banco BRB

ParticipaDF

Relatório do 1° trimestre de 2025

OUV-DF/2025

Brasília, 30/04/2025

Sumário

#00 - Público

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. Considerações finais.....09

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.

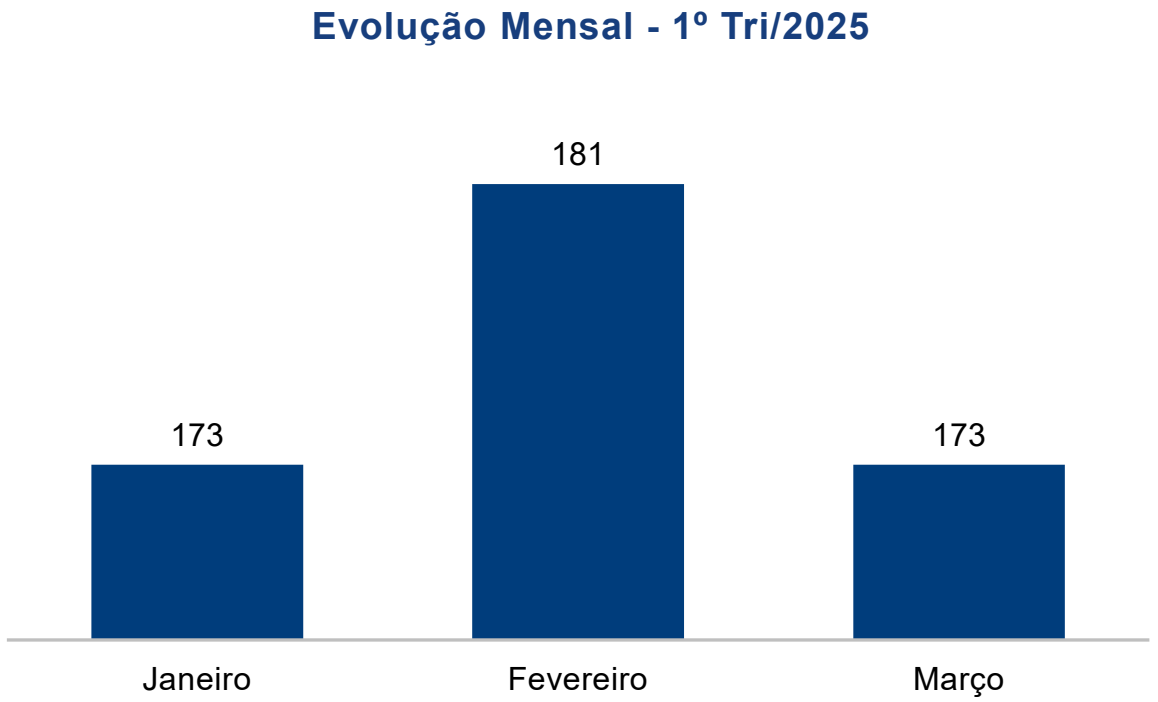
Dentro dessa perspectiva, a Ouvidoria do BRB desempenha um papel fundamental na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários dos programas, atuando de forma transparente e construtiva como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, sendo um agente de mudanças 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[1] 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 1° trimestre de 2025.

[1] Instrução Normativa n° 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.

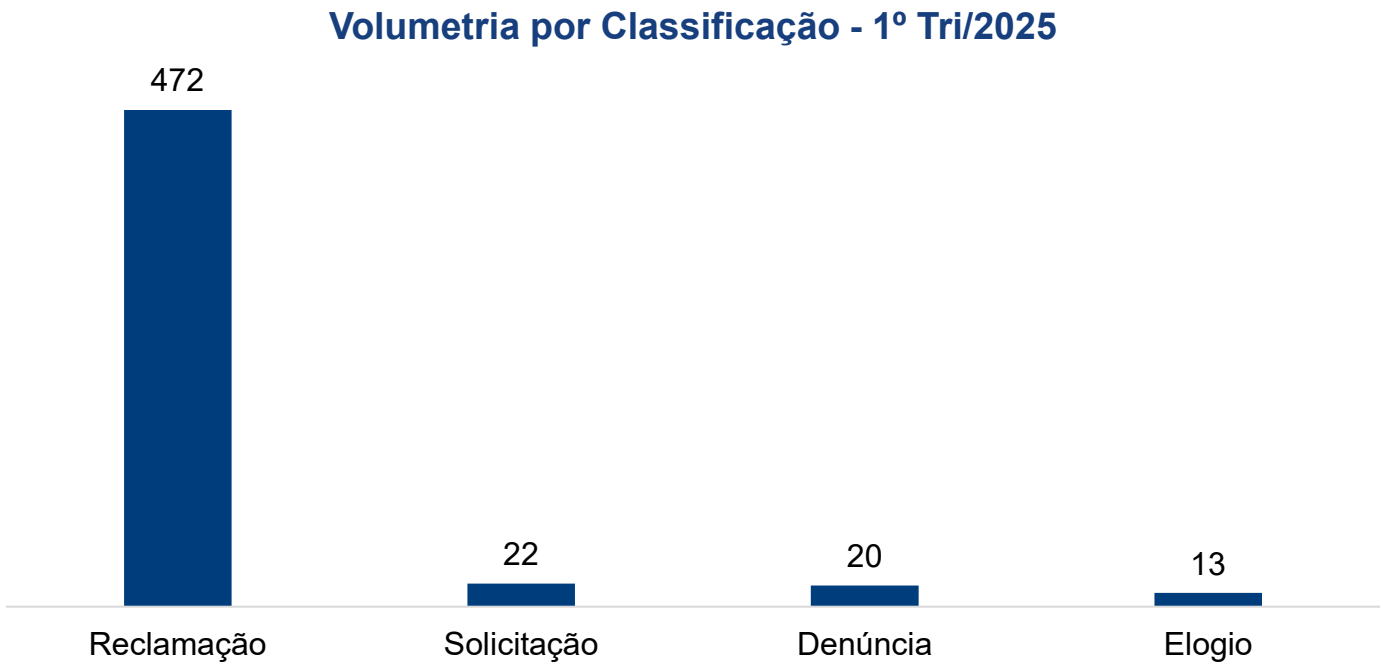
2. Diagnóstico

No 1º trimestre de 2025, foram registrados 527 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:



3. Volumetria por tipo de manifestação

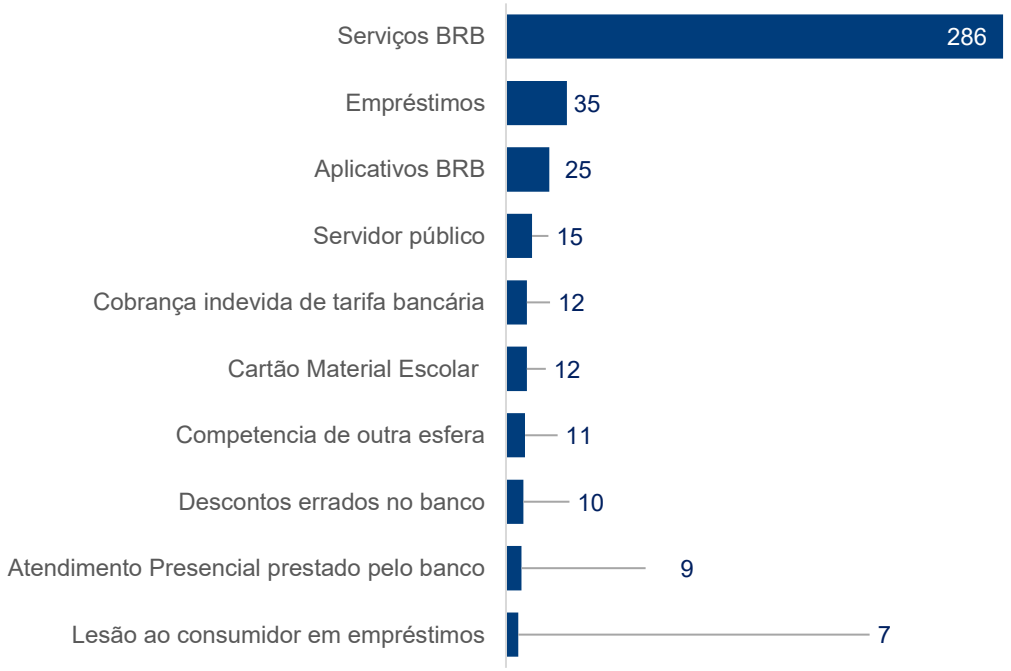
As 527 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:



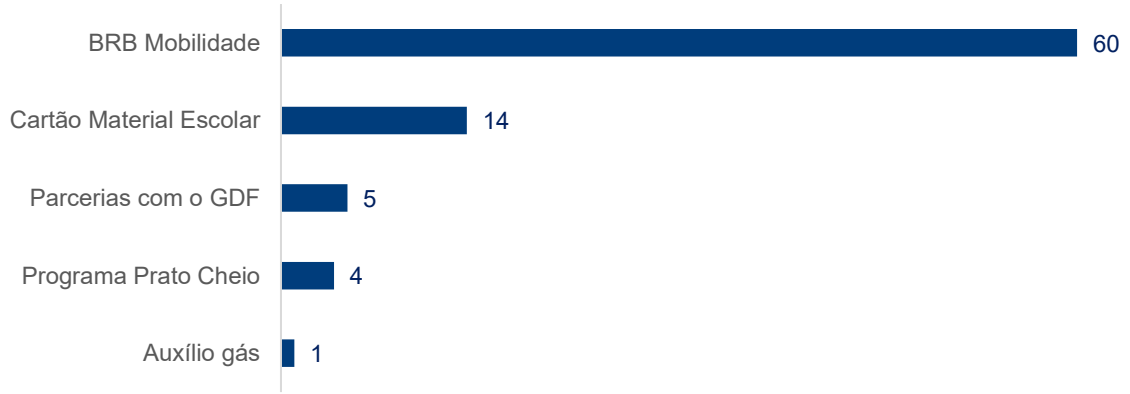
4. Assuntos mais solicitados

Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 422 reclamações. Para o cômputo 1º trimestre de 2025, 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 no 1º Tri/2025



Programas sociais e parcerias com o GDF - 1º Tri/2025

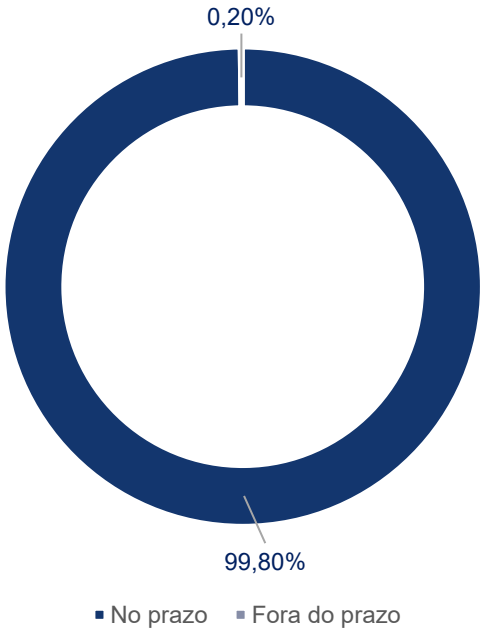


A Ouvidoria do BRB, em colaboração com a BRB Serviços, realizou várias ações para melhorar os serviços relacionados aos temas abordados. Essas iniciativas foram descritas nos relatórios do 3º trimestre de 2024 e no relatório anual de 2024.

5. Prazo

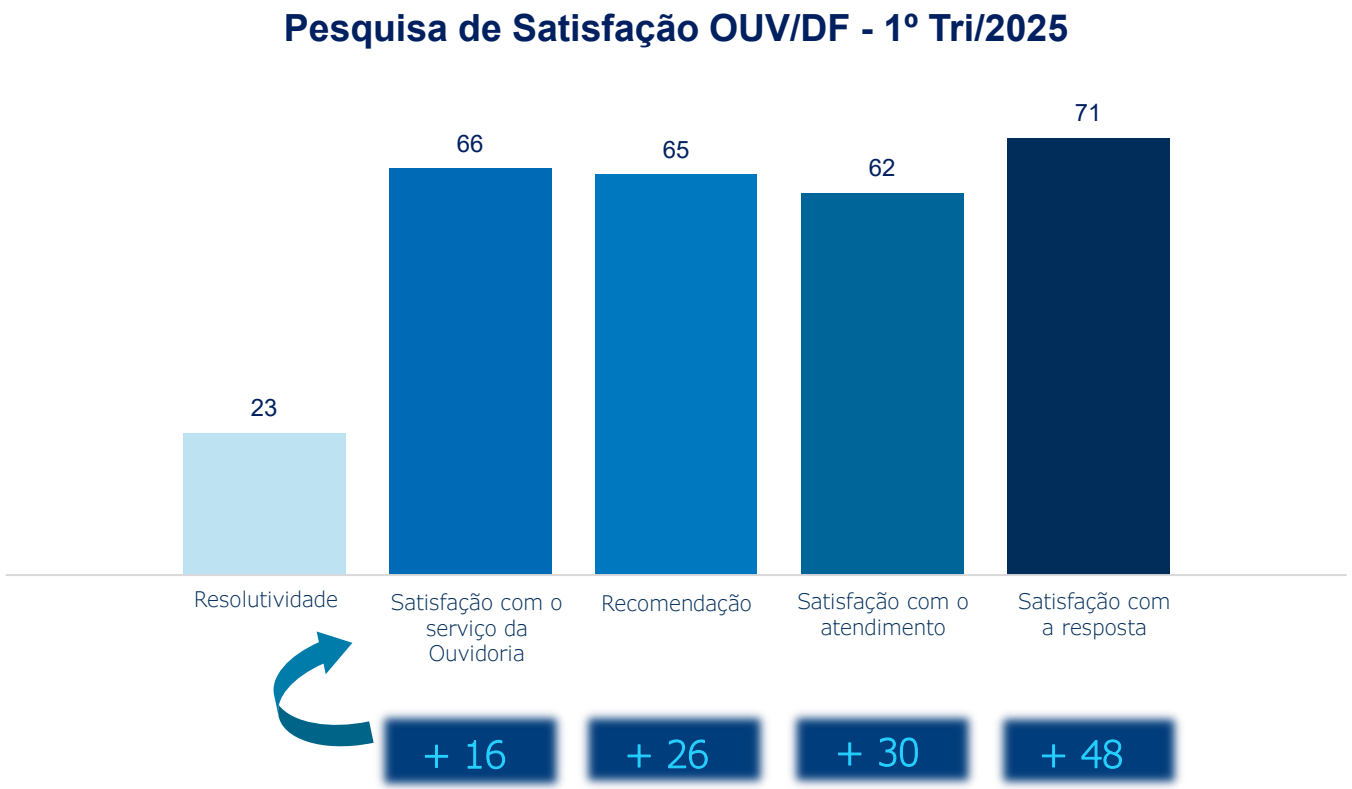
Dentre todas as manifestações registradas à Ouvidoria do Conglomerado BRB no 1º trimestre de 2025, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 99,80%.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 1º Tri/2025



6. Resolutividade e Satisfação

Os índices da pesquisa de satisfação com o serviço do BRB estão demonstrados abaixo, referentes a resolutividade, satisfação e qualidade:



7. Considerações finais

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria BRB destacou seu empenho na implementação de iniciativas voltadas ao aprimoramento da qualidade e agilidade das respostas prestadas, bem como na articulação com áreas internas estratégicas — esforço refletido positivamente na pesquisa de satisfação. O índice de resolutividade tem sido tratado como prioridade e continuará sendo o principal foco da Ouvidoria.

Mensagem da Ouvidora

A Ouvidoria BRB reafirma seu compromisso em garantir a excelência no atendimento aos clientes e usuários do Conglomerado BRB. Para isso, implementa medidas que asseguram respostas rápidas e conclusivas às demandas apresentadas, visando sempre a satisfação e a resolução eficaz das solicitações.

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

banco BRB

Ouvidoria BRB

0800-642-1105

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

Conte conosco!