

Assunto: **RELATÓRIO OUV-DF – 1º TRIMESTRE/2022.**

1. INTRODUÇÃO

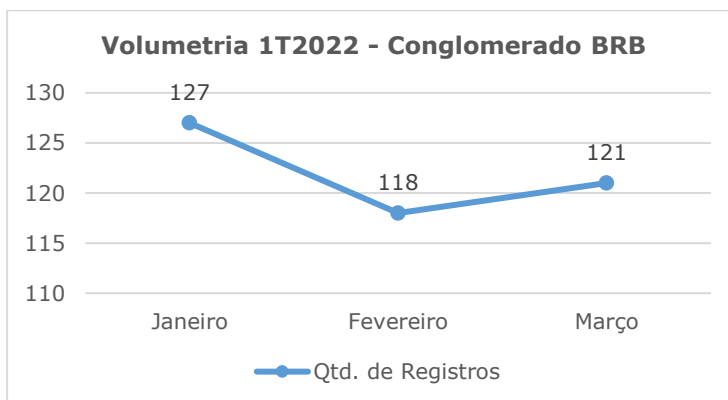
Visando atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05,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

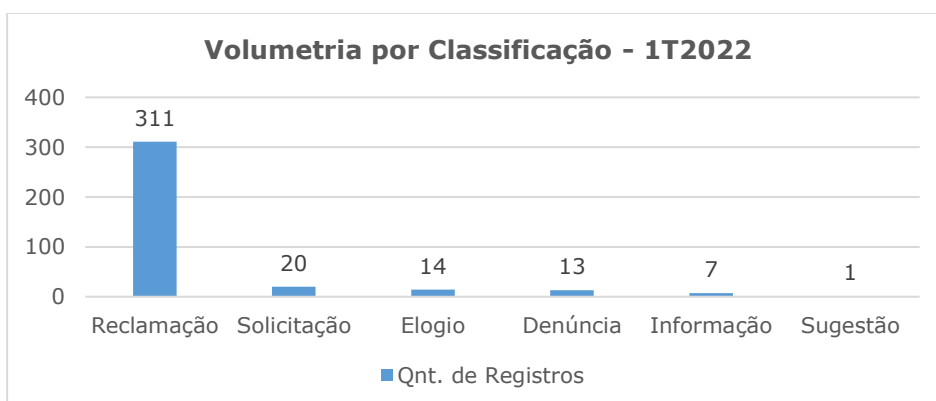
3. VOLUMETRIA

No 1º trimestre de 2022, **366** 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:



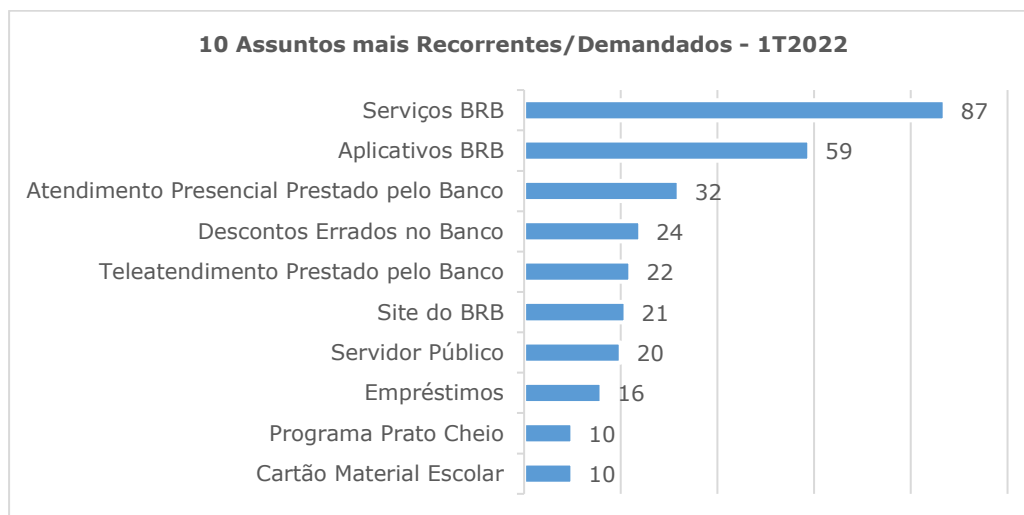
4. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No cômputo do 1º trimestre de 2022, as **366** demandas registradas à Ouvidoria do BRB foram distribuídas por tipo de manifestação, segregadas por reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão:



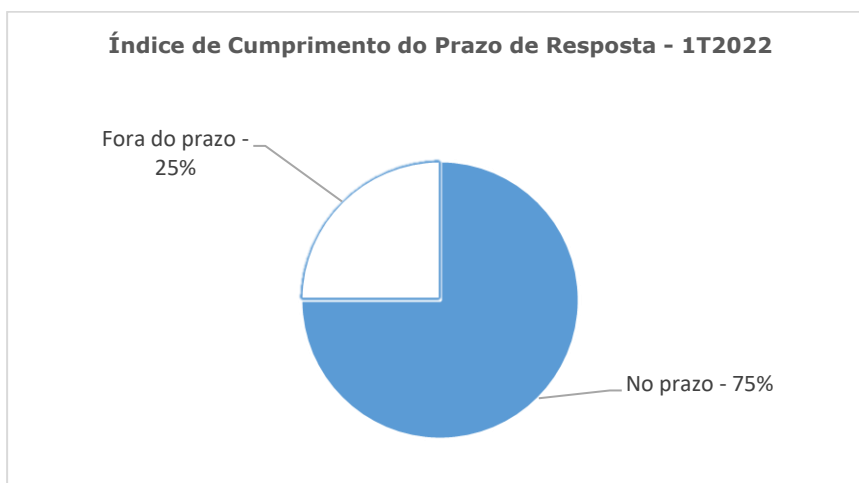
5. 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 1º trimestre/2022, 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 1º trimestre/2022, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de **70%**. O 4º trimestre/2021 encerrou com o índice de 90% de cumprimento do referido prazo. Considerando que a meta constante do plano de ação do SIGO/DF 2021 é de 93%, a Ouvidoria do BRB já está atuando com uma nova forma de tratamento das demandas, com vistas a melhoria do tempo médio de resposta.



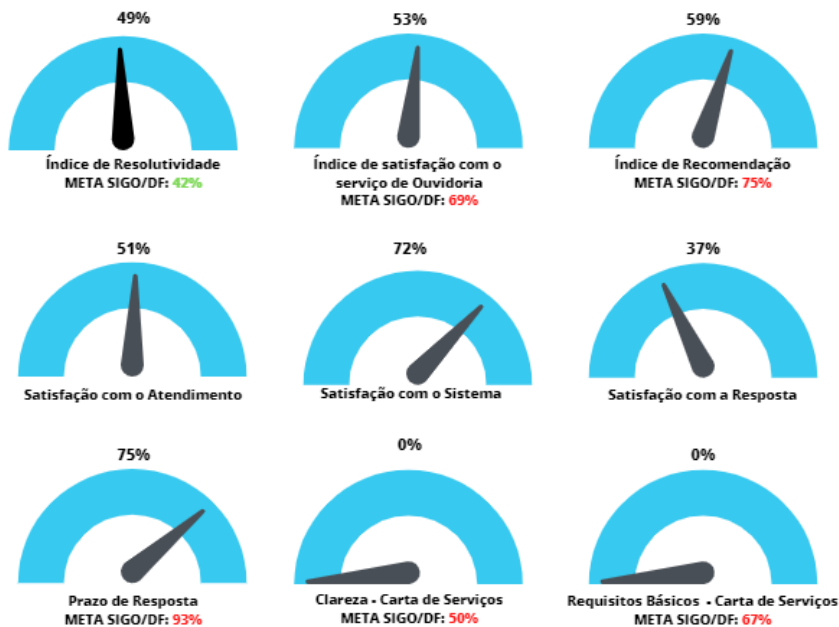
7. RESOLUTIVIDADE, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO

Para **366** registros, o índice de resolutividade apurado no 1º trimestre/2022 foi de 49%, acima da meta do SIGO/DF que é de 42%. Porém, sofremos uma queda no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria (53%), diante de uma meta de 64%.

Observamos que, quanto ao índice de recomendação, o BRB encontra-se abaixo da meta estabelecida, quando apurado o 1º trimestre/2022 (59%), diante da meta estabelecida de 73% para 2022.

Quanto à avaliação da clareza da Carta de Serviços, nesse trimestre, o BRB esteve abaixo da meta estabelecida para o desempenho anual. Está prevista uma campanha de divulgação da Carta para que o número de avaliadores aumente a cada trimestre.

Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 1º Tri 2022



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.

Em relação à avaliação do BRB no 1º trimestre/2022, de acordo com as ações propostas no plano de ação 2022 do BRB, observa-se:

- 1. Manter ou melhorar os Índices de Resolutividades, de Recomendação de Ouvidoria e de Prazo de Resposta.** O índice de Resolutividade permaneceu acima da meta. Já os indicadores de Prazo de Resposta e de Recomendação da Ouvidoria sofreram queda em relação ao 4º trimestre/2021. O Índice de recomendação será acompanhado de forma mais pontual, incentivando a participação da pesquisa de satisfação, por meio de ligação, e-mail ou SMS. A ação visa elevar o resultado do índice, perseguindo a meta SIGO/DF.
- 2. Melhoria do Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria.** No 1T o BRB esteve abaixo da meta estabelecida. Entende-se que é possível que a baixa avaliação esteja relacionada ao fato de que nem todos os anseios e expectativas dos clientes podem ser supridos em sua totalidade, uma vez que a sua atuação é pautada por políticas internas, regras e critérios técnicos/negociais específicos. 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, e o BRB pretende atualizá-la em períodos mais curtos, o que poderá melhorar a avaliação atual que se encontra em 0% em relação à sua clareza, uma vez que nenhum cliente respondeu a pesquisa no primeiro trimestre alcançar a meta SIGO de 81%.

4. **Viabilizar a capacitação contínua dos empregados da Ouvidoria.** Os empregados têm participado de treinamentos diversos, inclusive oferecidos por instituições externas ao Banco. O plano de Ação de 2022 prevê, além da trilha de desenvolvimento para a equipe que já foi mencionada, a atualização e o envio do material de treinamento para empregados da rede de agências e área administrativa, bem como o 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 quanto à qualidade das manifestações, visando à melhoria das respostas oferecidas. Além disso, Ouvidoria tem realizado reuniões com as diversas áreas do Conglomerado para melhoria dos processos e alinhamento de entendimentos.
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 referente às atividades do 2º semestre de 2021, em que a Ouvidoria do BRB encaminha à Alta Administração a visão geral das manifestações, principais problemas e sugestões de melhorias.

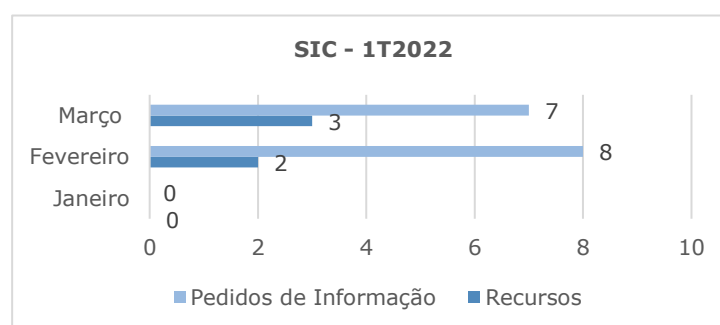
9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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.

No 1º trimestre de 2022, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu, no primeiro trimestre **15** pedidos de informação – sendo 8 pedidos em fevereiro e 7 pedidos em março - e **5** recursos – 2 em fevereiro e 3 em março, conforme gráficos demonstrativos abaixo. Não houve pedidos de informação nem recursos em janeiro.

Ressalta-se, ainda, que todos os registros realizados no período em tela foram prontamente respondidos, dentro do prazo legal, no sistema e-SIC.

A seguir apresentam-se os números relativos ao trimestre:



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria mantém o seu compromisso em prosseguir assegurando a qualidade do atendimento prestado aos clientes e usuários do Conglomerado BRB, implementando medidas que visem respostas tempestivas e conclusivas às demandas postuladas pelos seus clientes.

RELATÓRIO PRESI/OUVIDORIA - 2022/012

Brasília, 29 de abril de 2022.

Firmes no compromisso quanto ao respeito aos consumidores de produtos e serviços prestados no âmbito do Conglomerado do BRB, e do tratamento efetivo das manifestações dos nossos clientes, colocamo-nos à disposição.

Respeitosamente,

Eliane Bruna O. dos Santos Senna
Ouvidora BRB

BRB – Banco de Brasília S.A.