
	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	1/14

TÍTULO:	PLANO DE AÇÃO 2022 – OUVIDORIA BRB
FINALIDADE:	Definir as diretrizes e estratégias de atuação da Ouvidoria do BRB, no que concerne às atribuições e responsabilidades como Ouvidoria Seccional integrante da rede SIGO/DF para 2022.
ELABORAÇÃO:	PRESI/OUVIDORIA
BASE LEGAL:	Lei Nº 4.896/2012 Decreto nº 36.462/2015 Instrução Normativa CGDF nº 01/2017

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. A construção do presente Plano de Ação da Ouvidoria do Banco de Brasília - BRB, visa aprimorar o serviço de Ouvidoria prestado aos cidadãos, bem como a oferta de serviços à comunidade, buscando reduzir o número de registros relacionados aos temas mais reclamados em 2021.
- 1.2. Além disso, esse expediente cumpre a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015.
- 1.3. No âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) foi construída uma proposta diferenciada, que buscou, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede, ações específicas para o órgão central (Ouvidoria Geral do GDF - OGDF) e diretrizes para as seccionais, das quais serão utilizadas como base para a construção do Plano de Ação 2022 do BRB.
- 1.4. A Ouvidoria do BRB recebe manifestações de diferentes plataformas de defesa do consumidor, e tem como objetivo o atendimento dos nossos clientes primando pelo acolhimento e tratamento de suas demandas, articulando internamente com as áreas para resolução definitiva dos pleitos e proposição de melhorias de processos.

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	2/14

1.5. O presente documento apresenta projetos que buscam aperfeiçoar os indicadores do BRB frente àqueles estabelecidos pela Rede SIGO-DF; e ainda aperfeiçoar a prestação de serviços do Banco naquilo em que houve maior número de registros de reclamações na plataforma OUV-DF. Assim, esse plano de ação englobará tão somente as atividades da Ouvidoria do BRB oriundas da referida plataforma.

1.6. Os demais planos em andamento relacionados às demandas de clientes e usuários do BRB, que tem entrada pelo canal direto da Ouvidoria ou outros canais externos, são regulados pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. O Plano de Ação 2022 da Ouvidoria do BRB utilizou como base a mensuração de Indicadores Estratégicos da Rede SIGO/DF, assim como, seu Plano de Ação para 2022.

2.2. Conforme premissas adotadas na metodologia estabelecida pela Rede, foram consideradas duas dimensões de análises, quais sejam, "volume" e "qualidade"; bem como a indicação de metas específicas para cada Ouvidoria Seccional.

2.3. Em relação à dimensão de volume, a rede foi dividida em três grupos, conforme abaixo:

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (< 20 por mês);
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 por mês);
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

2.4. Já em relação à dimensão de qualidade, a divisão se deu da seguinte forma:


- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%;
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO;
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO;
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.

2.5. Quanto às metas, foram consideradas no Plano de Ação do SIGO/DF as seguintes:

Tabela 1 – Metas SIGO/DF - 2022

Indicadores	2022
Recomendação da Ouvidoria	73%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	64%
Resolutividade	41%
Qualidade de resposta	48%

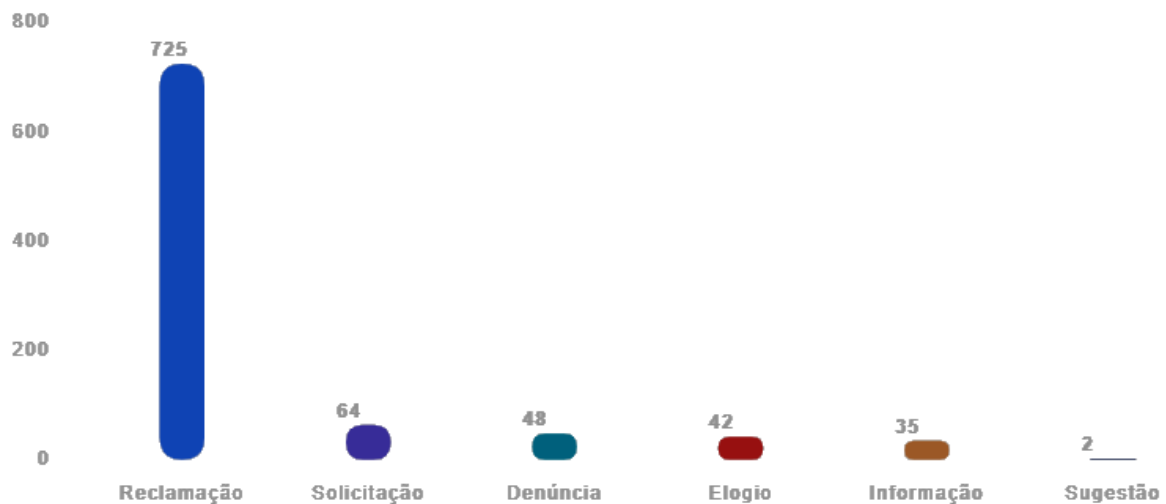
Fonte: Plano de Ação SIGO/DF - 2022

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUIDORIA	Responsável	PRESI/OUIDORIA
		Página	3/14

2.6. DIMENSÃO VOLUME DE MANIFESTAÇÕES – OUIDORIA BRB

2.6.1. Em 2021 o BRB recebeu um total de 916 manifestações no OUV-DF, conforme mostra a distribuição no gráfico abaixo:

Gráfico 1 – Manifestações Recebidas em 2021



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

2.6.2. A quantidade de manifestações recebidas posiciona o BRB no grupo 3 da dimensão de volume (mais de 600 manifestações por ano). Dos registros recebidos, 348 clientes avaliaram a Satisfação com o serviço da Ouvidoria do BRB, e desses clientes, 240 ficaram satisfeitos com o serviço da Ouvidoria; 286 avaliaram se a reclamação foi resolvida, resultando em 143 avaliações positivas.

2.6.3. Para os demais indicadores, foram feitas 118 avaliações, nas quais, 86 clientes recomendariam o serviço de Ouvidoria do BRB, e 56 ficaram satisfeitos com as respostas recebidas.

2.6.4. Das 916 manifestações recepcionadas, 725 foram reclamações, sendo os assuntos reclamados divididos conforme o Gráfico 2 da página seguinte:


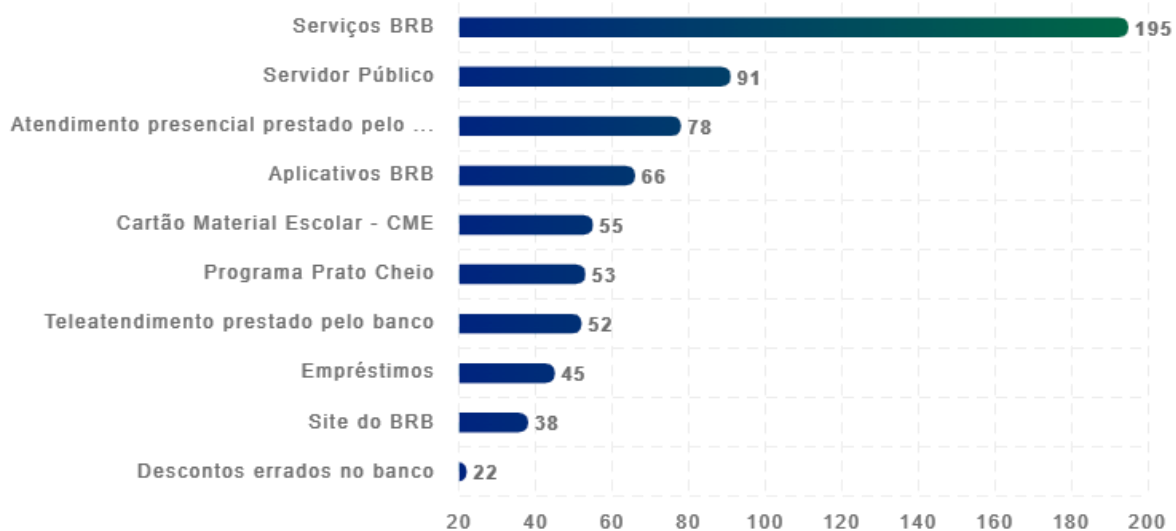
	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	4/14

Gráfico 2 – Assuntos mais reclamados da Ouvidoria do BRB



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

2.7. Verifica-se que o assunto classificado como 'Serviços BRB' foi o mais reclamado em 2021, correspondendo a 27% do total de reclamações. Para as demais, a distribuição dos percentuais foi a seguinte: Servidor Público (23%), Atendimento presencial (11%), Aplicativos BRB (9%), Cartão Material Escolar (8%), Teleatendimento (7%), Empréstimos (6%), Site do BRB (5%) e Descontos errados no banco (3%).

2.8. Avaliando as reclamações classificadas pela Ouvidoria do GDF como 'Serviços BRB', verificamos que a maioria delas são referentes à Bilhetagem Eletrônica, conforme investigado na base de dados da Ouvidoria do BRB. Foram 108 reclamações desse tema, sendo a maioria relacionada ao Aplicativo BRB Mobilidade, que englobam pedidos de informação relativos à visualização do saldo de recarga e ao extrato de uso.

2.9. DIMENSÃO QUALIDADE – OUVIDORIA BRB

2.9.1. Analisando os resultados alcançados pelo BRB em 2021, conforme indicadores estabelecidos na Rede SIGO/DF, verifica-se que apenas 1 estaria abaixo da meta, referente à qualidade da resposta. Essa avaliação classifica a Instituição no grupo 3 da dimensão de qualidade (qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO), conforme Gráfico 3 a seguir:


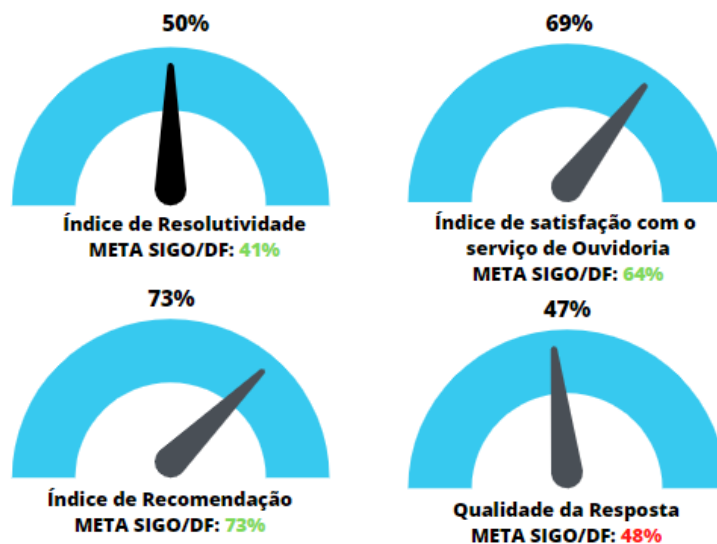
	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	5/14

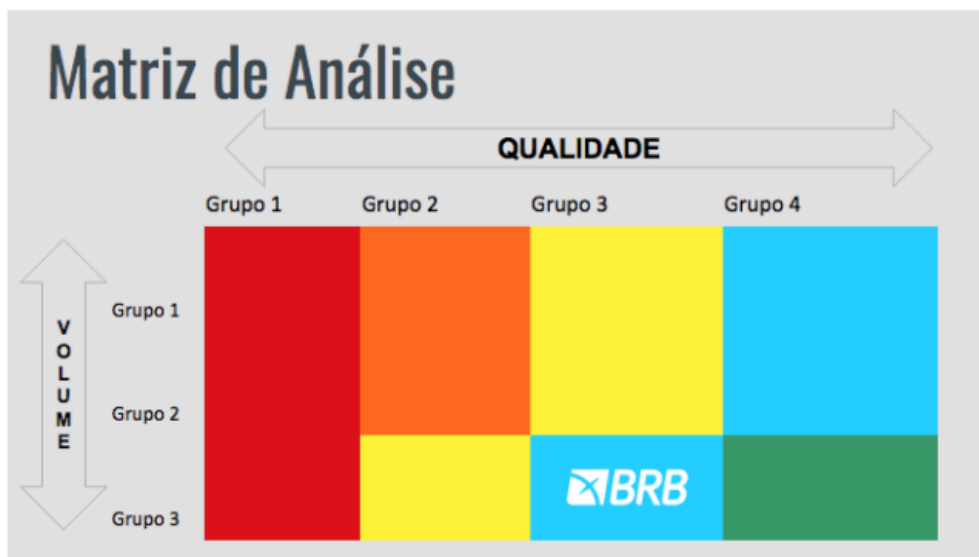
Gráfico 3 – Indicadores de qualidade BRB x meta SIGO/DF 2022



Fonte: Ouvidoria BRB e Painel de Ouvidoria do SIGO


2.9.2. Considerando essas duas dimensões, o BRB posiciona-se no grupo azul, como grupo 3 de volume e grupo 3 de qualidade, conforme gráfico 4 abaixo:

Gráfico 4 – Matriz da metodologia x posição do BRB



Fonte: Ouvidoria BRB e Ouvidoria Geral do DF

2.9.3. A Ouvidoria do BRB estabelece como premissa na construção do plano anual da área aprimorar sua atuação a partir dos indicadores apresentados pela Rede, e perseguir melhorias nas entregas ofertadas pelo Banco, considerando os temas mais reclamados na Plataforma Ouv-DF.

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	6/14

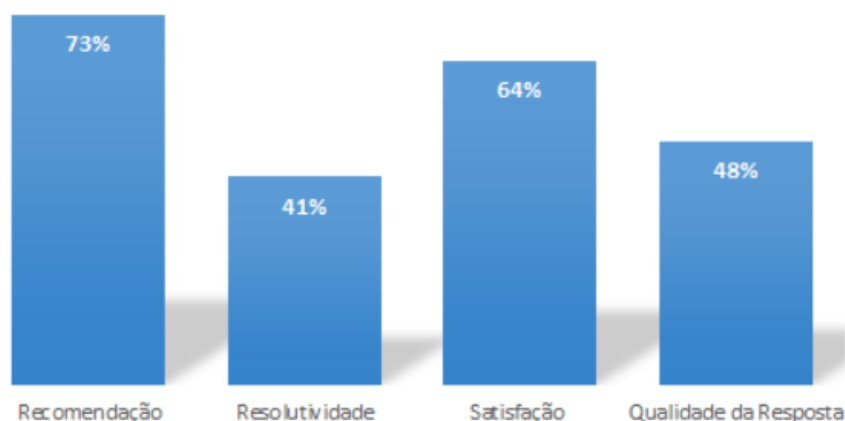
3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO

- 3.1. Visando a melhoria dos resultados e contribuição com as metas propostas pela rede SIGO/DF, o BRB seguirá as orientações propostas no “Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais” do plano de ação anual SIGO-2022.
- 3.2. As diretrizes do caderno 3, para as seccionais no grupo azul, indica a necessidade de desenvolvimento de novos projetos, independentes das indicadas pela Rede SIGO/DF, motivo pelo qual, o BRB realizará as seguintes ações específicas:
- 3.2.1. Projeto 1: Agenda de reuniões mensais com as áreas mais reclamadas;
- 3.2.2. Projeto 2: Campanha de avaliação da Carta de Serviços do BRB;
- 3.2.3. Projeto 3: Treinamento com foco na qualidade de respostas para a equipe da Ouvidoria do BRB;
- 3.2.4. Projeto 4: Treinamento com foco na qualidade do atendimento para o corpo funcional do BRB;
- 3.2.5. Projeto 5: Estudo de viabilidade de melhoria do Aplicativo BRB Mobilidade considerando os apontamentos identificados nos relatos dos cidadãos.

4. METAS PARA INDICADORES DE PERFORMANCE


- 4.1. Conforme Plano de Ação SIGO 2022, os indicadores estabelecidos para o ano são os seguintes:

Gráfico 5 – Metas Indicadores 2022 – SIGO/DF



Fonte: Ouvidoria Geral do DF

- 4.2. Considerando que esta unidade seccional já cumpre os indicadores de “Resolutividade”, “Satisfação com o serviço de Ouvidoria” e “Recomendação”, o compromisso da Ouvidoria BRB será em manter esses índices da Rede SIGO, aumentar a avaliação da qualidade da resposta para 48% e ofertar melhorias em um dos serviços prestados pelo Banco que mais

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	7/14

tenham obtido registros de reclamação dos cidadãos.

4.3. Conforme diagnóstico realizado na seção 2 e a estratégia de atuação descrita na seção 3, as metas e indicadores estabelecidos para os projetos previstos no plano de ação da Ouvidoria do BRB para 2022 são:


PROJETO	META	INDICADOR-CHAVE
#1 Agenda de reuniões mensais com as áreas mais reclamadas	Alcance de 100% das unidades relacionadas aos 10 assuntos mais reclamados na Ouvidoria do BRB.	4 reuniões mensais
#2 Campanha de avaliação da Carta de Serviços do BRB	Obter 80% de resposta das avaliações enviadas aos clientes.	Envio de mensagens para 100% dos clientes atendidos pela plataforma OUV-DF.
#3 Treinamento com foco na qualidade de respostas para a equipe da Ouvidoria do BRB	Capacitar 100% dos empregados lotados na Ouvidoria em pelos menos dois cursos relacionados à atuação da área.	100% de adesão dos participantes
#4 Treinamento com foco na qualidade do atendimento para o corpo funcional do BRB	Capacitar 70% dos empregados da Rede nos treinamentos coordenados pela Ouvidoria.	60% de adesão dos participantes
#5 Melhoria nos canais digitais de atendimento aos usuários da bilhetagem visando facilitar o acesso às informações do saldo e extrato de seus cartões do transporte público.	Disponibilizar consultas de saldo e extrato por meio de whatsapp.	Teste e homologação da funcionalidade.

5. PROJETOS

5.1. Com o intuito de nortear as atividades da Ouvidoria BRB no atendimento às demandas dos clientes que utilizam a plataforma OUV-DF, buscou-se na ferramenta de gestão de projetos a estratégia para atuar de forma direcionada e responder às avaliações fornecidas pelos cidadãos que utilizam os serviços do Banco.

5.2. Nesse sentido, os projetos "Agenda de reuniões mensais com as áreas mais reclamadas"; "Treinamento com foco na qualidade de respostas para a equipe da Ouvidoria do BRB"; e "Treinamento com foco na qualidade do atendimento para o corpo funcional do BRB", pretendem melhorar a qualidade da resposta oferecida pela Ouvidoria, bem como capacitar as áreas que fornecem subsídios para elaboração das respostas finais aos clientes para que sejam completas logo no primeiro contato com a Ouvidoria.

5.3. Adicionalmente, o projeto "Treinamento com foco na qualidade do atendimento para o corpo funcional do BRB" visa responder às reclamações dos clientes quanto ao atendimento


	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	8/14

prestado pelos empregados do BRB, objeto de reclamações na categoria “Servidor Público” e “Atendimento presencial prestado pelo Banco”, conforme Gráfico 2, página 7.

- 5.4. As agendas de reuniões da Ouvidoria guardam também o objetivo de identificar melhorias de processo ou intermediação com outras áreas internas da Instituição para resolução de fragilidades e por consequência, melhoria dos serviços prestados aos clientes.
- 5.5. O projeto “Campanha de avaliação da Carta de Serviços do BRB” visa oferecer maior visibilidade e clareza aos usuários dos serviços do Banco. A Carta de Serviços do BRB possui poucas avaliações e o retorno dos clientes é importante para indicar onde é a necessidade de aprimoramento para melhor comunicação.
- 5.6. Por fim, o 5º projeto refere-se a uma proposta de melhoria de serviço prestado pelo BRB, relativo à Bilhetagem Eletrônica. Das manifestações direcionadas ao BRB, identificou-se que boa parte se refere à suspensão do benefício de gratuidade, dificuldades para retirada do cartão e atendimento dos postos do “Na Hora”, um dos locais destinados à entrega.
- 5.7. As regras negociais do uso cartão não estão sob gestão direta do BRB. Nesse sentido, a fim de atuarmos de maneira focada no que diz respeito aos aspectos negociais do BRB no Programa Mobilidade, propõe-se como projeto um estudo de viabilidade de melhoria do aplicativo, a fim de que até o final de 2022 seja implantada ao menos uma melhoria no APP que atenda às manifestações registradas pelos cidadãos.
- 5.8. O detalhamento dos projetos e cronograma de entrega estão descritos no Anexo I desse expediente.

6. JUSTIFICATIVA

- 6.1. As Ouvidorias têm o condão de serem pontes entre o cidadão e as instituições, promovendo o diálogo entre empresas, órgãos públicos e os usuários dos serviços, sejam públicos ou privados.
- 6.2. Os projetos apresentados nesse plano de ação buscam equalizar a relação cidadão-BRB trazendo para dentro da Instituição a voz do cidadão, a fim de que o resultado dessa interação sejam melhorias na experiência do cliente, clareza e transparência nas relações estabelecidas, cumprindo assim um dos princípios do Código de Defesa do Consumidor.
- 6.3. Além disso, as estratégias aqui elaboradas visam melhorar o desempenho dos serviços oferecidos pela Ouvidoria do Banco de Brasília S.A., considerando os objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, especialmente o 16º: “Paz, Justiça e Instituições Fortes”, que orienta as instituições a serem mais efetivas e responsáveis com os cidadãos.

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	9/14

7. RECURSOS

7.1. Os recursos utilizados para o cumprimento das metas desse Plano de ação compreendem o uso de recursos tecnológicos oferecidos pelo banco, para as reuniões, e recursos financeiros para as ações de capacitação dos colaboradores.

8. ESTRATÉGIA E COMUNICAÇÃO E DE RESULTADOS

8.1. Os resultados das ações dos projetos elaborados pela Ouvidoria serão reportados trimestralmente nos relatórios publicados pela Instituição no sítio eletrônico <https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb/relatorios-de-ouvidoria/>.

9. RESPONSÁVEL

9.1. A área responsável pela execução e implementação do projeto é a Ouvidoria do Banco de Brasília S.A.

10. CONCLUSÃO

10.1 O BRB é uma instituição que prima por padrões elevados de qualidade dos serviços e um profundo compromisso com Brasília.

10.2. Firmes nesse propósito, e empenhados no contínuo 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 Oliveira dos Santos Senna
Ouvidora

Despacho Diretoria BRB

Ciente.


Cristiane Maria Lima Bukowitz
Diretora BRB

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	10/14

ANEXO I – CRONOGRAMA GERAL DOS PROJETOS


#1 Agenda de reuniões mensais com as áreas mais reclamadas

PLANO DE AÇÃO:			PRAZO:
Realizar reuniões mensais de acompanhamento com as áreas mais reclamadas, com vistas a identificar a causa raiz dos problemas apresentados e apoiar no desenvolvimento de soluções.			01/12/2022
Nº	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	ÁREA RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Elaborar cronograma de reunião mensal com base no relatório de reclamações gerados por meio do Painel de Ouvidoria do GDF e demais ferramentas utilizadas pela Ouvidoria do BRB.	Ouvidoria BRB	01/03/2022
2	Gerar ata das reuniões (atividade contínua até a data final do plano de ação).	Ouvidoria BRB	01/04/2022
3	Reportar resultado das reuniões à Diretoria do BRB, por meio dos relatórios semestrais da Ouvidoria.	Ouvidoria BRB	30/09/2022
4	Realizar avaliação final das reuniões por meio de reporte às áreas acompanhadas ao longo do ano.	Ouvidoria BRB	01/12/2022

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	11/14


#2 Treinamento com foco na qualidade de respostas para a equipe da Ouvidoria do BRB

PLANO DE AÇÃO:			PRAZO:
Implementar trilha de desenvolvimento para equipe técnica da Ouvidoria.			01/12/2022
Nº	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	ÁREA RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Elaborar trilha de desenvolvimento para o time da Ouvidoria BRB.	Ouvidoria BRB	01/04/2022
2	Implementar as trilhas de desenvolvimento, conforme cronograma.	Ouvidoria BRB	01/05/2022
3	Avaliar a qualidade das respostas enviadas por meio dos resultados das pesquisas de satisfação aplicadas.	Ouvidoria BRB	01/12/2022

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	12/14


#3 Treinamento com foco na qualidade do atendimento para o corpo funcional do BRB

PLANO DE AÇÃO:			PRAZO:
Elaborar, em conjunto com a área de treinamentos do BRB, atualização dos materiais relacionados à qualidade no atendimento para capacitação dos empregados do BRB.			01/12/2022
Nº	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	ÁREA RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Atualizar material de treinamento com foco para os empregados da rede de agências e áreas administrativas do BRB.	Ouvidoria BRB	01/06/2022
2	Enviar material para área de treinamento do BRB para desenvolvimento e implementação na Universidade Corporativa.	Ouvidoria BRB	01/07/2022
3	Acompanhar os resultados dos treinamentos realizados (atividade contínua até a data final do plano de ação).	Ouvidoria BRB	01/12/2022

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	13/14

#4 Campanha de avaliação da Carta de Serviços do BRB

PLANO DE AÇÃO:			PRAZO:
Realizar campanha para avaliação da carta de serviços do BRB.			01/12/2022
Nº	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	ÁREA RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Enviar mensagens aos clientes atendidos pelo Canal Ouv-DF, informando sobre a disponibilidade da Carta de Serviços no portal do BRB e solicitando a avaliação.	Ouvidoria BRB	30/05/2022
2	Acompanhar a evolução da quantidade e qualidade das avaliações (atividade contínua até a data final do plano de ação).	Ouvidoria BRB	30/06/2022
3	Realizar ajustes na Carta de Serviços, caso seja necessário (atividade contínua até a data final do plano de ação).	Ouvidoria BRB	01/12/2022

	PLANO DE AÇÃO 2022 OUVIDORIA	Responsável	PRESI/OUVIDORIA
		Página	14/14

#5 Estudo de viabilidade de melhoria do Aplicativo BRB Mobilidade considerando as reclamações registradas

PLANO DE AÇÃO:			PRAZO:
Atender pelo menos uma das demandas reclamadas pelos cidadãos sobre o APP BRB Mobilidade, registrados na plataforma Ouv-DF.			01/12/2022
Nº	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	ÁREA RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Realizar diagnóstico das queixas relacionadas ao aplicativo BRB Mobilidade, por meio das manifestações dos cidadãos.	Ouvidoria BRB	30/06/2022
2	Elaborar em conjunto com a área gestora do produto um projeto para implementação de melhorias no APP.	Ouvidoria BRB/área gestora do produto	30/07/2022
3	Acompanhar a implementação da(s) melhoria(s) prevista(s) no projeto (atividade contínua até a data final do plano de ação).	Ouvidoria BRB	30/09/2022
4	Comunicar a(s) melhoria(s) do aplicativo aos usuários do serviço.	Área gestora do produto	01/12/2022