

RELATÓRIO PRESI/OUVIDORIA -
2023/005

RELATÓRIO OUV-DF - ANUAL/2022

BRASÍLIA, 16 DE FEVEREIRO DE 2023.



1. INTRODUÇÃO

O BRB Banco de Brasília S.A. operacionaliza diversos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e humano do DF. A Ouvidoria dessa Instituição atua em conjunto com as áreas do BRB e das empresas do Conglomerado na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários desses programas, apresentando medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Visando atender aos dispositivos legais[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal – OUV/DF, apresentam-se a seguir os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no ano de 2022.

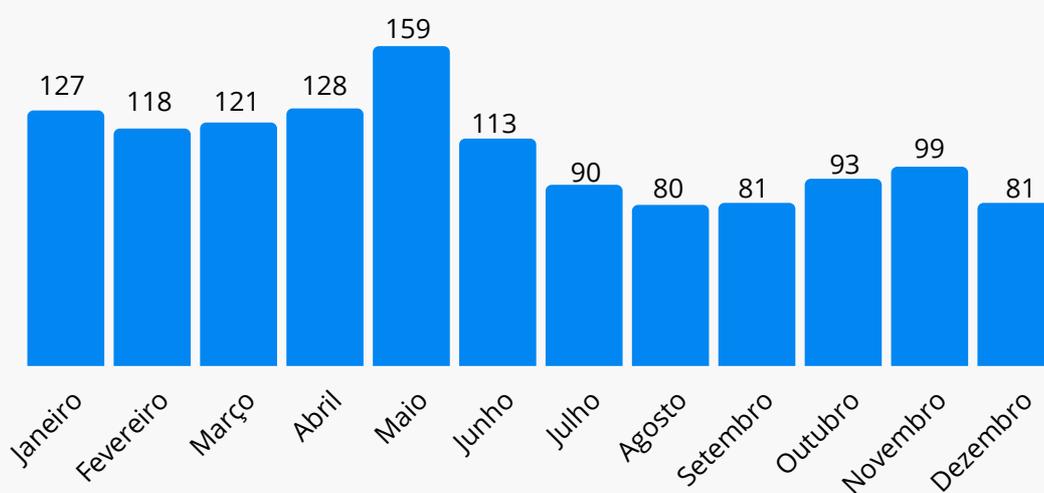
[1] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020.



2. DIAGNÓSTICO

No ano de 2022, 1.290 demandas foram registradas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:

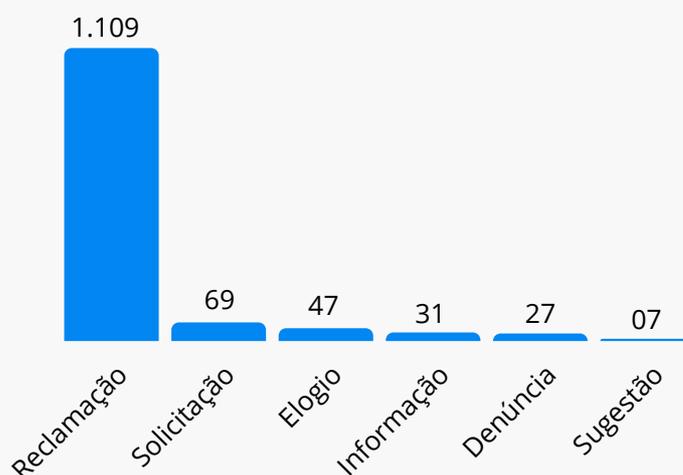
Volumetria 2022 - Conglomerado BRB



3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As 1.290 demandas registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 2022

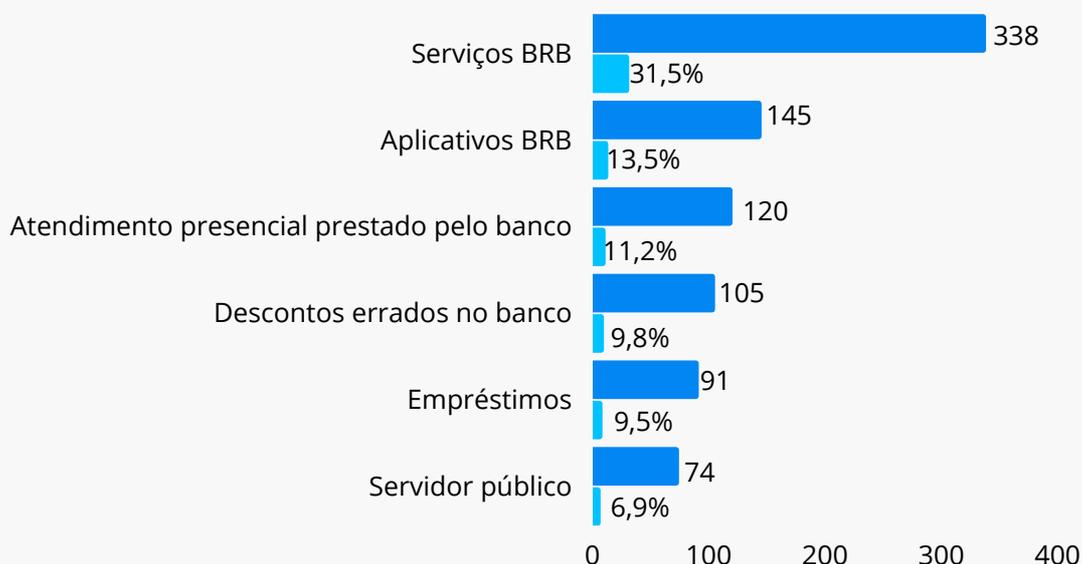


Sobre os elogios, 22 foram para os empregados do Banco, 09 para o atendimento presencial prestado pelo BRB, 02 para teleatendimento prestado pelo BRB e 02 para aplicativos BRB.

4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo anual de 2022, os assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio da plataforma OUV-DF, foram:

Assuntos mais Recorrentes/Demandados - 2022

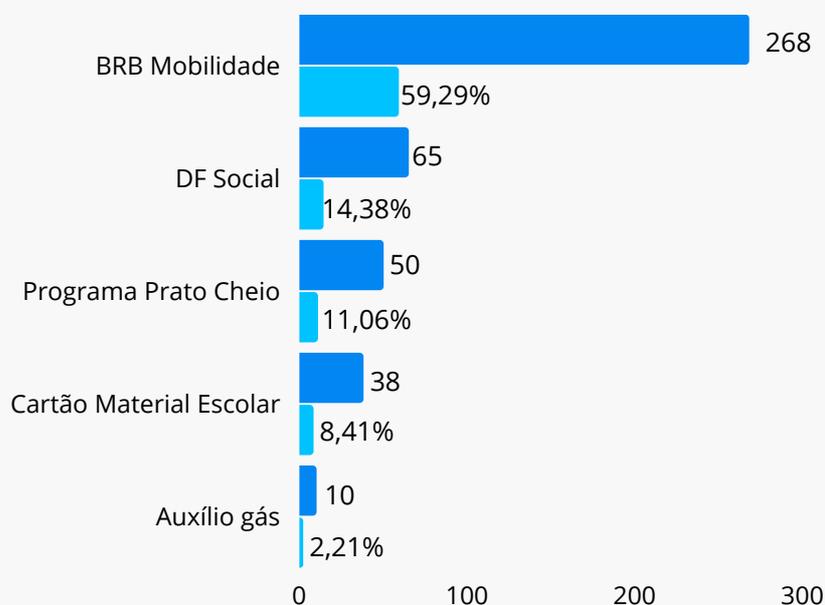


Para os 5 principais assuntos reclamados, foram computados o total 873 reclamações.

Das 338 ocorrências registradas de Serviços BRB, 268 são referentes ao BRB Mobilidade.

Considerando que o BRB tem exercido um papel preponderante na operacionalização dos Programas Sociais do GDF, apresentamos os principais números relacionados ao tema:

Assuntos mais Recorrentes/Demandados sobre os Programas Sociais operacionalizados pelo BRB - 2022



O total de reclamações dos Programas Sociais e das Parcerias com o GDF foi de 452, que representou 35% do total das ocorrências recebidas pelo Ouv-Df. Abaixo segue o detalhamento dos assuntos:

Programas e Parcerias GDF	Assuntos	Total
BRB Mobilidade	Recarga	70
	Passe livre estudantil	54
	Aplicativo	40
	Atendentes	16
	Demora no Atendimento	12
	Acesso	11
	Pessoas com deficiência/PCD	9
	Senha	8
	Integração	6
	Taxa	6
	Horário de funcionamento	6
	Sistema	6
	Recebimento de cartão	5

	Sistema	9
	Outros	10
DF Social	Abertura de conta	25
	Bloqueio de conta	1
	Cartão	8
	Contestações	26
	Saque	3
	Site	2
	Programa Prato Cheio	Recebimento de cartão
Outros		15
Aplicativo		6
Senha		2
Cartão Material Escolar	Saldo	16
	Recebimento do cartão	12
	Bloqueio/Desbloqueio	8
	Aplicativo	1
	Senha	1
Auxílio gás	Recebimento de cartão	5
	Saldo	4
	Senha	1
Cartão Alimentação/Creche; Parcerias com o GDF; Renova DF; <u>Na hora</u>		21

5. PRAZO

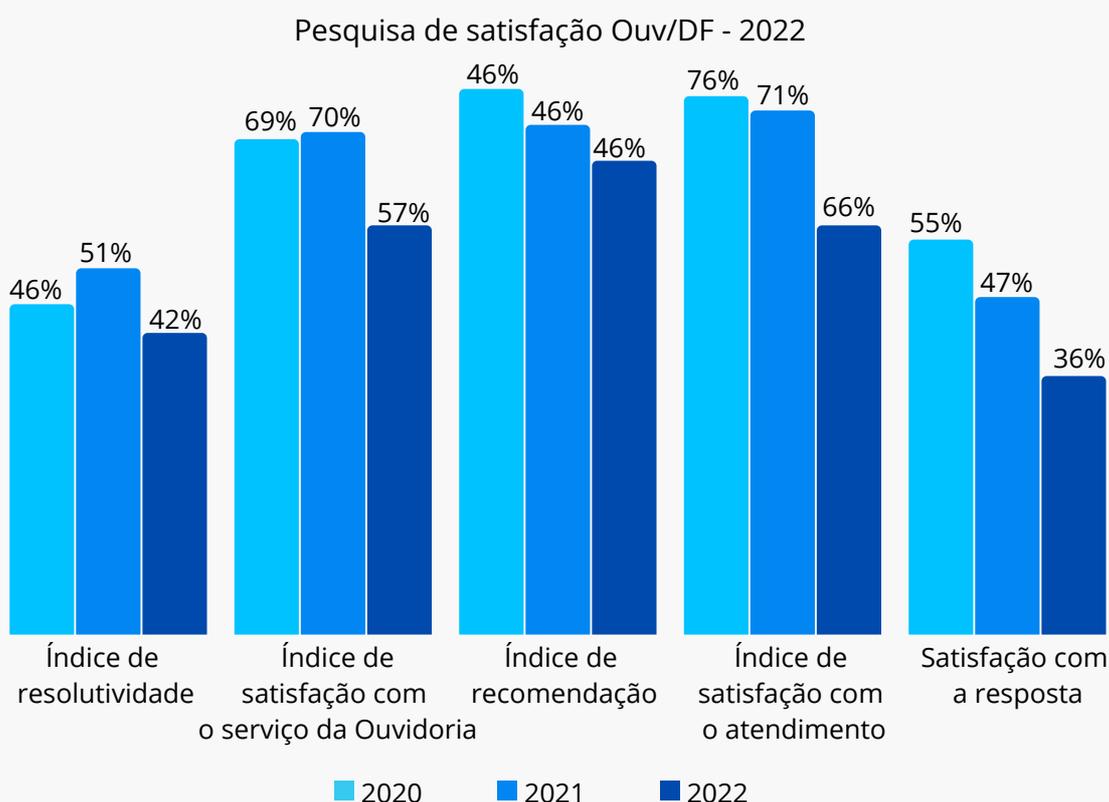
Dentre todas as manifestações registradas à Ouvidoria do Conglomerado BRB no ano 2022, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 87,4%.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2022



6. RESOLUTIVIDADE , SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO

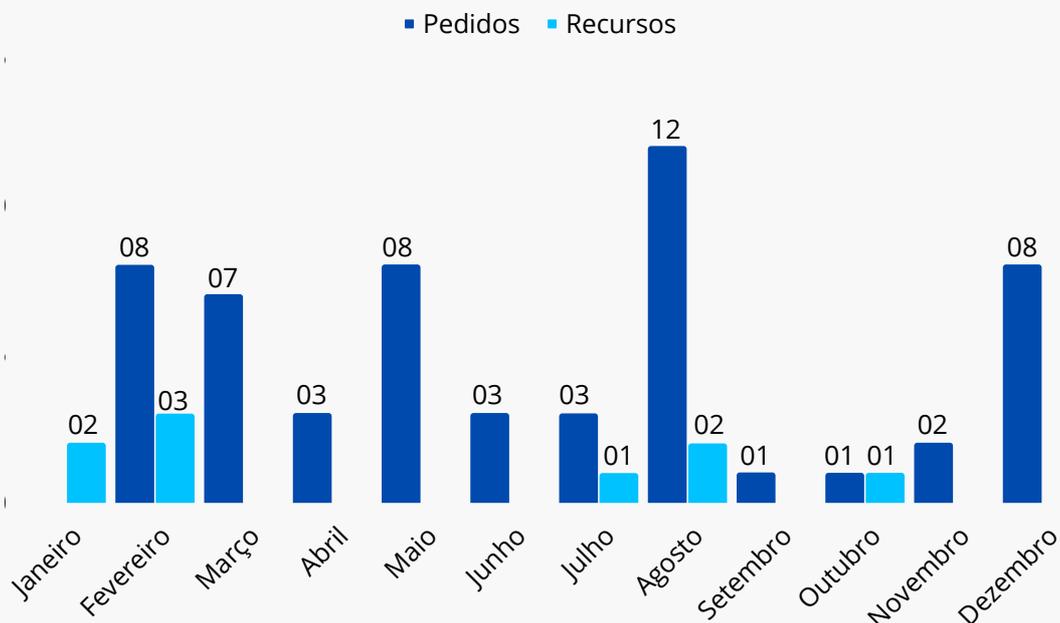
Os índices da pesquisa de satisfação com o serviço do BRB estão demonstrados abaixo, comparados aos índices obtidos desde 2020:



7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Nos doze meses de 2022, o Serviço de Informação ao Cidadão do BRB – SIC, recebeu 53 pedidos de informação e 09 recursos. Ressalta-se, ainda, que todos os registros realizados no período em tela foram prontamente respondidos. Os números mensais estão mostrados abaixo:

Pedidos de informação - 2022



Cabe informar que, no dia 07/12/2022, a Controladoria-Geral do DF lançou o sistema ParticipaDF. Essa nova plataforma centralizou os pedidos de acesso à informação (serviço do e-SIC DF) e as demandas de ouvidoria.

Por ocasião do lançamento do ParticipaDF, a Ouvidoria BRB recebeu 21 pedidos que não estavam relacionados aos serviços e produtos do BRB. Esses pedidos foram respondidos e classificados com a seguinte justificativa: "Órgão não tem competência para responder sobre o assunto".

8. REPORTE SOBRE OS PROJETOS DO PLANO DE AÇÃO 2022

Projeto 1: Agenda de reuniões mensais com as áreas mais reclamadas.

Meta: Alcance de 100% das unidades relacionadas aos 10 assuntos mais reclamados na Ouvidoria do BRB.

Reporte: Os 10 assuntos mais reclamados foram discutidos em reuniões com as áreas responsáveis para monitoramento e proposição de medidas de melhoria. Foram realizadas 15 reuniões, com as áreas com maior registro de reclamações.

Projeto 2: Campanha de avaliação da Carta de Serviços do BRB.

Meta: Obter 80% de resposta das avaliações enviadas aos clientes.

Reporte: Para a pesquisa de avaliação da carta de serviços foi criado um formulário no Google Forms, com link disponibilizado no site da Carta de Serviços (<https://novo.brb.com.br/carta-de-servicos>), e enviado aos clientes nas respostas definitivas. Do resultado obtido, 100% dos avaliadores responderam que a Carta de Serviços do BRB contém informações claras e que conseguiram encontrar o serviço que procuraram.

Projeto 3: Treinamento com foco na qualidade de respostas para a equipe da Ouvidoria do BRB.

Meta: Capacitar 100% dos empregados lotados na Ouvidoria em pelos menos dois cursos relacionados à atuação da área.

Reporte: Cada Empregado da Ouvidoria fez no mínimo 2 treinamentos, totalizando 1445 horas de capacitação nos seguintes temas: análise de dados e tecnologia da informação, estilos de escrita e gestão de conflitos e de processos, Escrita Encantadora.

Projeto 4: Treinamento com foco na qualidade do atendimento para o corpo funcional do BRB.

Meta: Capacitar 70% dos empregados da Rede nos treinamentos coordenados pela Ouvidoria.

Reporte: A Ouvidoria realizou 14 encontros com empregados do BRB e conglomerado, contando com a participação de 522 empregados, alcançando 100% das pessoas responsáveis pelas respostas de Ouvidorias. O Objetivo, além de apresentar o que a Ouvidoria realiza, foi alinhar o formato de respostas quanto à qualidade e velocidade esperada no atendimento das reclamações.

Projeto 5: Melhoria nos canais digitais de atendimento aos usuários da bilhetagem visando facilitar o acesso às informações do saldo de seus cartões do transporte público.

Meta: Disponibilizar consultas de saldo por meio de WhatsApp.

Reporte: A consulta de saldo do Cartão BRB Mobilidade por meio de WhatsApp foi desenvolvida e está disponibilizada pelo número (61) 3120-9500. O Banco tem realizado testes no módulo de produção assistida, com lançamento da nova funcionalidade para os cidadãos no 1º semestre de 2023.

9. 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.

Firmes no compromisso de 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. Santos Senna
Ouvidora BRB
BRB – Banco de Brasília S.A.