

Assunto: **RELATÓRIO OUV-DF – ANUAL/2021.**

1. INTRODUÇÃO

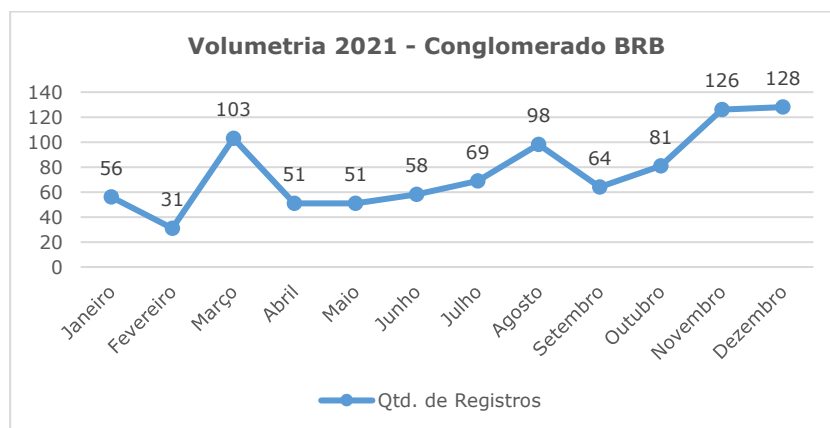
Visando atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05,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

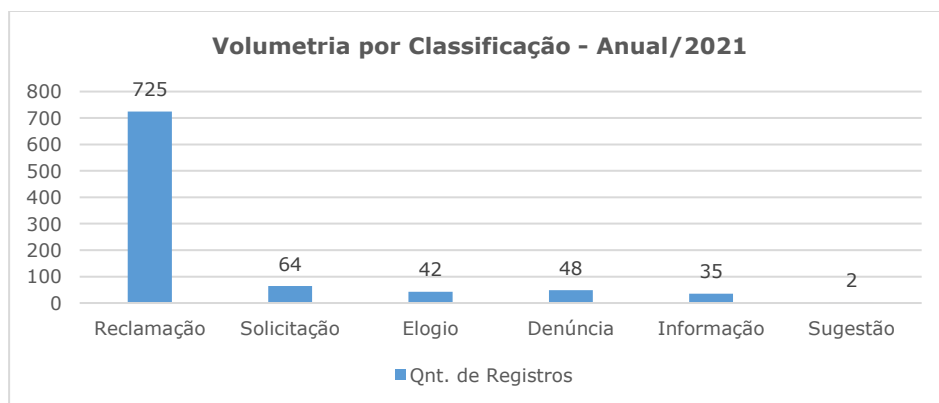
3. VOLUMETRIA

No ano de 2021, **916** 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:



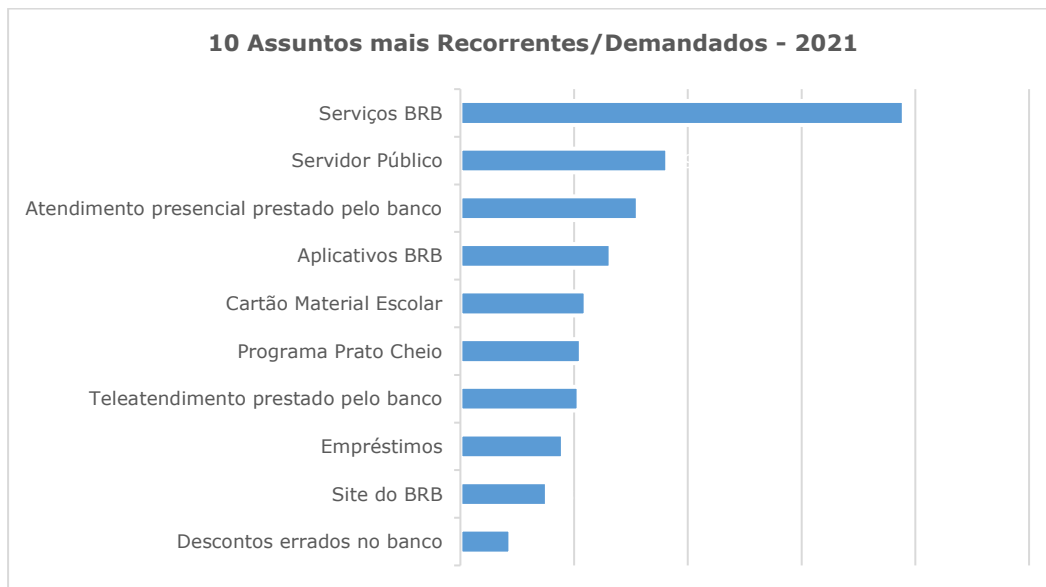
4. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No cômputo do ano 2021, as **916** demandas registradas à Ouvidoria do BRB foram distribuídas por tipo de manifestação, segregadas por reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão:



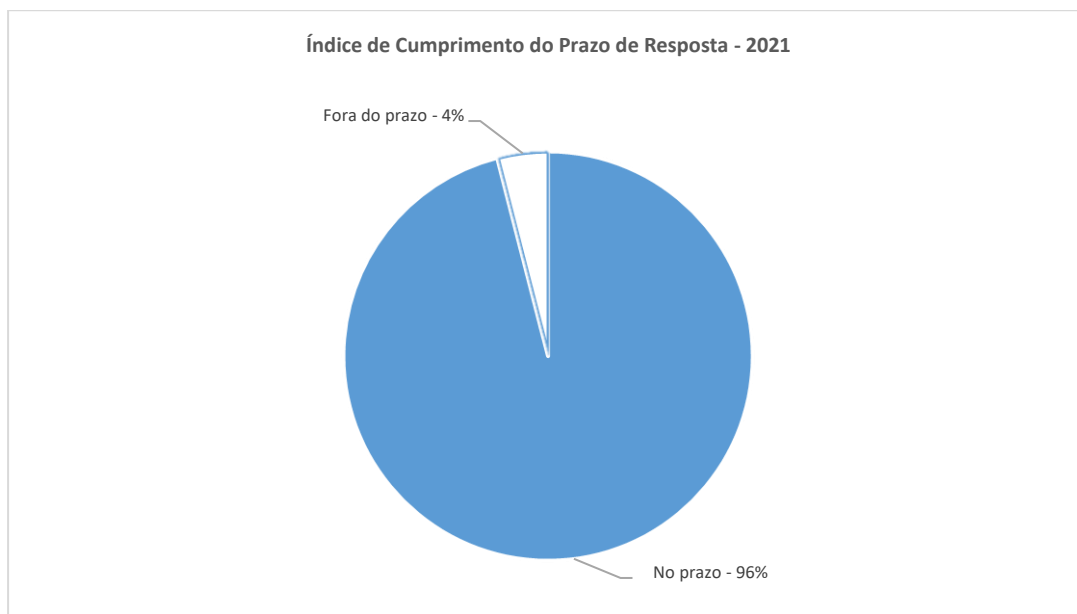
5. 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo anual de 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 ano 2021, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de **96%**. 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 **916** registros, o índice de resolutividade apurado no ano de 2021 foi de 50%, acima da meta do SIGO/DF que é de 42%. Tivemos um bom desempenho quanto ao índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria (69%), diante de uma meta de 69%.

RELATÓRIO PRESI/OUVIDORIA - 2022/006

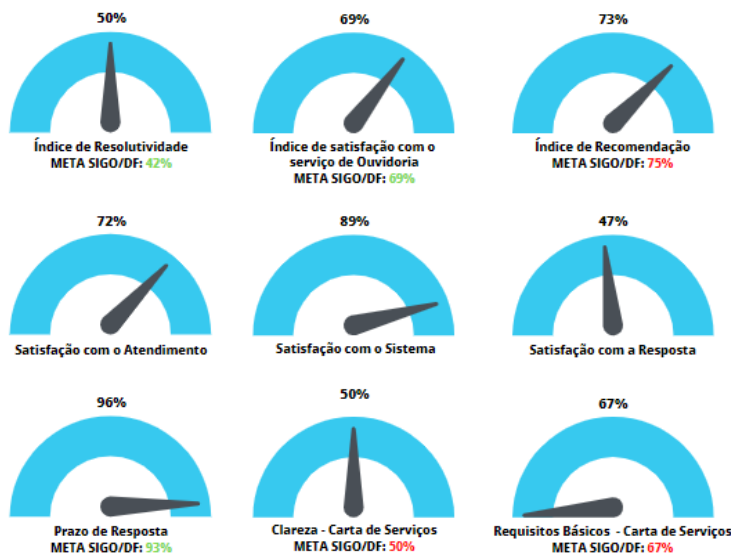
Brasília, 31 de janeiro de 2022.

Observamos que, quanto ao índice de recomendação, o BRB encontra-se abaixo da meta estabelecida, (73%), que é de 75% para 2021.

Em contrapartida, o índice de prazo de resposta ultrapassou a meta estabelecida pelo SIGO-DF (93%), alcançando a marca de 96%.

Quanta a Carta de Serviços, o BRB obteve 50% em relação à clareza do documento e 67% de conhecimento da referida carta.

Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 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 se debruça sobre o processo de melhoria contínua e de propositura de recomendações formais visando à 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-lhe as melhores soluções, desenvolvendo e provendo, de maneira sustentável, os melhores resultados.

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

- 1. Manter ou melhorar os Índices de Resolutividades, de Recomendação de Ouvidoria e de Prazo de Resposta.** Os índices de Resolutividade e de Prazo de Resposta encerraram 2021 acima da meta, 50% e 96%, respectivamente. Já o indicador de Recomendação da Ouvidoria encerrou o ano abaixo da meta, em 73%, provocando, como já mencionado no Relatório do 3º trimestre, melhorias no Plano de Ação de 2022, como, por exemplo, a atualização do material de treinamento com foco para os empregados da rede de agências e área administrativa, e elaboração e implementação da trilha de desenvolvimento para a equipe da Ouvidoria. O Índice de recomendação será acompanhado mais de perto, convidando e incentivando, por meio de ligação, e-mail ou SMS, os demandantes 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%).
- 2. 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. Uma vez que somos

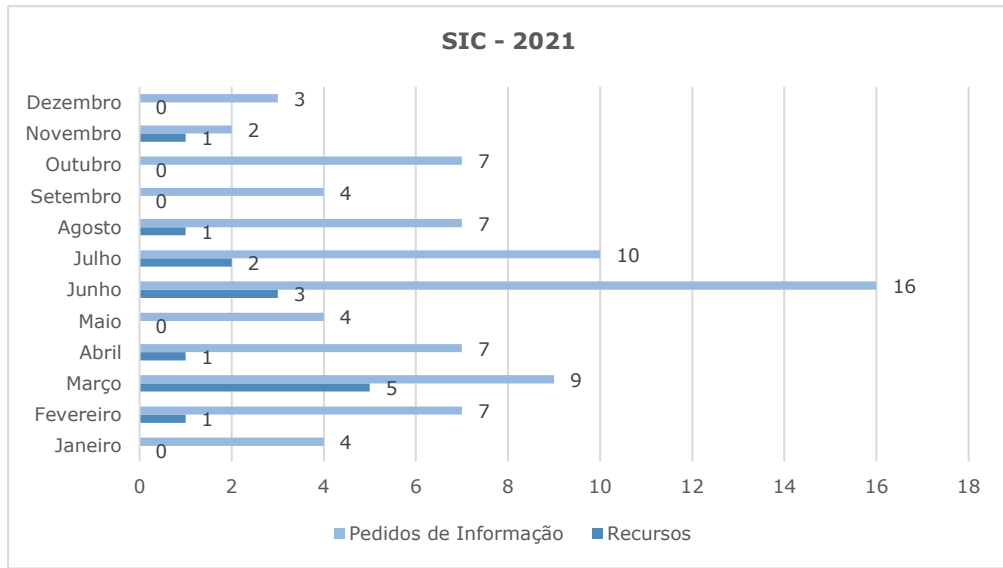
Banco, nem todos os anseios e expectativas dos clientes podem ser supridos em sua totalidade. Existem pleitos que dependem de regras e critérios técnicos e negociais. Dessa forma, a solução requerida pelo cliente não será, necessariamente, a solução apresentada pelo Banco.

3. **Publicar uma nova Carta de Serviços ao Cidadão com informações mais claras.** A publicação mais recente ocorreu em 05/11/2021, como já informado no relatório do 4º trimestre/2021, e o BRB pretende atualizá-la em períodos mais curtos, o que mudará a avaliação atual que se encontra em 0% em relação à sua clareza, uma vez que nenhum cliente respondeu a pesquisa no quarto trimestre. 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%. Para isso, consta do Plano de Ação 2022, a pesquisa por SMS sobre a Carta de Serviços.
4. **Viabilizar a capacitação contínua dos empregados da Ouvidoria.** Os empregados tem participado de treinamentos diversos, inclusive oferecidos por instituições externas ao Banco. Para o Plano de Ação de 2022 da Ouvidoria BRB estão previstos, além da trilha de desenvolvimento para a equipe que já foi mencionada, atualização e envio do material de treinamento para empregados da rede de agências e área administrativa, bem como acompanhamento dos resultados alcançados com os treinamentos realizados.
5. **Envio de recomendações às áreas internas do Banco para mitigar fragilidades identificadas no tratamento das demandas.** As áreas envolvidas nos tratamentos das demandas estão sendo orientadas pontualmente no momento do tratamento das manifestações, visando à melhoria das respostas oferecidas. Além disso, a Ouvidoria está promovendo a atualização do material de treinamento com foco para os empregados da rede de agências e área administrativa.
6. **Elaborar e encaminhar semestralmente à alta administração do BRB os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades da Ouvidoria, de forma geral.** Foi apresentado relatório referente ao 1º Semestre de 2021, e atualmente, está em processo de aprovação nas instâncias internas do BRB o relativo ao 2º semestre do mesmo ano, em que a Ouvidoria apresenta à Alta Administração uma visão geral das manifestações, principais problemas e sugestões de melhorias.

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.

Nos doze meses de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu **80** pedidos de informação e **14** recursos, conforme gráficos demonstrativos abaixo. Ressalta-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.