

Assunto: **RELATÓRIO OUV-DF – 3º TRIMESTRE/2021.**

### 1. INTRODUÇÃO

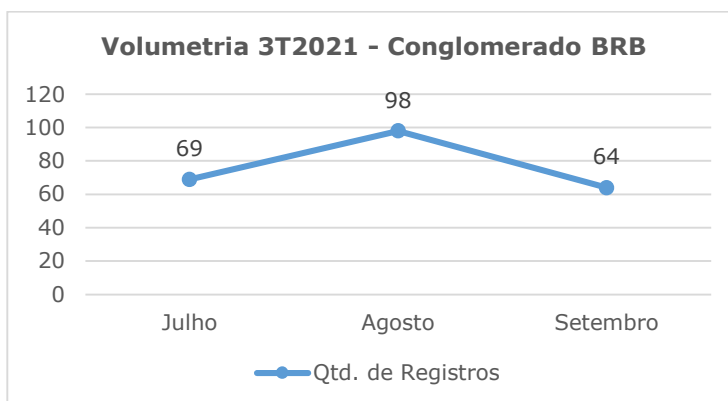
Visando atender a Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, 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.

### 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.

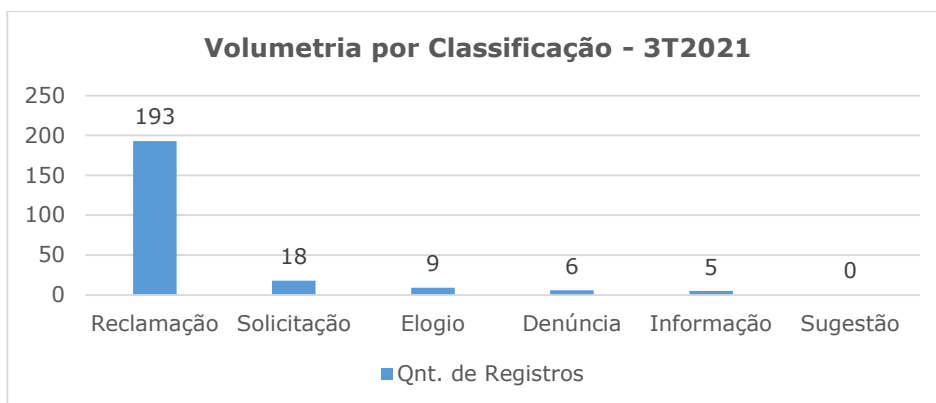
### 3. VOLUMETRIA

No 3º trimestre de 2021, **231** demandas foram registradas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF. Importante ressaltar que os registros podem ter sido gerados via central 162, sistema OUV/DF, presencialmente e por outros canais de atendimento. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:



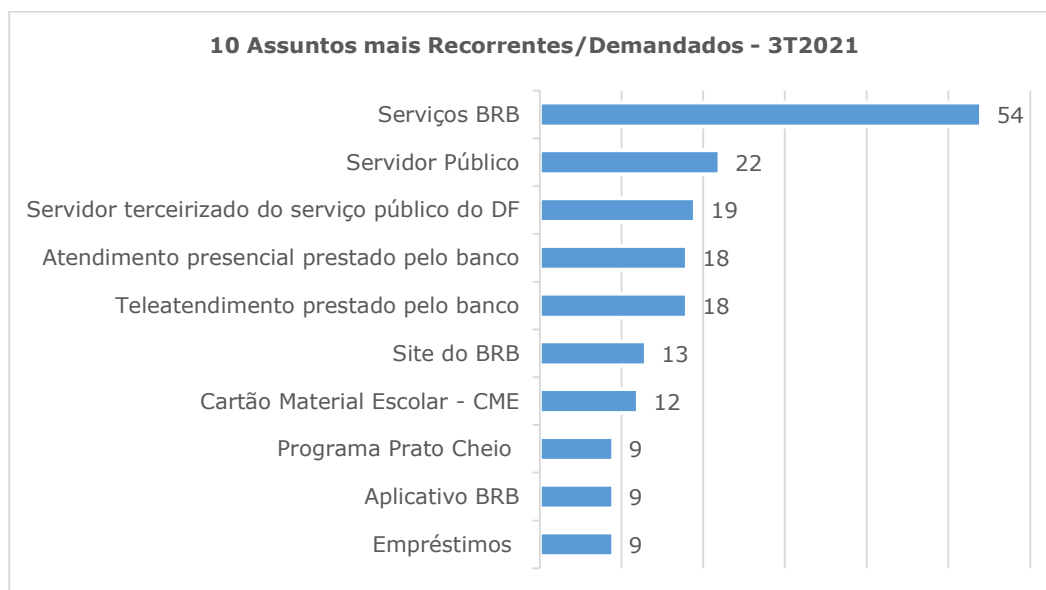
### 4. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No cômputo do 3º trimestre de 2021, as 231 demandas registradas à Ouvidoria do BRB foram distribuídas por tipo de manifestação, segregadas por reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão:



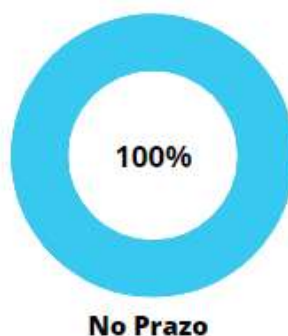
### 5. 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 3º trimestre/2021, 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 no 3º trimestre/2021, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 100%. Cabe destacar que a meta constante no plano de ação do SIGO/DF 2021 é de 93%.



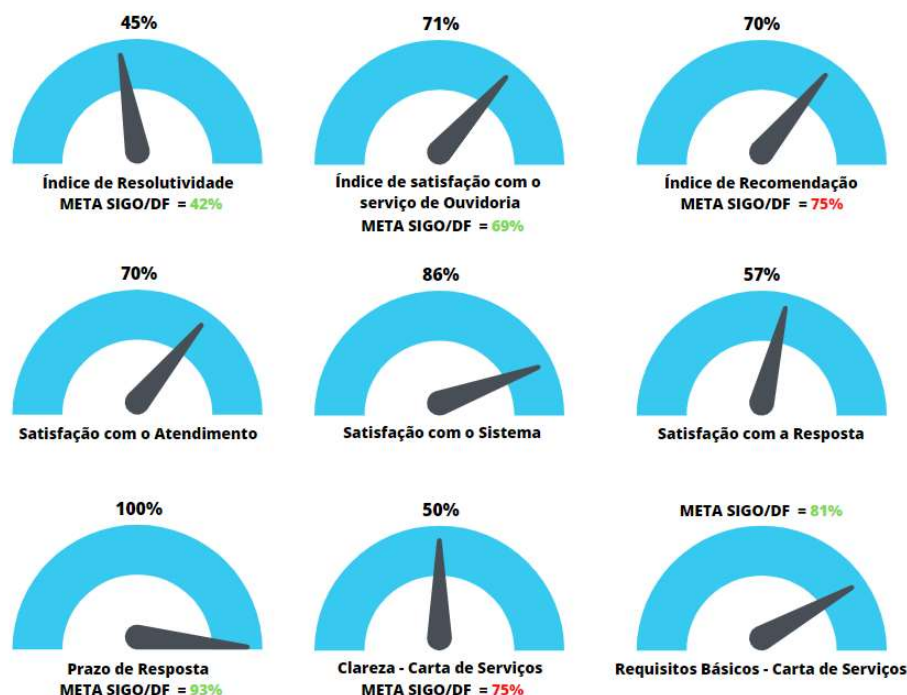
## 7. RESOLUTIVIDADE, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO

Para **231** registros, o índice de resolatividade apurado no 3º trimestre/2021 foi de 45%, acima da meta do SIGO/DF que é de 42%. Também tivemos um desempenho satisfatório quanto ao índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria (71%), diante de uma meta de 69%.

Observamos que quanto ao índice de recomendação, o BRB encontra-se abaixo da meta estabelecida, quando apurado o 3º trimestre/2021 (70%), diante da meta estabelecida de 75% para 2021. Quando observado o percentual acumulado em 2021, o índice do BRB está em 73%.

O BRB também se encontra abaixo em relação à meta de clareza na carta de serviços, onde destaca-se que, apenas dois clientes avaliaram, tendo uma resposta sido positiva e outra negativa, tornando o resultado de 50% apurado.

**Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 3º Tri 2021**



## 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.

Em relação à avaliação do BRB no 3º trimestre/2021, de acordo com as ações propostas no plano de ação 2021 do BRB, observa-se:

- Manter ou melhorar os Índices de Resolutividades, de Recomendação de Ouvidoria e de Prazo de Resposta.** Está sendo acompanhado e mantido o resultado acima da meta.
- Melhoria do Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria.** Ocorreu melhoria, conforme compromisso feito e o índice passou a ficar acima da meta estabelecida.
- Publicar uma nova Carta de Serviços ao Cidadão com informações mais claras.** A publicação ocorreu em 29/10/2021 e o BRB pretende continuar sua evolução em períodos mais curtos, o que mudará a avaliação atual que se encontra em 50% em relação à sua clareza. Quanto aos requisitos básicos, a nova versão busca atender às recomendações formais de adequação e pretende-se o alcance da meta do SIGO, de 81%.
- Viabilizar a capacitação contínua dos empregados da Ouvidoria.** Os empregados tem participado de treinamentos diversos, inclusive oferecidos por instituições externas ao Banco.
- Envio de recomendações às áreas internas do Banco para mitigar fragilidades identificadas no tratamento das demandas.** As áreas envolvidas nos tratamentos das

**RELATÓRIO PRESI/OUVIDORIA - 2021/013**

Brasília, 29 de outubro de 2021.

demandas estão sendo orientadas pontualmente no momento do tratamento das manifestações, visando a melhoria das respostas oferecidas.

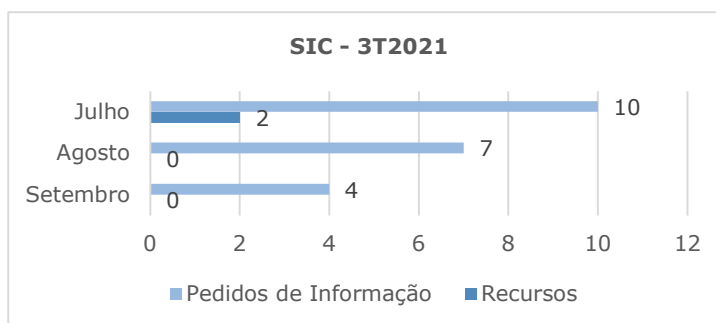
- 6. Elaborar e encaminhar semestralmente à alta administração do BRB os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades da Ouvidoria, de forma geral.** Está em processo de finalização o relatório semestral em que a Ouvidoria do BRB encaminha à Alta Administração a visão geral das manifestações, principais problemas e sugestões de melhorias.

Quanto ao índice de recomendação, o BRB acompanhará mais de perto, convidando e incentivando os demandantes, por ligação, e-mail ou SMS, a responderem a pesquisa de satisfação. A ação visará elevar o resultado do índice (70%) e se colocar acima da meta do SIGO/DF (75%).

**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.

No 3º trimestre de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu **21** pedidos de informação e **2** 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.**