

RELATÓRIO PRESI/OUVIDORIA - 2024/005

RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO OUV-DF/2023



BRASÍLIA-DF, 08 DE FEVEREIRO DE 2024.



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 2023.

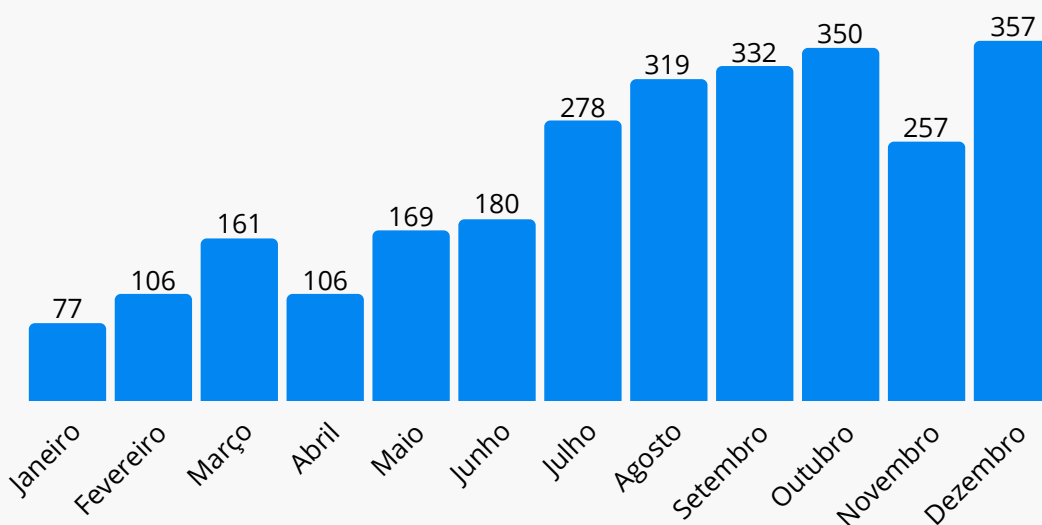
[1] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro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



2. DIAGNÓSTICO

No ano de 2023, foram registradas 2.692 demandas no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV/DF) na plataforma Participa DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:

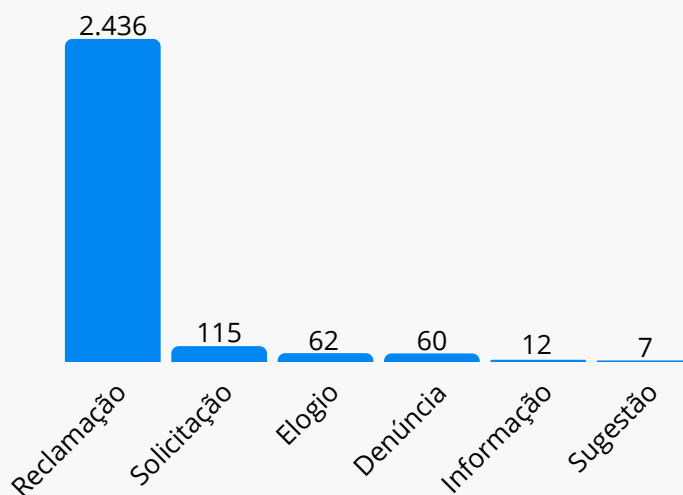
Evolução Mensal - Ano: 2023



3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As 2.692 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

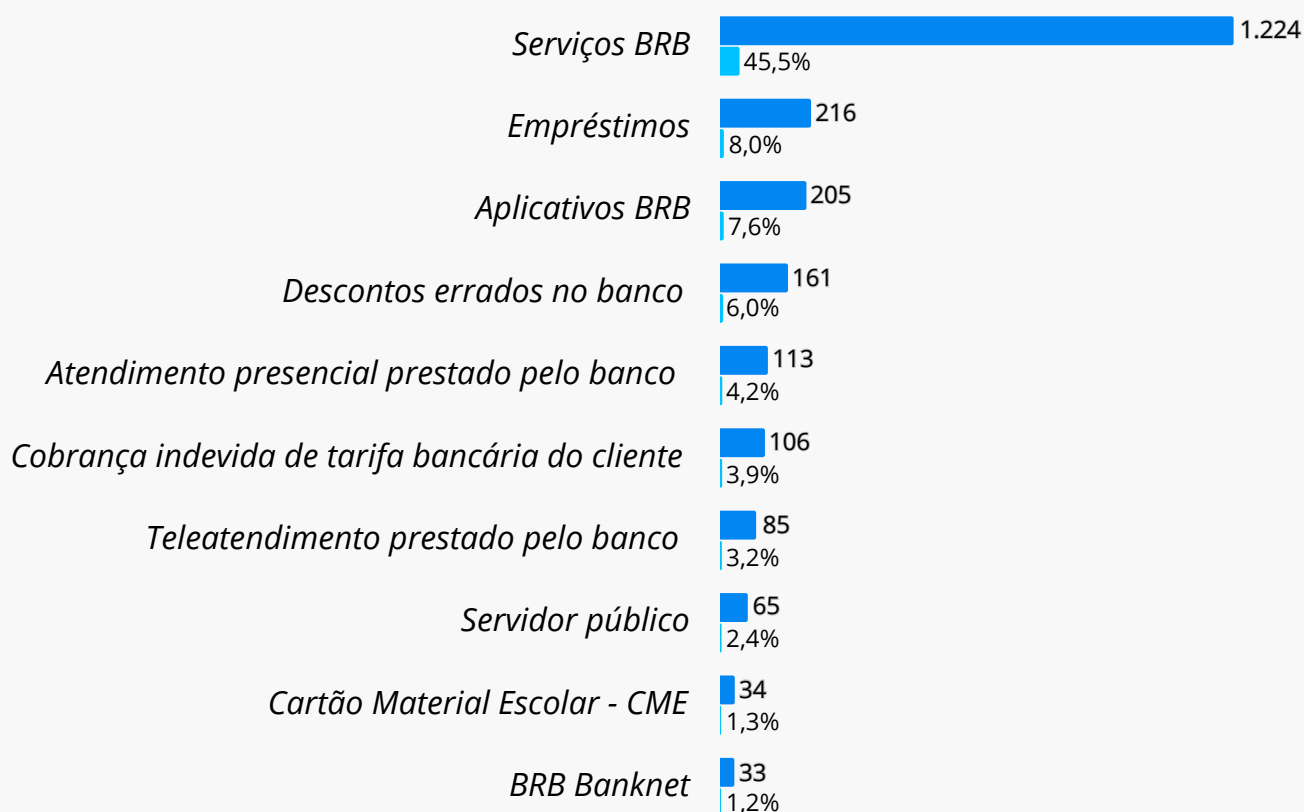
Volumetria por Classificação - 2023



4. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Para o cômputo anual de 2023, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados em 2023

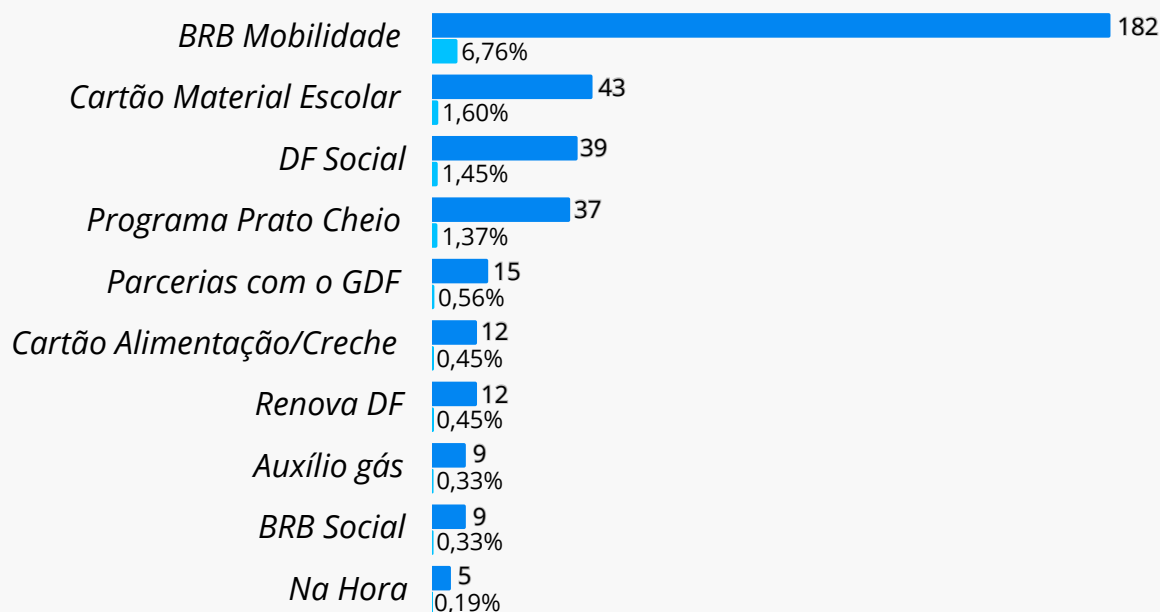


Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 2.436 reclamações.

Das 1.224 manifestações registradas para o assunto “Serviços BRB”, 182 foram referentes ao BRB Mobilidade.

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.

Assuntos mais solicitados/demandados sobre os programas sociais operacionalizados pelo BRB e das parcerias com o GDF em 2023



O total de reclamações relativas aos programas sociais e das parcerias com o GDF foi de 363, que representou 13,48% do total das ocorrências recebidas pelo serviço OUV-DF do Participa DF.

5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas à Ouvidoria do Conglomerado BRB no ano 2023, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 94,9%.

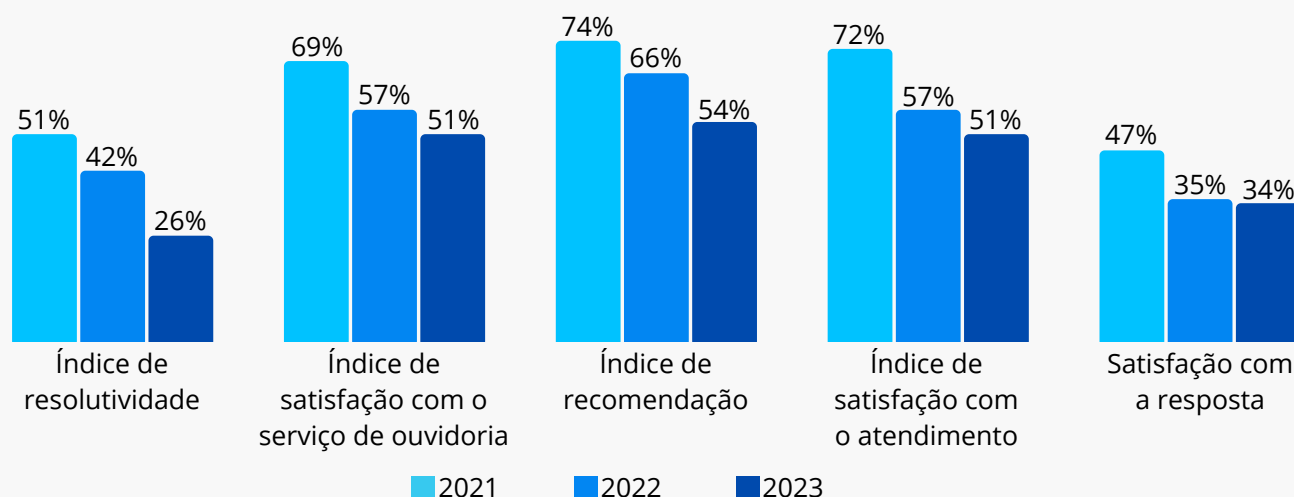
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2023



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 2021:

Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 2023



7. REPORTE SOBRE O PLANO DE AÇÃO DE 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,

Eliane Bruna O. Santos Senna
Ouvidora BRB
BRB – Banco de Brasília S/A.