE MELHORIA

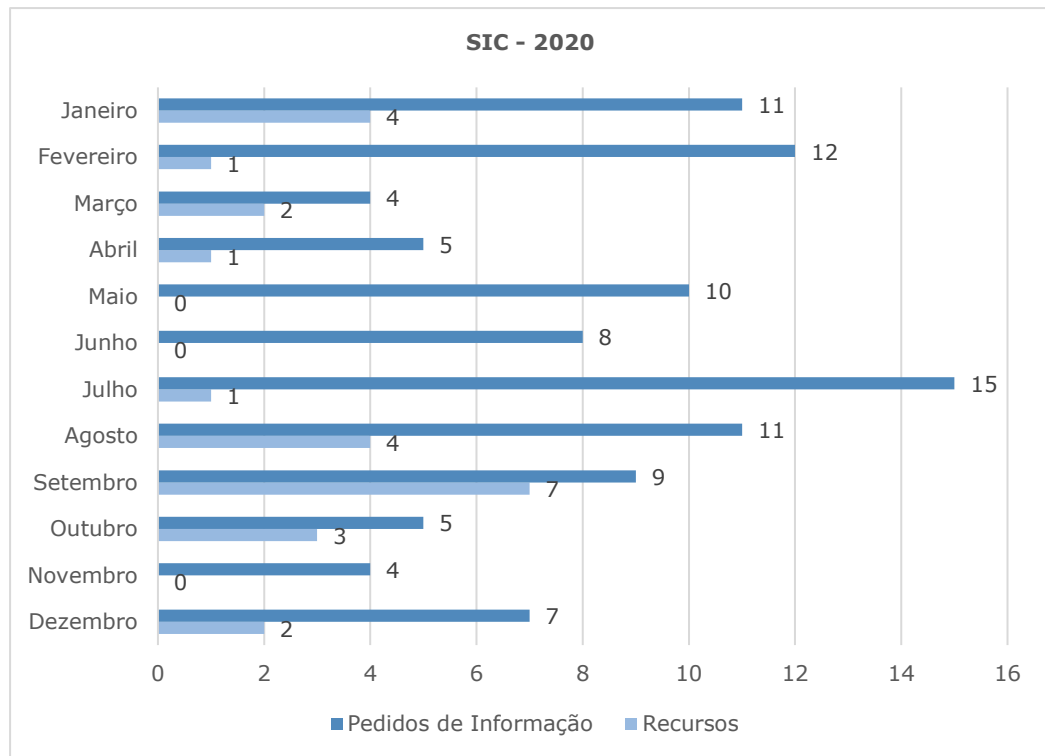
A Ouvidoria do Banco de Brasília S.A. - BRB, tem como missão "Atuar de forma transparente como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, interagindo construtivamente com as unidades na busca de soluções e melhorias à Organização".

No intuito de melhor atender os consumidores e usuários, a Ouvidoria do Conglomerado BRB 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.

## 9. 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.

Em 2020, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu **126** pedidos de informação e **25** recursos, 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 S.A.**