
	<b>PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Vigência	01/01/2021 - 31/12/2021
		Página	1/4

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>
<b>FINALIDADE:</b>	Definir as diretrizes e estratégias de atuação da Ouvidoria do BRB, no que concerne as atribuições e responsabilidades como Ouvidoria Seccional integrante da rede SIGO/DF para 2021.
<b>ELABORAÇÃO:</b>	PRESI/OUVIDORIA
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA:</b>	01/01/2021 a 31/12/2021
<b>BASE LEGAL:</b>	Lei Nº 4.896/2012

---

	<b>PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Vigência	01/01/2021 - 31/12/2021
		Página	2/4

## **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012 criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Plano Anual de Atividades da Ouvidoria é elaborado em observância às principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria do BRB, no que tange as atividades do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO-DF, durante o ano de 2021, em consonância com o Plano de Ação Anual SIGO/DF – 2021.

Este Plano deve ser revisado e ajustado conforme a necessidade da Instituição, considerando as demandas dos clientes e usuários no período, mudanças das regras do negócio, riscos, operações e outros.

Cumpramos ressaltar que este plano engloba tão somente as atividades da Ouvidoria do BRB oriundas do OUV-DF. Os planos relacionados às demais demandas de clientes e usuários do BRB que tem entrada pelo canal direto da Ouvidoria da instituição ou outros canais externos são reguladas pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

## **2. ABRANGÊNCIA**

O Plano Anual de Atividades de Ouvidoria do BRB destina-se a orientar os trabalhos da unidade no que tange o acolhimento, registro e tratamento das demandas dos clientes e usuários do BRB originadas do OUV-DF.


## **3. ATIVIDADES E ROTINAS**

De acordo com a Lei nº 4.896/2012, os órgãos e as entidades devem prestar apoio e colaboração ao SIGO/DF, devendo facilitar a execução das atividades de Ouvidoria e fornecer os elementos necessários ao exercício pleno das suas competências.

Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

	<b>PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Vigência	01/01/2021 - 31/12/2021
		Página	3/4

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.


#### 4. PLANO DE AÇÕES PARA 2021

O presente Plano Anual de Atividades de Ouvidoria do BRB utilizou como critérios a mensuração de Indicadores Estratégicos da rede SIGO/DF, assim como, as metas constantes no Planejamento Estratégico Institucional da CGDF (Indicadores Estratégicos).

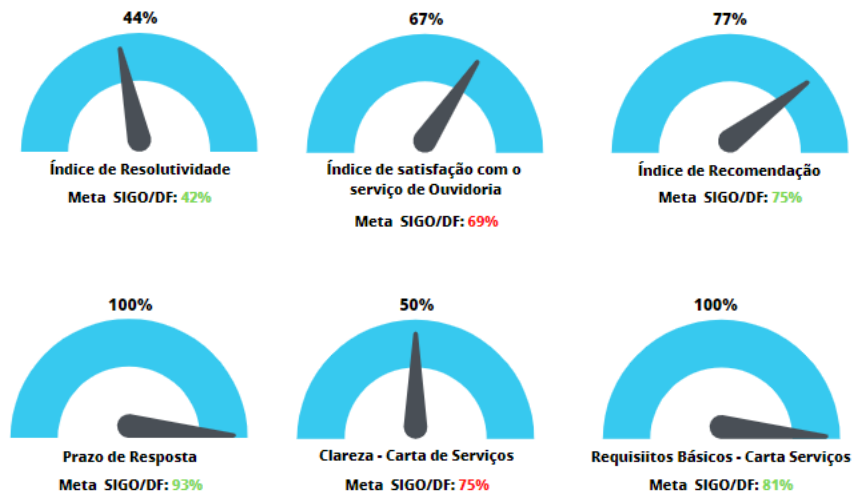
Verifica-se que o Plano Anual da rede SIGO/DF considera as seguintes metas:

Indicadores	2020	2021	2022	2023
Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	45%	42%	43%	44%
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	70%	69%	70%	71%
Taxa de recomendação do serviço de ouvidoria	78%	75%	76%	77%
Taxa de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	92%	93%	94%	95%
Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços	85%	75%	76%	77%
Taxa de adequação dos requisitos básicos das Cartas de Serviços	81%	81%	82%	83%

Atualmente o BRB encontra-se cumprindo ou superando 4 dos 6 Indicadores Estratégicos, comparados à meta de 2021, conforme abaixo:

	<b>PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Vigência	01/01/2021 - 31/12/2021
		Página	4/4

**Indicadores Estratégicos do SIGO/DF - Janeiro a Agosto de 2021**



Visando a melhoria dos resultados e contribuição com as metas propostas pela rede SIGO/DF, propõe-se as seguintes ações no âmbito do BRB para o ano de 2021:

Ação 1: Manter ou melhorar os Índices de Resolutividades, de Recomendação de Ouvidoria e de Prazo de Resposta;

Ação 2: Melhoria do Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria;

Ação 3: Publicar uma nova Carta de Serviços ao Cidadão com informações mais claras;

Ação 4: Viabilizar a capacitação contínua dos empregados da Ouvidoria;

Ação 5: Envio de recomendações às áreas internas do Banco para mitigar fragilidades identificadas no tratamento das demandas;

Ação 6: Elaborar e encaminhar semestralmente à alta administração do BRB os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades da Ouvidoria, de forma geral.

**OUVIDORIA BRB**

--	--

**Luciana de Moraes Souto**  
Ouvidor em exercício

**Rafael Chaves Ricardo**  
Gerente de Equipe Ouvidoria