



ParticipaDF

*Relatório Anual Consolidado*

*OUV-DF/2024*

Brasília, 29/04/2025

# Sumário

1. Introdução.....03

---

2. Diagnóstico.....04

---

3. Volumetria por tipo de manifestação.....05

---

4. Assuntos mais solicitados.....06

---

5. Prazo.....07

---

6. Resolutividade e Satisfação.....08

---

7. Reporte sobre Plano de Ação.....09

---

8. Considerações finais.....10

---

# 1. Introdução

O Banco BRB é um dos principais agentes na operacionalização dos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal, além de atuar no desenvolvimento econômico, social e humano, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida regional e alinhando-se às melhores práticas de governança e de gestão.

Dentro dessa perspectiva, a Ouvidoria do BRB desempenha um papel fundamental na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários dos programas, atuando de forma transparente e construtiva como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, sendo um agente de mudanças e melhorias, alinhada ao propósito do BRB de transformar vidas e promover o desenvolvimento por meio de soluções financeiras inovadoras e digitais.

Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais<sup>[1]</sup> que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no ano de 2024.

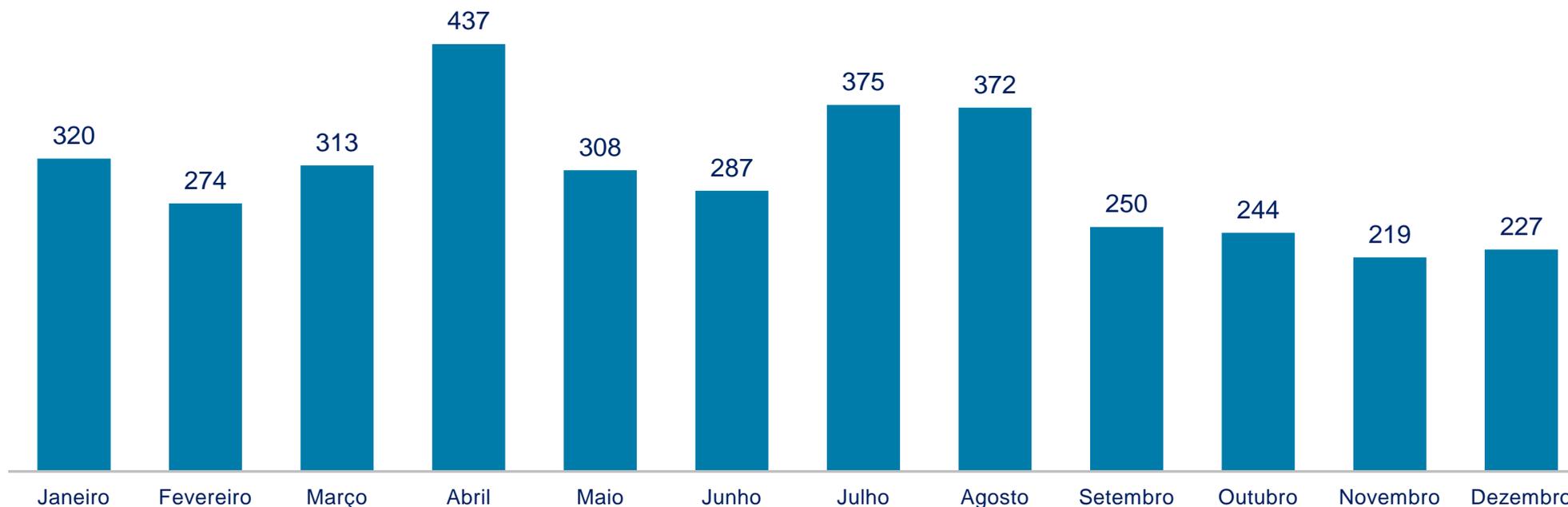


[ 1 ] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro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

## 2. Diagnóstico

No ano de 2024, foram registradas 3.626 protocolos no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV/DF) na plataforma Participa DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:

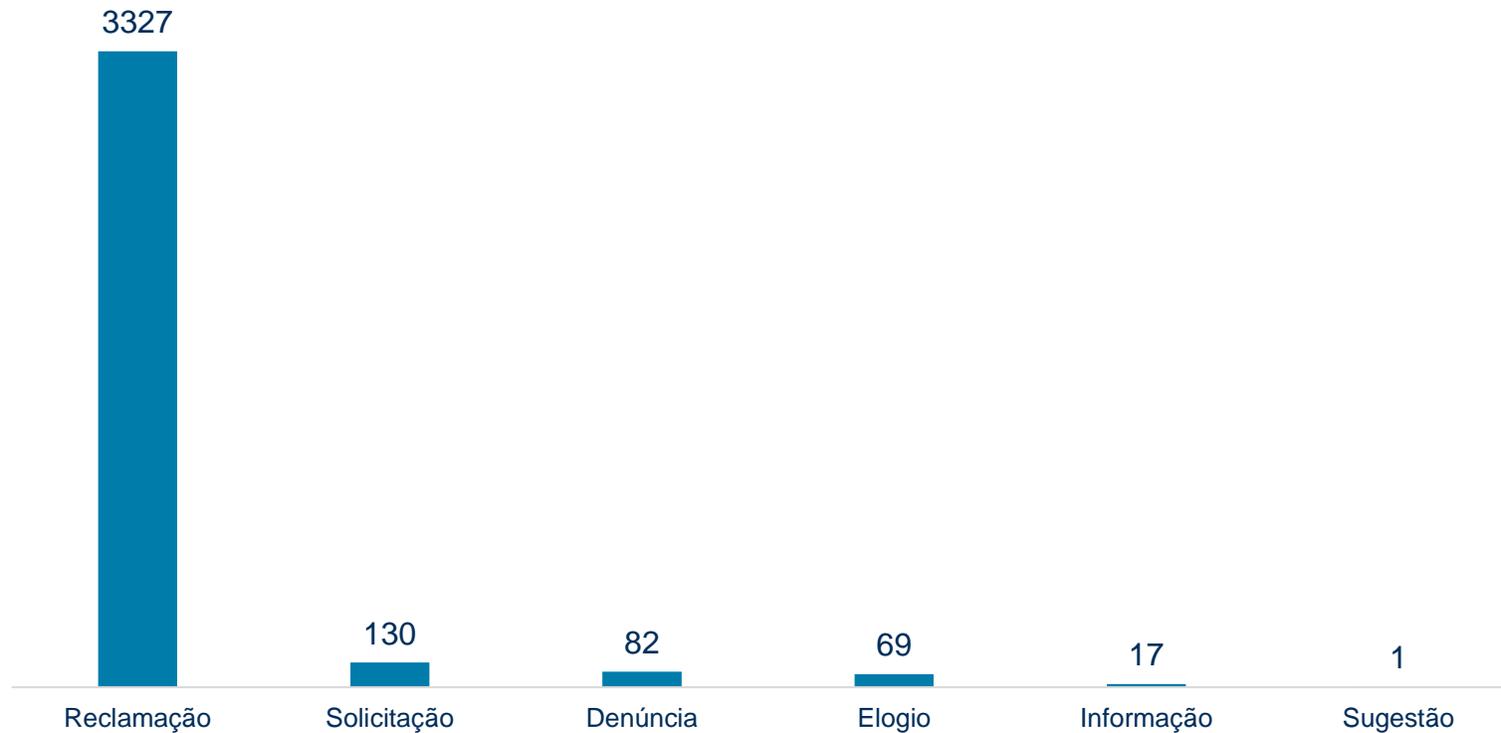
**Evolução Mensal - 2024**



# 3. Volumetria por tipo de manifestação

As 3.626 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

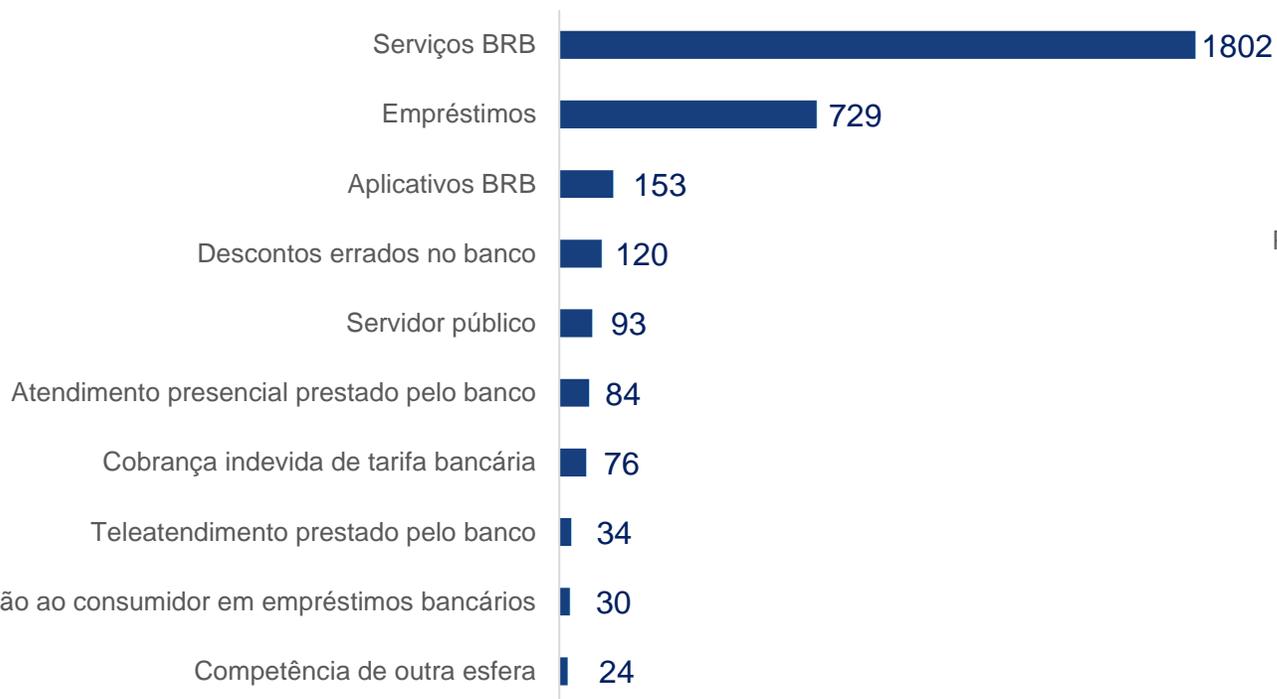
Volumetria por Classificação - 2024



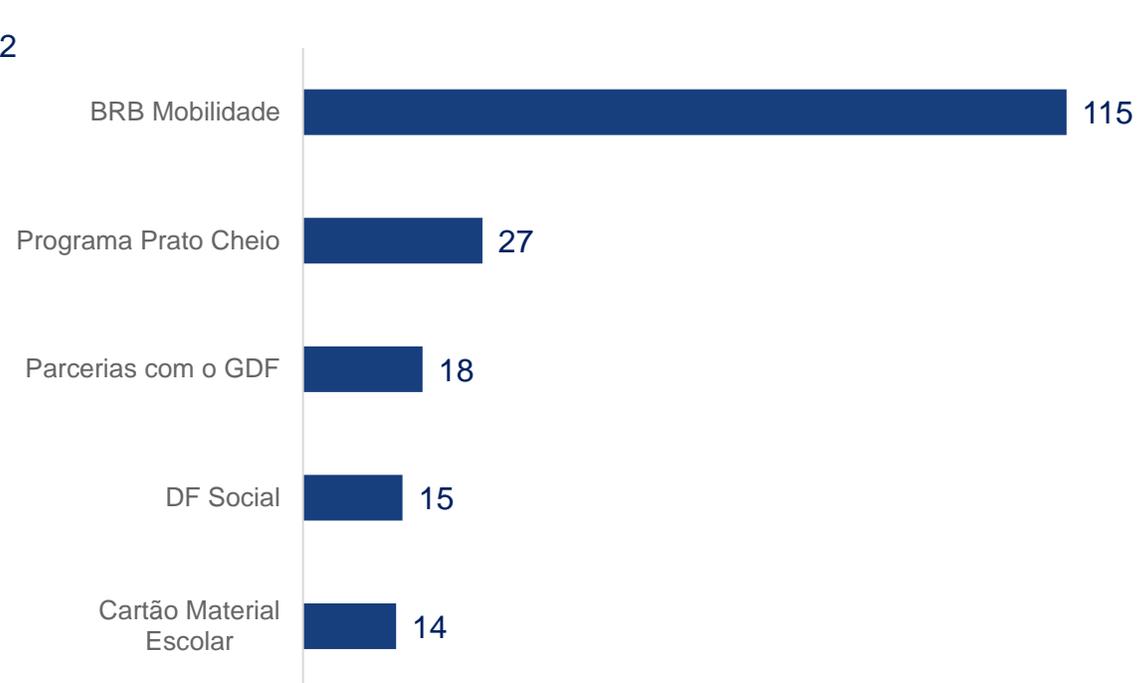
# 4. Assuntos mais solicitados

Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 3.327 reclamações. Em relação a 2023, houve uma redução de 42,7% no total das reclamações, tendo o BRB Mobilidade reduzido em 36%. Para o cômputo anual de 2024, 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 2024**



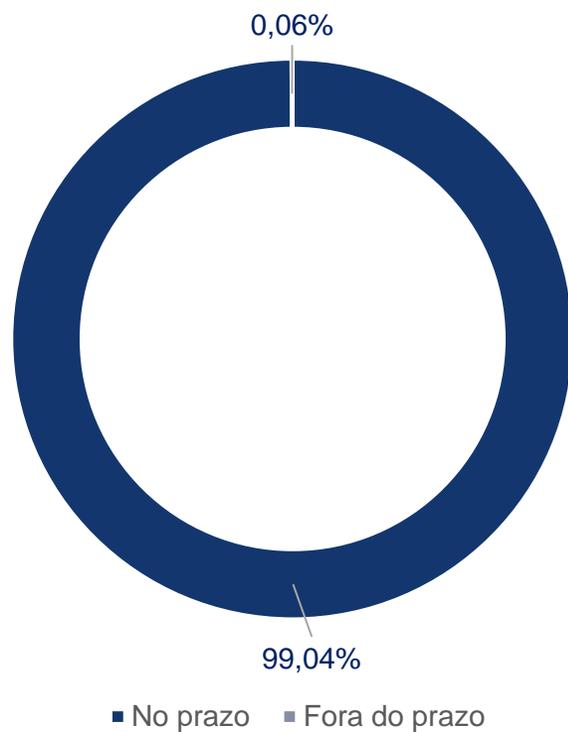
**Assuntos mais demandados sobre Programas Sociais em 2024**



# 5. Prazo

Dentre todas as manifestações registradas à Ouvidoria do Conglomerado BRB no ano 2024, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 99,4%.

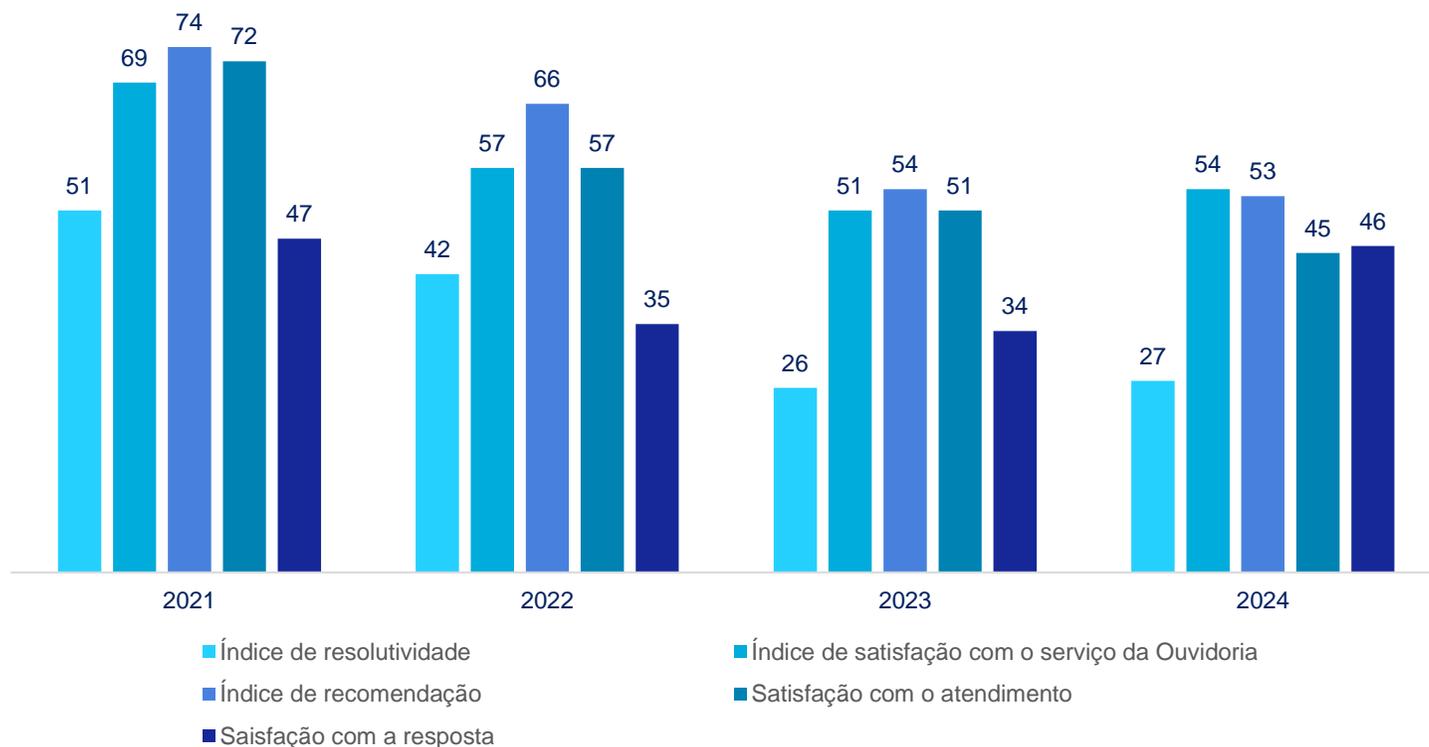
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2024



# 6. Resolutividade e Satisfação

Os índices da pesquisa de satisfação com o serviço do BRB estão demonstrados abaixo, comparados aos índices obtidos desde 2021 em resolutividade, satisfação e qualidade:

**Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 2024**



# 7. Reporte sobre o plano de ação de 2023/2024

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.

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

Desde 2023, a Ouvidoria notou a prevalência das reclamações sobre o BRB Mobilidade. Em resposta, o Banco BRB, em parceria com a BRB Serviços, implementou as melhorias de processos listadas a seguir. Houve redução de 36% no volume de reclamações:



**Recarga simplificada**  
com pagamento via PIX e saldo disponível em até 5 minutos



**Monitoramento contínuo**  
da atualização dos equipamentos para paramento nos ônibus



**Atendimento telefônico**  
Foram realizadas melhorias no atendimento telefônico



**Correção de instabilidades**  
Monitoramento para identificar e corrigir falhas e instabilidades

## Mensagem da Ouvidora

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



Ouvidoria BRB

 0800-642-1105

<https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb>

**Conte conosco!**