



# RELATÓRIO OUVIDORIA BRB PARTICIPADF 1º TRIMESTRE/2023

BRASÍLIA, 14 DE ABRIL 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, apresentam-se a seguir os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no 1º trimestre de 2023.

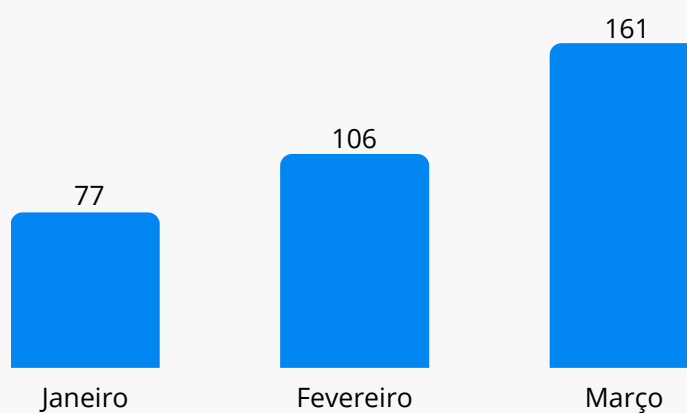
[ 1] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro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



## 2. DIAGNÓSTICO

No 1º trimestre de 2023, 344 demandas foram registradas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:

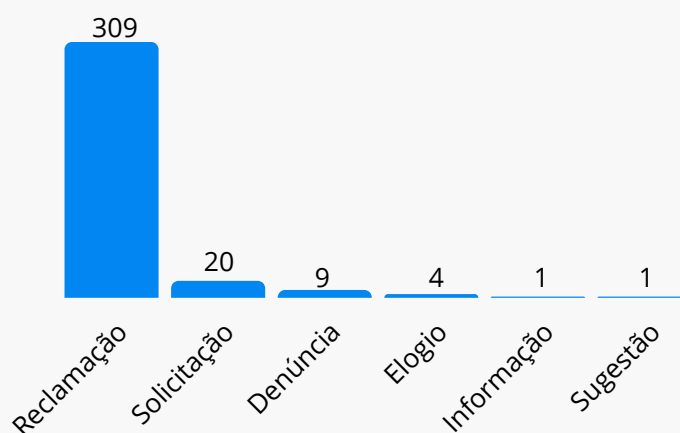
Volumetria 1º Tri/2023 - Conglomerado BRB



## 3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As 344 demandas registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 1º Tri/2023



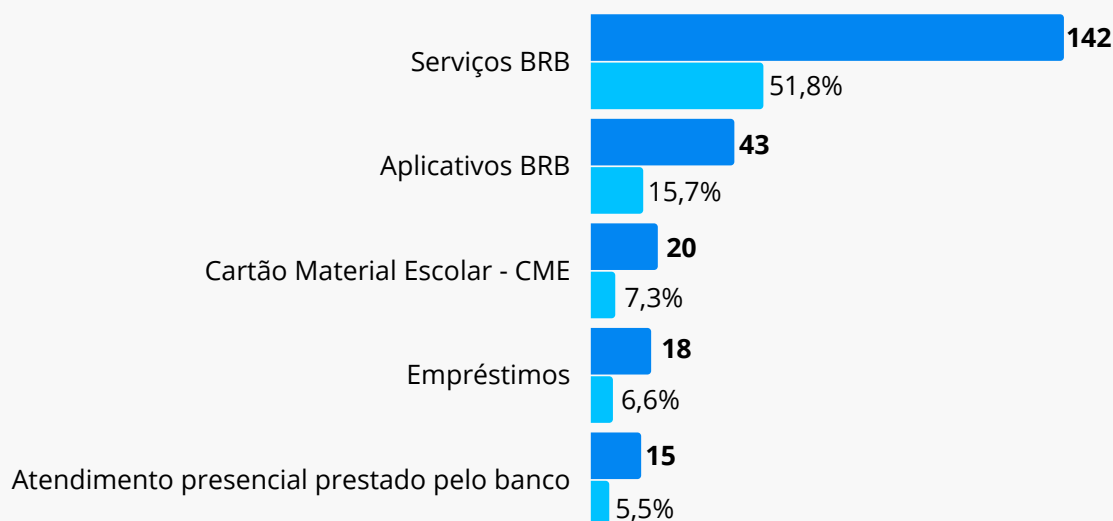


Sobre os elogios, 2 foram para o assunto "Serviços BRB", 1 para "Atendimento presencial prestado pelo BRB" e 1 para "Servidor Público".

## 4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 1º trimestre/2023, os assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio da **plataforma Participa-DF**, foram:

Assuntos mais recorrentes/demandados - 1º Tri/2023

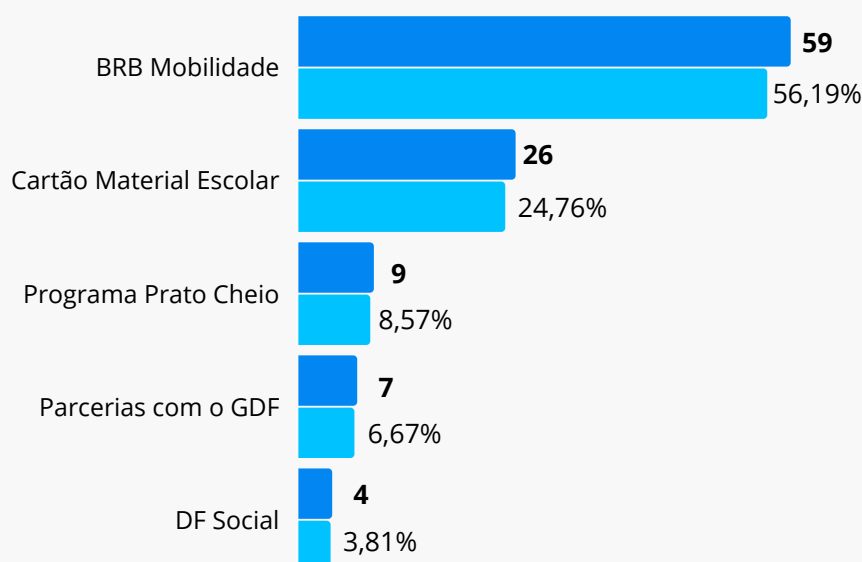


Os assuntos referentes às relações comerciais, enquanto instituição financeira, são tratados em relatórios distintos, conforme Resolução BACEN 4.860, que disciplina a estrutura e funcionamento das Ouvidorias do Sistema Financeiro Nacional.

Considerando que um dos pilares da atuação da Ouvidoria é ser uma unidade de governança de serviços no âmbito do governo, daremos enfoque aos números relativos aos Programas Sociais, uma vez que o BRB é o agente financeiro que atua na operacionalização dos diversos projetos liderados pelo Governo do Distrito Federal.

Apresentamos a seguir os principais números relacionados ao tema:

Assuntos mais Recorrentes/Demandados sobre os Programas Sociais operacionalizados pelo BRB - 1º Tri/2023



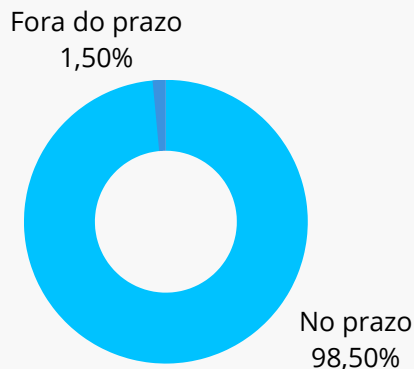
O total de reclamações dos Programas Sociais e das Parcerias com o GDF foi de 105, que representou 32,63% do total das ocorrências recebidas pelo **ParticipaDF**.

Dessas, os assuntos Mobilidade e Cartão Material Escolar obtiveram maior quantidade de manifestações. Os motivos que podem ter levado a maior quantidade de registros nesses temas são o retorno às atividades escolares do 2º bimestre e a retomada da operacionalização do cartão material escolar em 2023.

## 5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 1º trimestre/2023, o índice de cumprimento do prazo de resposta no **Participa-DF** foi de 98,50%.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 1º Trimestre/2023



## 6. RESOLUTIVIDADE , SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO

Os índices da pesquisa de satisfação com os serviços do BRB, de maneira geral, estão demonstrados abaixo:

Pesquisa de satisfação Participa-DF - 1º Tri/2023



Importante destacar que o BRB adota procedimentos internos e negociais que nem sempre atendem plenamente aos interesses e necessidades dos clientes, levando a uma avaliação mais negativa quando ao indicador "Resolutividade".

## 8. REPORTE SOBRE O PROJETO DO PLANO DE AÇÃO 2023

A Ouvidoria BRB elaborou o Relatório de Performance Bimestral com vistas a apresentar aos gestores negociais os principais temas reclamados na Ouvidoria relacionados com os programas sociais operacionalizados pelo BRB, bem como prover as informações necessárias para embasamento das ações de melhoria com foco na satisfação do cliente.

O relatório supracitado foi apresentado às áreas competentes para avaliação dos pontos de atenção e concedido o prazo de até 15 dias para responder às recomendações listadas a seguir:

- Fornecer 2ª via do comprovante de pagamento da 2ª via do cartão;
- Fornecer todas as informações sobre o local de retirada do cartão;
- Implantar rastreamento para facilitar sua localização do cartão;
- Disponibilizar outras formas de pagamento da recarga dos cartões (pix, cartão de crédito e débito);
- Disponibilizar pontos de recarga em todos os postos do BRB Mobilidade;
- Implementar melhorias no processo de atualização do crédito da recarga e possibilitar a consulta em tempo real;
- Ministrando treinamento para a equipe com base na metodologia UX (experiência do usuário);
- Entregar folder com orientações aos usuários;
- Revisar *onboarding* de abertura de conta do DF Social.

## 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.**