

banco
BRB

banco
BRB

ParticipaDF

Plano de Ação 2024 - 2025

Brasília, janeiro 2024

Sumário

1. Introdução.....03

2. Diagnóstico.....04

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

4. Assuntos mais solicitados.....06

5. Prazos.....07

6. Contexto e Avaliação.....08

7. Plano de Ação.....09

10. Considerações finais.....12

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.

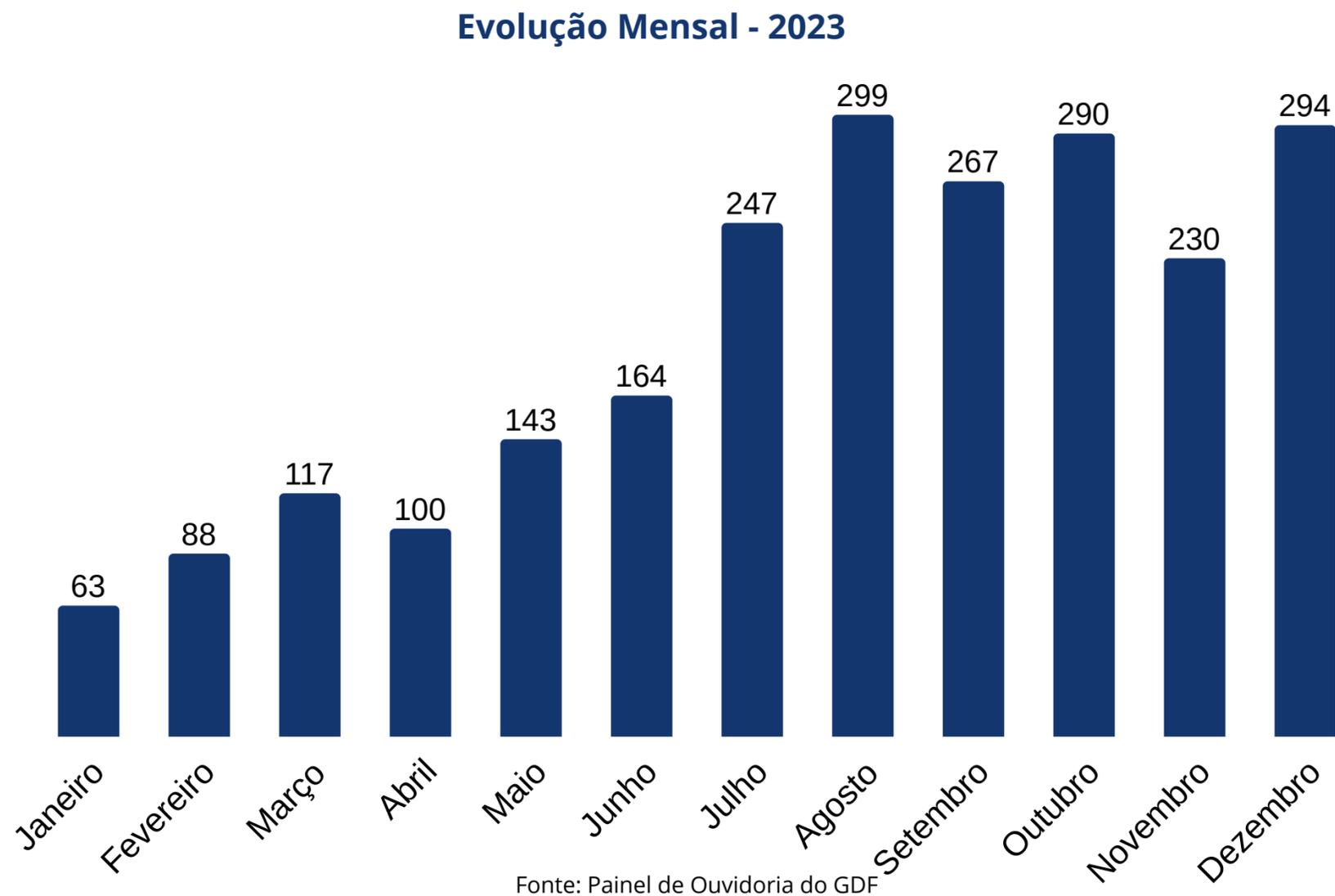
Dentro dessa perspectiva, a Ouvidoria do BRB desempenha um papel fundamental na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários dos programas, atuando de forma transparente e construtiva como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, sendo um agente de mudanças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

Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais 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 área, bem como o plano de ação para 2024 e 2025.



2. Diagnóstico

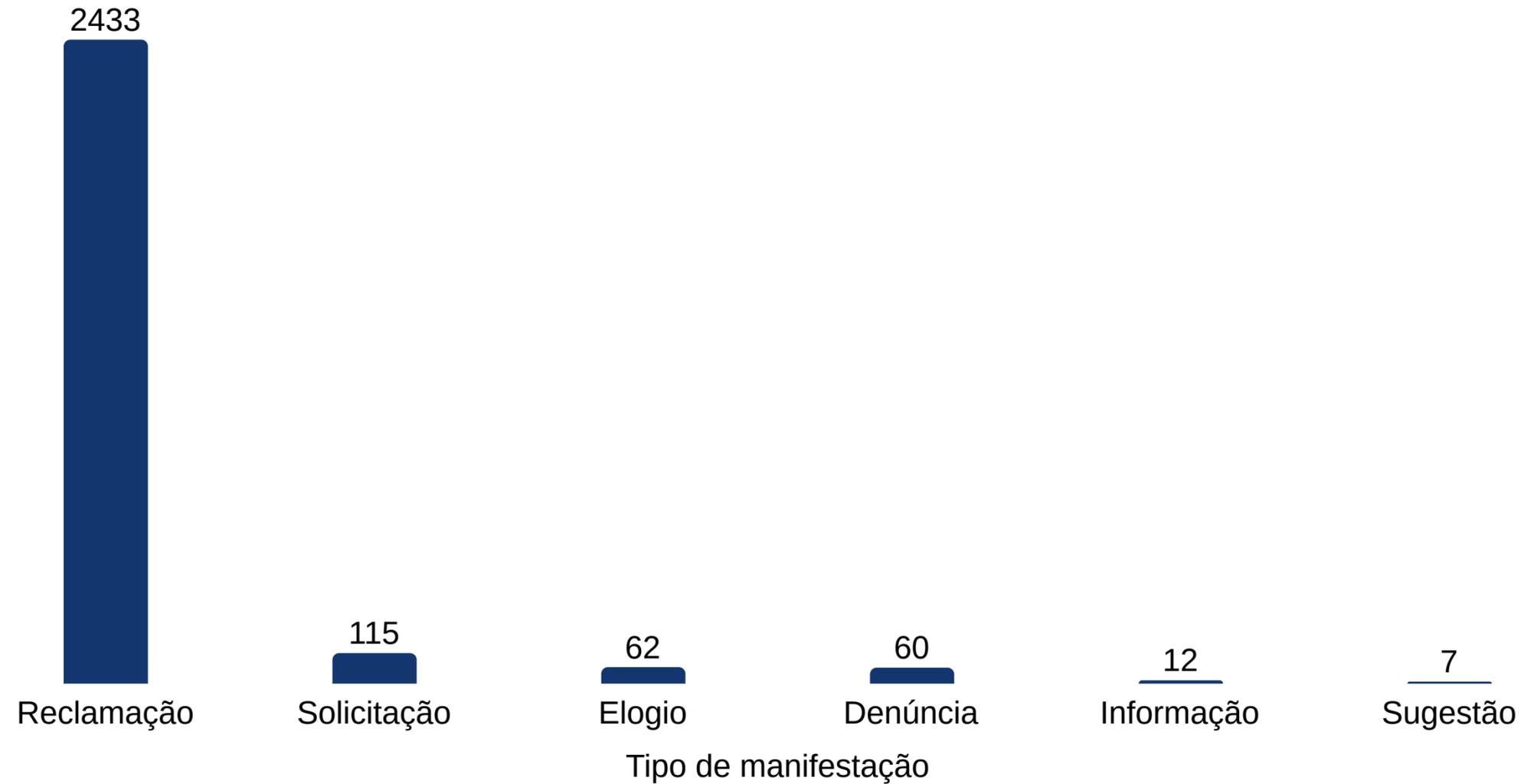
No ano de 2023, foram registrados 2302 protocolos no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV/DF) na plataforma Participa DF, com aumento de cerca de 88% comparado ao ano de 2022. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:



3. Volumetria por tipo de manifestação

As 2689 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 2023



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

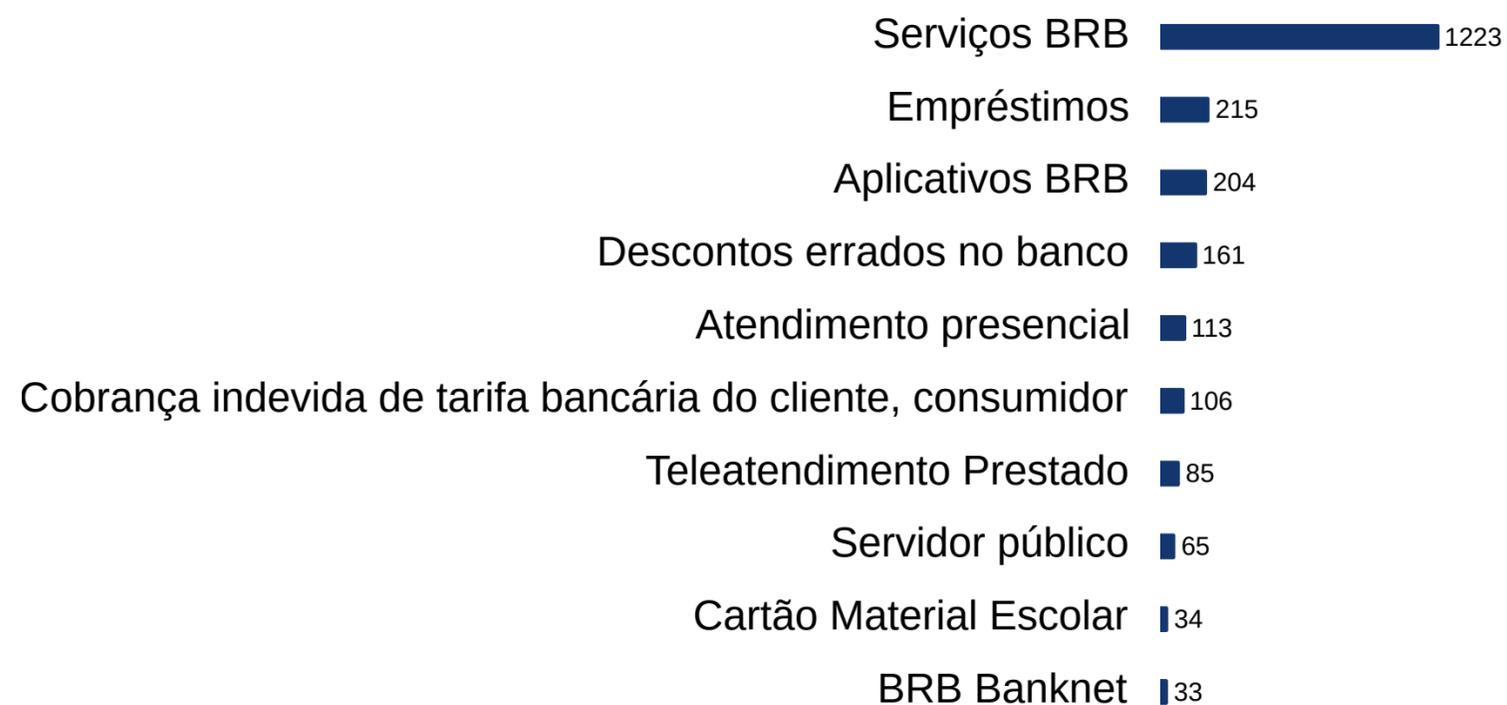


4. Assuntos mais solicitados



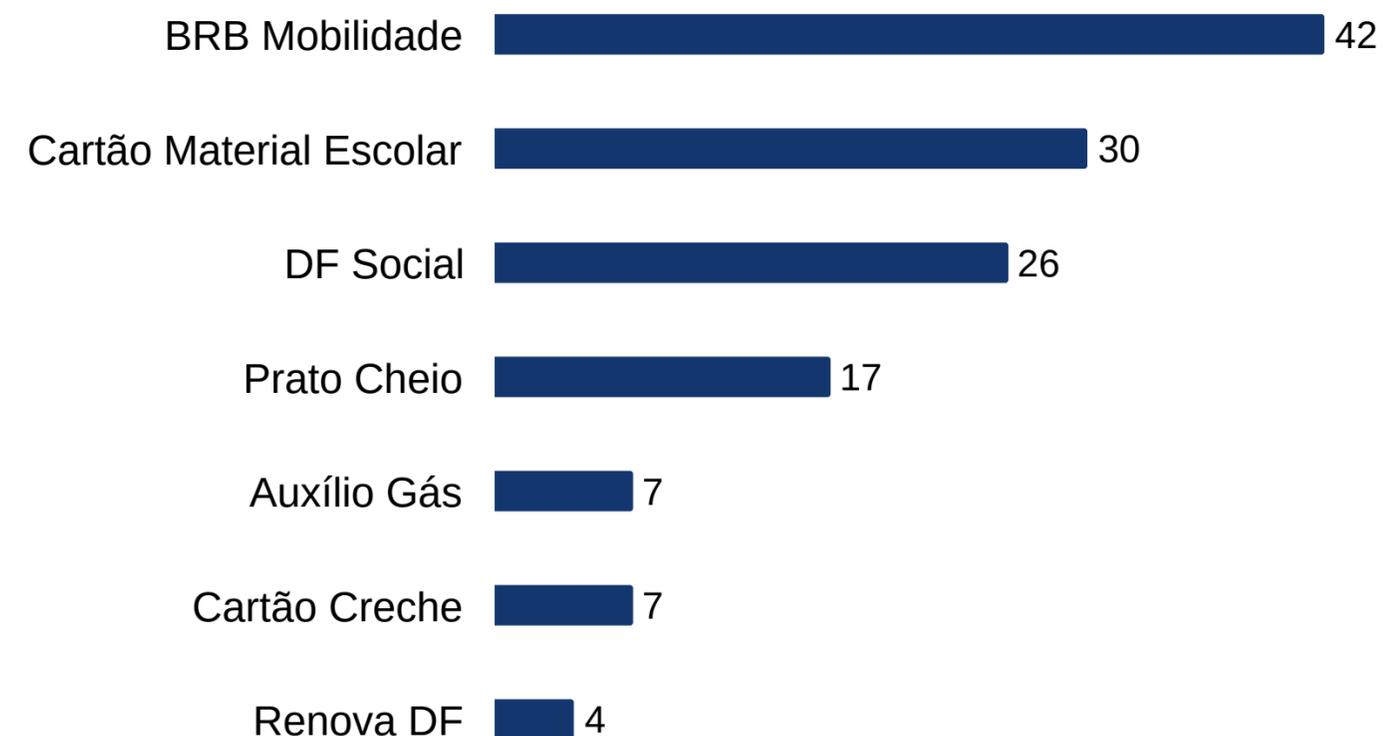
Em 2023, foram registradas 2.243 reclamações relacionadas aos 10 assuntos mais demandados pela Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF, disponível na plataforma Participa DF.

Assuntos mais solicitados/demandados em 2023



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

Programas sociais GDF - 2023

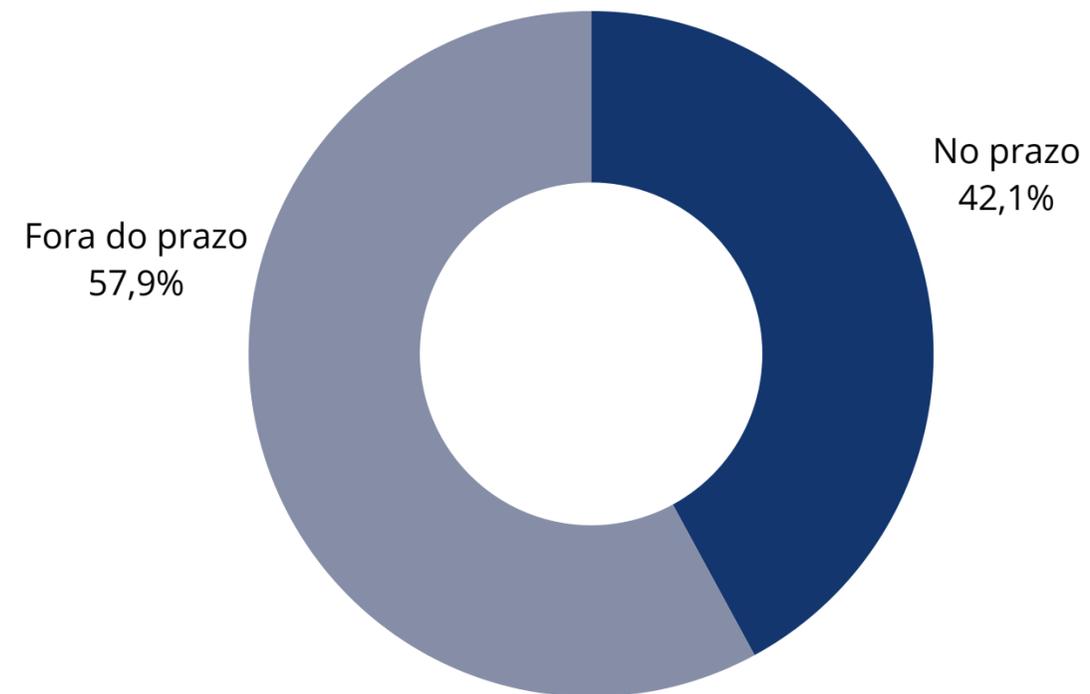


Fonte: Ouvidoria BRB

5. Prazos

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB em 2023, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 42,08%, com prazo médio de resposta de 35,6 dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2023



Fonte: Ouvidoria BRB



6. Contexto e Avaliação

A Ouvidoria do BRB tem avançado em iniciativas relevantes, especialmente ao longo de 2023, com foco na melhoria contínua dos processos e na valorização da escuta qualificada. Foram desenvolvidos documentos e relatórios que apoiam a tomada de decisão voltada ao cliente, além da emissão de sugestões para aprimoramento de produtos e serviços. Também foram realizadas reuniões de alinhamento com diversas áreas internas e estruturado um projeto de reorganização interna, com foco na governança e nas alçadas operacionais.

Para os anos de 2024 e 2025, estão previstas ações estratégicas como a capacitação dos colaboradores, a revisão dos fluxos de trabalho, o fortalecimento da governança organizacional e o aprimoramento da relação com entidades externas, incluindo instituições financeiras e o GDF. Destaca-se ainda a implementação de um novo sistema de gestão de tíquetes, que permitirá maior conhecimento sobre o perfil dos clientes e trará ganhos significativos em eficiência para os analistas da Ouvidoria.



7. Plano de ação

Projeto: Um Novo Sistema de Gestão

Implementação do novo sistema de gestão de atendimento de Ouvidoria.

Justificativa:

Diante da evolução das demandas e da crescente complexidade dos atendimentos, a substituição do sistema de gestão da Ouvidoria do BRB tornou-se uma iniciativa estratégica. O aumento no volume de manifestações reforçou a necessidade de uma solução mais moderna e eficiente, capaz de apoiar a equipe na agilidade das respostas e na melhoria contínua da experiência dos clientes e cidadãos.

Objetivo:

Substituir o sistema atual de gerenciamento de tíquetes por uma solução mais eficiente, moderna e alinhada às necessidades da equipe, visando melhorar a produtividade, a experiência do usuário e a qualidade do atendimento.



7. Plano de ação

Benefícios/Resultados Esperados

Tendo em vista a maior entrada de reclamações, a Ouvidoria sentiu necessidade de aprimorar seu sistema de gestão de reclamações, de modo a obter dados mais gerenciáveis, desempenho otimizado, facilidade no manuseio diário das demandas, maior controle de prazo e qualidade.

Aferição de Resultados

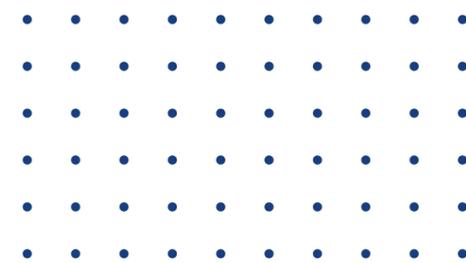
Será confeccionado painel de controle de atividades, com indicadores, metas e avaliações para embasar atuação estratégica da Ouvidoria.

Peças de comunicação

Intranet da Instituição, instagram dos empregados, Plataforma Engage e E-mail Marketing.

Riscos

Durante o processo de substituição do sistema, é importante considerar alguns pontos de atenção, como a disponibilidade de recursos para aquisição ou desenvolvimento, a alocação adequada de pessoal e possíveis ausências temporárias. Além disso, cuidados especiais serão tomados para garantir a correta integração dos dados, minimizando qualquer impacto nas operações.



7. Plano de ação

Planejamento - Desenvolvimento e Avaliação

| Etapa | Responsável | Prazo |
|---|--------------------|--------------|
| 1. Diagnóstico e Levantamento de Requisitos | Área Negocial | Fevereiro/24 |
| 2. Estudo de Viabilidade e Benchmarking | Área Negocial | Março/24 |
| 3. Planejamento da Substituição | Área Negocial / TI | Maió/24 |
| 4. Contratação e Formalização | Área Negocial / TI | Setembro/24 |
| 5. Implantação e Migração | Área Negocial / TI | Jan/25 |
| 6. Monitoramento e Ajustes | Área Negocial / TI | Março/25 |
| 7. Encerramento do Sistema Anterior | Área Negocial | Março/25 |

7. Considerações finais



A substituição do sistema de gestão da Ouvidoria representa um marco estratégico para o fortalecimento da governança, da transparência e da eficiência institucional.

Com esse projeto, verificam-se oportunidades de implementação de melhorias significativas nos fluxos operacionais, na capacidade de resposta às manifestações e na integração com os demais sistemas corporativos.

A nova solução adotada atenderá aos requisitos regulatórios, ampliará a segurança da informação e proporcionará uma experiência mais fluida tanto para os usuários internos quanto para os cidadãos. Além disso, a automação de processos e a geração de relatórios inteligentes contribuirão para uma atuação mais analítica e proativa da Ouvidoria.

O sucesso da implementação será possível graças ao engajamento das equipes envolvidas, à condução estruturada do projeto e ao compromisso com a melhoria contínua, por parte da Gerência de Telesserviços do BRB. Com isso, a Ouvidoria se posicionará de forma mais estratégica dentro da organização, reforçando seu papel como canal legítimo de escuta, mediação e transformação institucional.

Recomenda-se, como próximos passos, o monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho, a capacitação periódica dos usuários e a avaliação de novas funcionalidades que possam agregar ainda mais valor à operação.



banco
BRB
Ouvidoria BRB

 0800-642-1105