



# RELATÓRIO OUVIDORIA BRB PARTICIPA-DF 4º TRIMESTRE/2023

BRASÍLIA-DF, 10 DE JANEIRO DE 2024

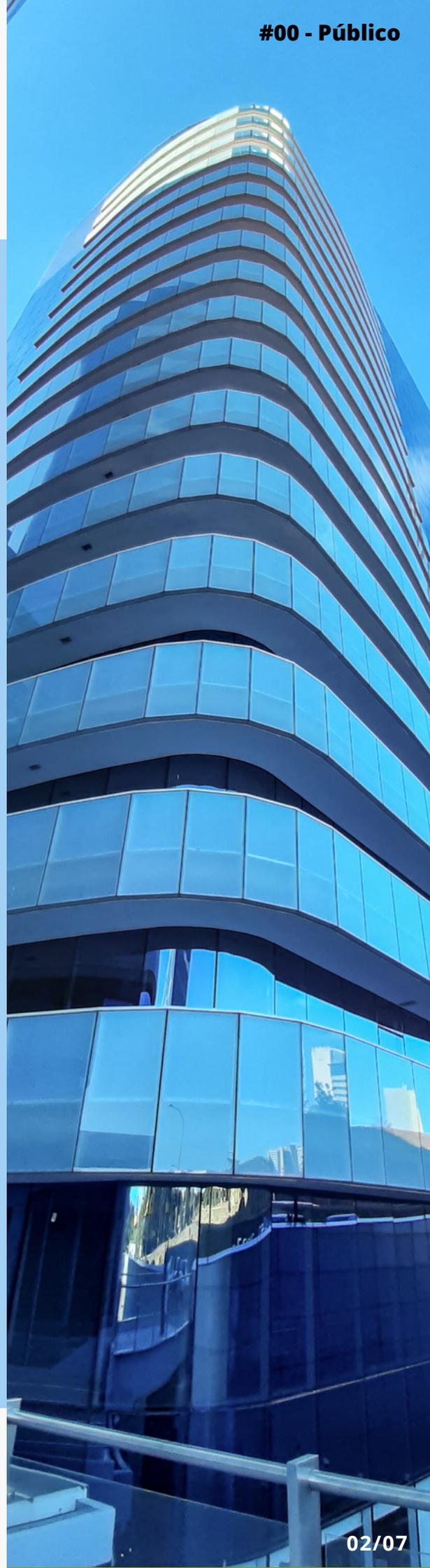


## 1. INTRODUÇÃO

O BRB - Banco de Brasília S.A. é um dos principais agentes de operacionalização dos diversos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal. Na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários desses programas, a Ouvidoria dessa Instituição atua em conjunto com as áreas do Banco e das empresas do Conglomerado, apresentando medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas. Em decorrência da análise das reclamações recebidas, somos capazes de contribuir para o aprimoramento dos processos que integram a implementação de políticas públicas.

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 4º 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 4º trimestre de 2023, foram registrados **964** protocolos na plataforma Participa-DF no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal dos registros:

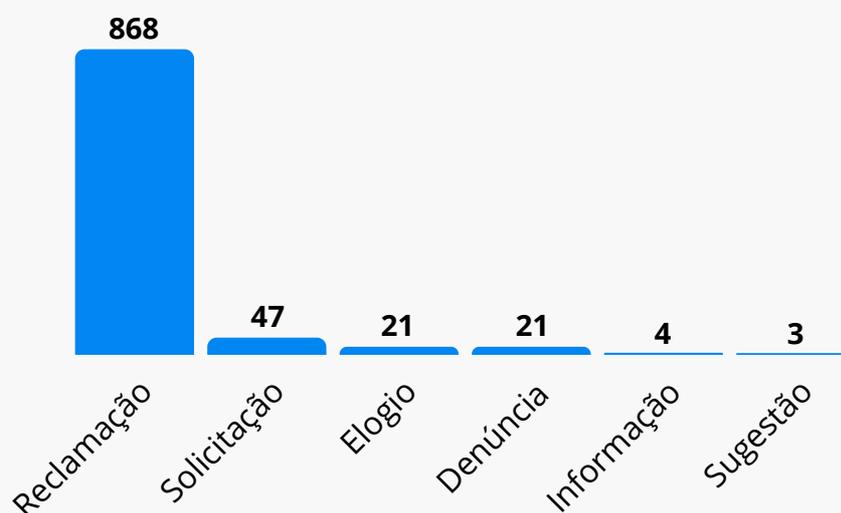
**Volumetria 4º Tri/2023 - Conglomerado BRB**



## 3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os 964 protocolos registrados na Ouvidoria do BRB foram distribuídos conforme as classificações apresentadas a seguir:

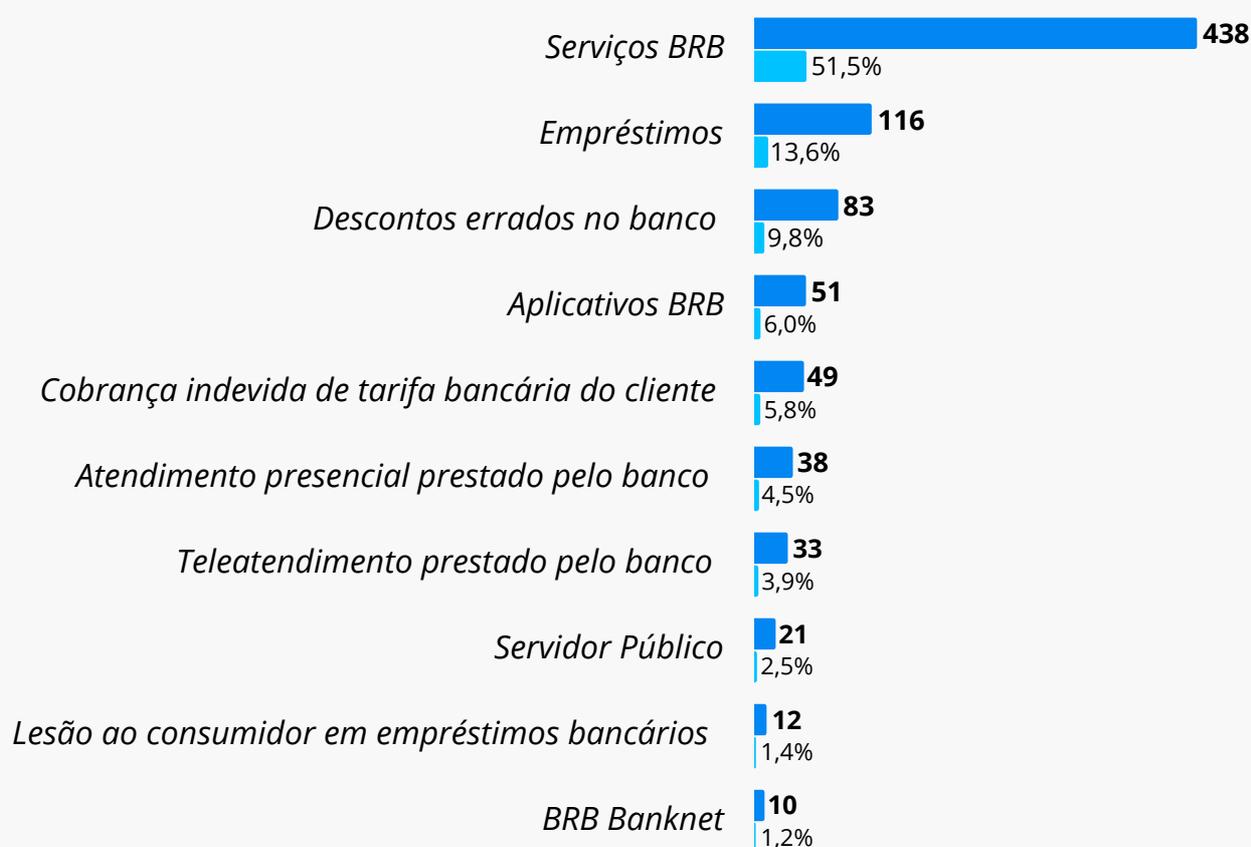
**Volumetria por Classificação - 4º Tri/2023**



## 4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 4º trimestre/2023, do total de 964 manifestações de ouvidoria, os 10 assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria BRB, por meio do módulo Ouvidoria da plataforma Participa-DF, foram:

### Assuntos mais recorrentes/demandados - 4º Tri/2023

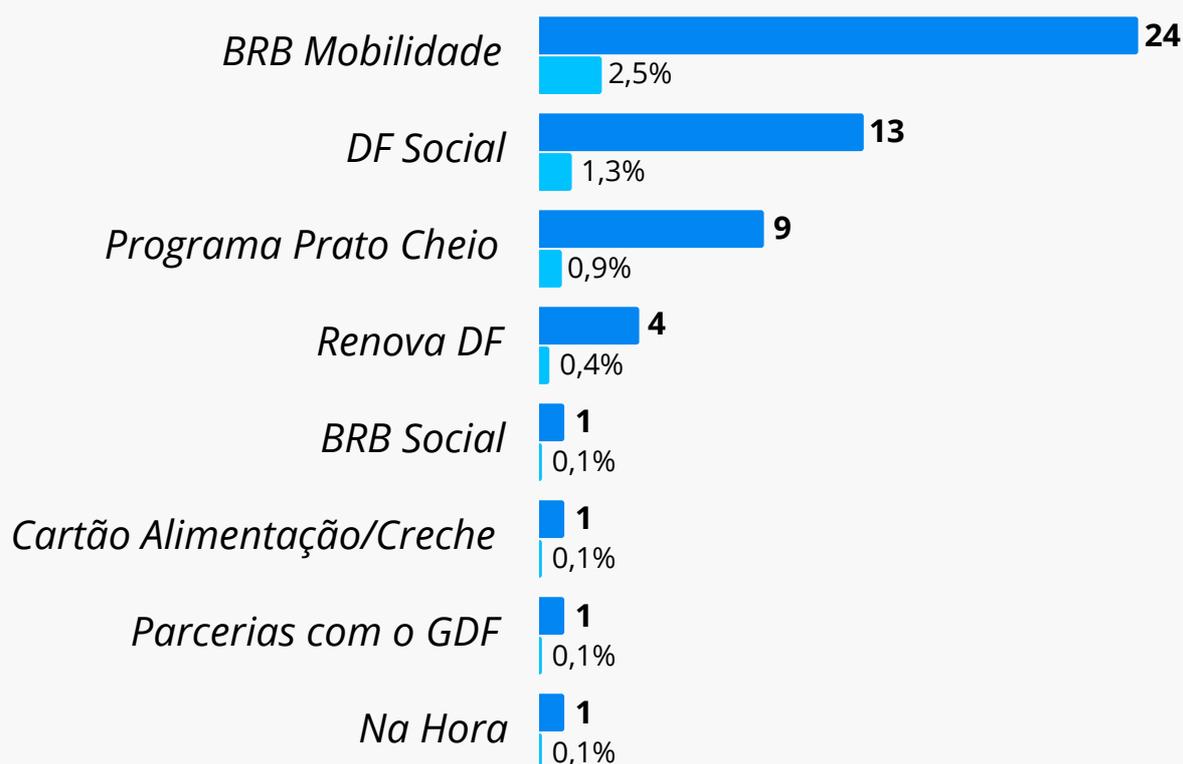


Os assuntos referentes às relações comerciais, enquanto instituição financeira, são tratados em relatórios distintos, conforme Resolução BACEN 4.860, que disciplina a estrutura e funcionamento das Ouvidorias do Sistema Financeiro Nacional.

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 e às parceiras com o GDF, 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 e das parcerias com o GDF - 4º Tri/2023



O total de registros concernentes aos programas sociais e às parcerias com o GDF foi de **54**, que representou **5,6%** do total dos protocolos recebidos pelo módulo Ouvidoria do Participa-DF no 4º trimestre/2023.

Os temas "Mobilidade" e "DF Social" obtiveram maior quantidade de manifestações. O assunto mais reclamado sobre o tema "Mobilidade" estava relacionado a problemas no sistema do aplicativo "BRB Mobilidade", ao passo que o assunto mais reclamado sobre o tema "DF Social" estava relacionado com as operações de saque.

## 5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 4º trimestre/2023, o índice de cumprimento do prazo de resposta no Participa-DF foi de 91,3%.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 4º 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 - 4º Tri/2023



## 7. 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 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 sobre os principais serviços e produtos do Conglomerado BRB.

Relatórios Emitidos	Recomendações Emitidas	Reporte das Áreas
1º Bimestral	12 recomendações	21 recomendações implementadas
2º Bimestral	15 recomendações	
3º Bimestral	11 recomendações	
4º Bimestral	20 recomendações	
5º Bimestral	21 recomendações	

## 8. 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,

---

**Jhonattan Heber de Souza Macedo**  
**Ouvidor em exercício**  
**BRB – Banco de Brasília S.A.**