



# RELATÓRIO OUVIDORIA BRB PARTICIPA-DF 2º TRIMESTRE/2023

BRASÍLIA-DF, 10 DE JULHO 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 2º trimestre de 2023.

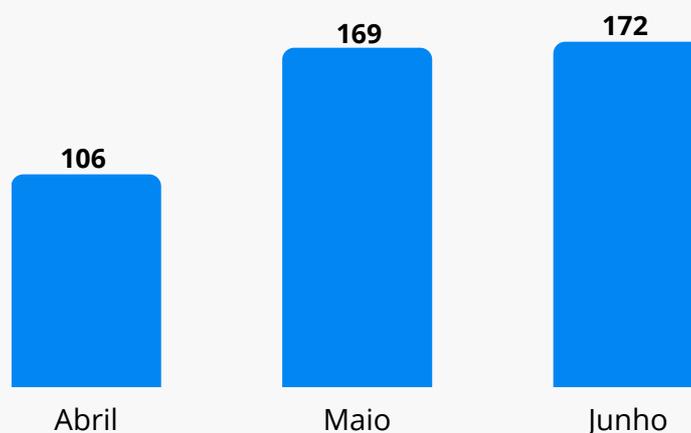
[ 1] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro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



## 2. DIAGNÓSTICO

No 2º trimestre de 2023, foram registrados 447 protocolos no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OUV/DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal dos registros:

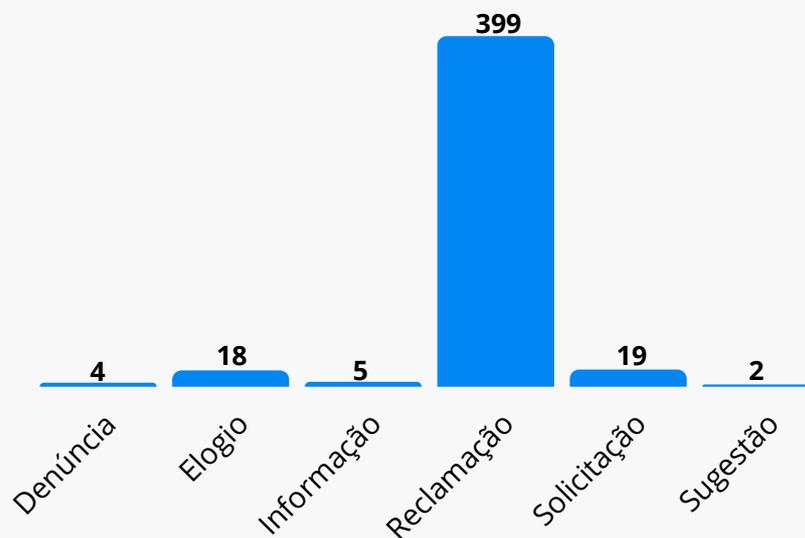
**Volumetria 2º Tri/2023 - Conglomerado BRB**



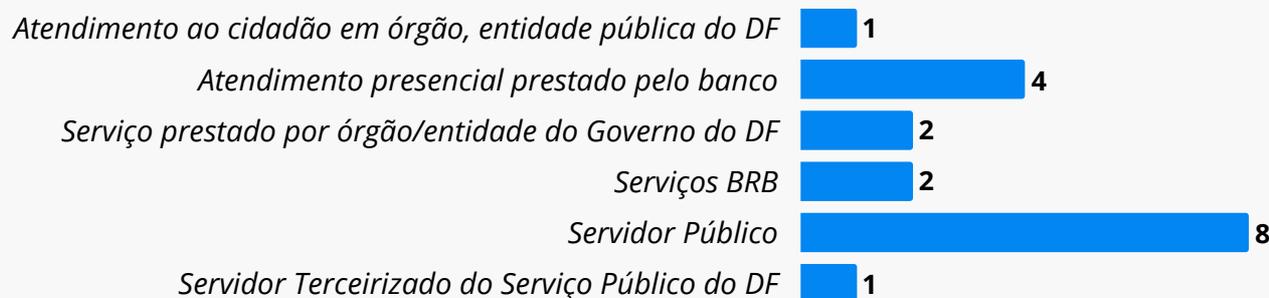
## 3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os 447 protocolos registrados na Ouvidoria do BRB foram distribuídos conforme as classificações apresentadas a seguir:

**Volumetria por Classificação - 2º Tri/2023**



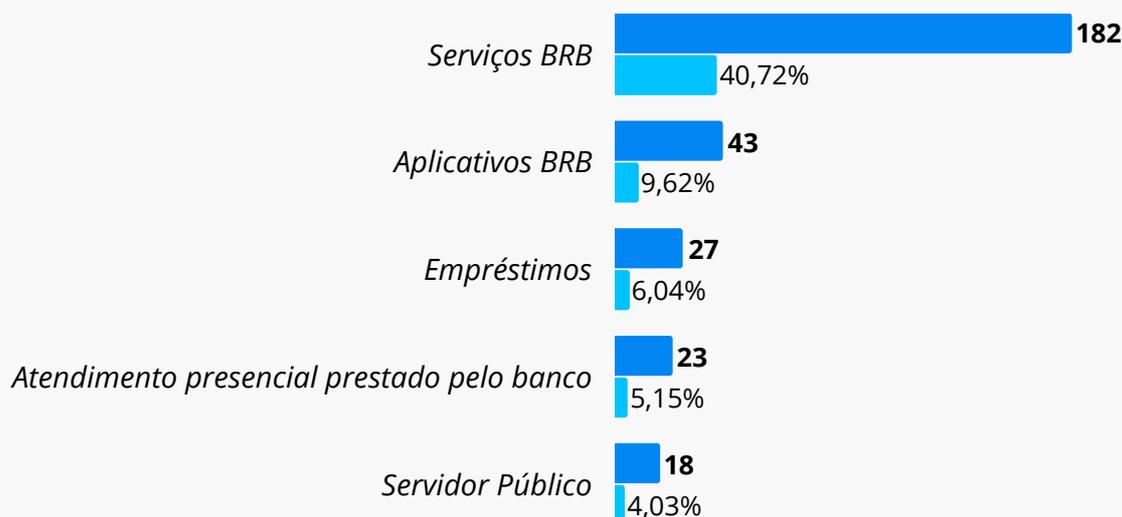
Os 18 elogios registrados na Ouvidoria do BRB foram distribuídos conforme os assuntos listados a seguir:



## 4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 2º trimestre/2023, os cinco assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do módulo Ouvidoria da plataforma Participa-DF, foram:

### Assuntos mais recorrentes/demandados - 2º Tri/2023

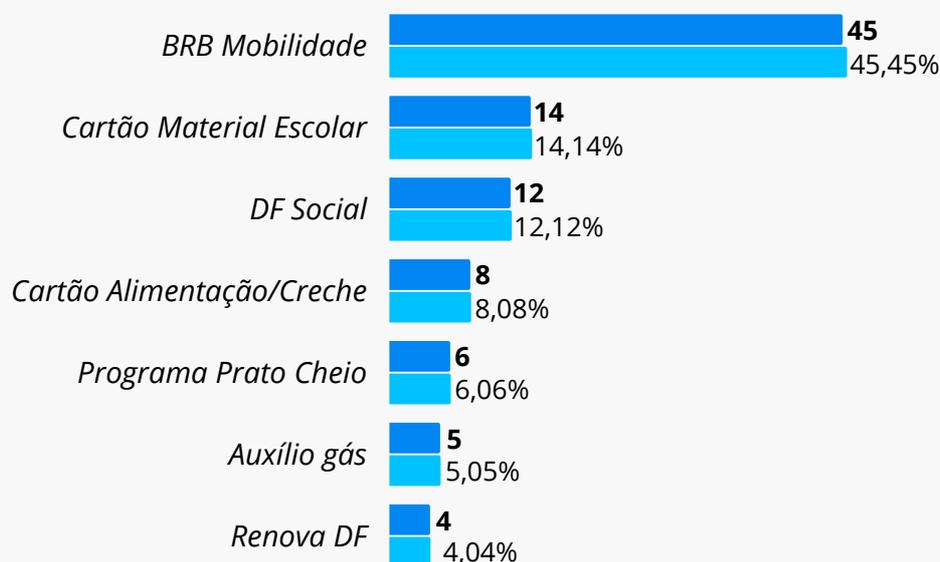


Os assuntos referentes às relações comerciais, enquanto instituição financeira, são tratados em relatórios distintos, conforme Resolução BACEN 4.860, que disciplina a estrutura e funcionamento das Ouvidorias do Sistema Financeiro Nacional.

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 responsável pela 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 - 2º Tri/2023



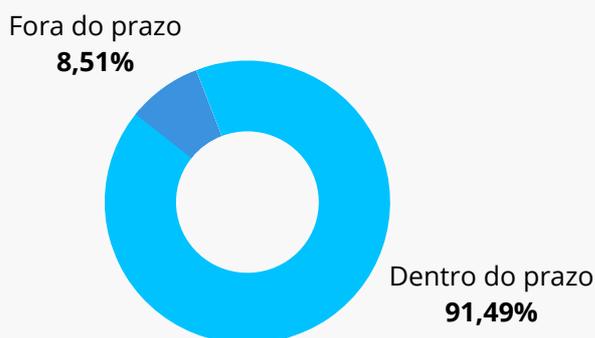
O total de registros concernentes aos programas sociais e às parcerias com o GDF foi de 99, que representou 22,15% do total dos protocolos recebidos pelo módulo Ouvidoria do Participa-DF.

Os temas "Mobilidade" e "Cartão Material Escolar" obtiveram maior quantidade de manifestações. O assunto mais reclamado sobre o tema Cartão Material Escolar estava relacionado a problemas no recebimento do cartão, ao passo que os assuntos mais reclamados sobre o tema "Mobilidade" estavam relacionados ao atendimento da Central de Atendimento e aos problemas no acesso ao aplicativo do BRB Mobilidade e no recebimento de e-mail para recuperação de senha de acesso.

## 5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 2º trimestre/2023, o índice de cumprimento do prazo de resposta no Participa-DF foi de 91,49%.

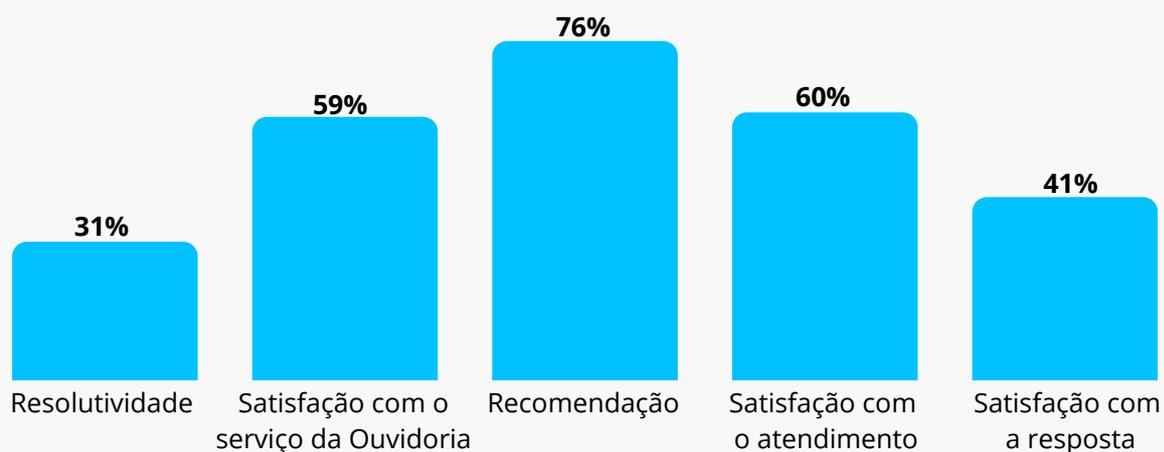
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2º Trimestre/2023



## 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 do Painel Ouvidoria do Distrito Federal - 2º Tri/2023



É importante salientar que o BRB adota procedimentos internos e negociais que nem sempre atendem plenamente aos interesses e às necessidades dos clientes, levando a uma avaliação menos positiva quanto aos índices de resolutividade e de satisfação com a resposta.

## 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 das recomendações da Ouvidoria, quais sejam:

- Fornecer 2ª via do comprovante de pagamento da 2ª via do cartão;
- Fornecer todas as informações sobre o local de retirada do cartão;
- Implantar funcionalidade de rastreo e fornecer número AR para facilitar sua localização do cartão;
- Implementar 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);
- Implantar totens de avaliação do atendimento dos atendentes do BRB Mobilidade (como das lojas de departamento ou do Na Hora);
- Criar fluxo de comunicação para informar a redução/suspensão do benefício por necessidade de dupla validação (BRB Mobilidade e SEPD-DF), bem como informar o novo prazo para envio do cartão para os clientes que tiveram os seus extraviados;
- Correlacionar listagem de cartões e direcionar o envio para a agência mais próxima ao cidadão ou para a residência dele;
- Realizar contato ativo com o beneficiário que teve seu envio de cartão prejudicado por erro operacional;
- Realizar o planejamento de aquisição dos plásticos e alocação de pessoas para as sazonalidades dos períodos críticos.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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,

---

**Anderson Miranda Marques**  
**Ouvidor BRB em exercício**  
**BRB – Banco de Brasília S.A.**