



Relatório de Atividades Ouvidoria BRB 1S2025

SUMÁRIO

Apresentação (Nosso Relatório).....p.03

Estratégia Corporativa.....p.04

Apresentação da Ouvidoria BRB.....p.05

Política de Relacionamento com Clientes...p.06

Canais Externos.....p.07

Canais Externos (dados).....p.08

Pesquisa de Satisfação.....p.09

Canais de Atendimento.....p.10

Nosso Relatório

Seja bem-vindo(a) ao nosso Relatório Semestral de Ouvidoria! O material abrange todas as empresas atendidas pela Ouvidoria BRB e é destinado ao cumprimento da Resolução CMN nº 4.860/2020. O documento é a nossa prestação de contas a clientes, órgãos reguladores e toda a sociedade sobre as nossas atividades no primeiro semestre de 2025.

Neste relatório você encontrará uma breve apresentação do BRB e a Ouvidoria, além dos principais indicadores e entregas do período. Neste ano de 2025, o tema de destaque interno é O Cliente no Centro e a Ouvidoria BRB tem a satisfação de desempenhar um papel relevante nessa transformação por levar uma parte essencial da visão do cliente à alta administração da empresa, ao apresentar a visão do cliente sobre o Conglomerado BRB.

Este relatório abrange as empresas do Grupo BRB:

- Banco BRB;
- BRB – Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Financeira BRB);
- BRB – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BRB – DTVM);
- Cartão BRB S.A. (BRBCARD);
- BRB – Administradora e Corretora de Seguros S.A. (BRB Seguro);
- BRB Serviços S.A. (BRB Serviços)



Banco BRB: presente em todo o Brasil

No primeiro semestre de 2025, o BRB consolidou seu crescimento, alcançando a marca de 9,6 milhões de clientes, um aumento de 23,9% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Além disso, o Banco investiu em tecnologia e experiência do usuário e hoje os canais digitais respondem por 98,5% das transações realizadas. A rede física também se fortaleceu, com presença em novos estados e 10 novas unidades adaptadas ao modelo arquitetônico premiado, somando 66 unidades nesse conceito, e implementou melhorias como o transbordo para atendimento humano via assistente virtual BárBara.

No âmbito da mobilidade urbana, o BRB se destacou como operador do Sistema de Bilhetagem Automática do DF, sendo responsável pela gestão dos cartões e créditos de viagem, além do processamento de dados do transporte público.

Socialmente, o BRB operacionalizou 21 programas sociais, beneficiando mais de 182 mil famílias e repassando mais de R\$ 164 milhões, com destaque para o Prato Cheio e o Cartão Material de Construção. O Instituto BRB apoiou projetos que impactaram diretamente mais de 38 mil pessoas e 1,2 milhão indiretamente, promovendo inclusão produtiva, empreendedorismo feminino e campanhas de consumo consciente, além de reforçar o compromisso com a sustentabilidade e a educação financeira.

Nesse cenário, a Ouvidoria BRB desempenha o papel de ser a voz do cliente para todo o Conglomerado BRB, apontando às áreas responsáveis os pontos de melhoria e visando atuar na causa raiz de problemas pontuados pelos clientes, para garantir a qualidade do atendimento ao número crescente de clientes.

Missão

Ser um banco público, sólido, rentável, moderno e eficiente, protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano

Visão

Ser o principal banco dos nossos clientes, reconhecido pelo impacto positivo na vida das pessoas e no desenvolvimento das empresas

Propósito

Transformar a vida das pessoas e promover desenvolvimento sustentável

Valores

Integridade, inovação, atuação, eficiência, respeito e sustentabilidade.



Presença física:
18 Estados + DF



Ouvidoria BRB: missão, papel e relevância



Apresentação

As Ouvidorias Financeiras seguem regras definidas pela Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central, que estabelece como elas devem ser criadas e funcionar dentro das instituições. No caso do BRB – Banco de Brasília, a Ouvidoria está ligada diretamente à Presidência, garantindo que sua atuação seja independente, transparente e imparcial. Isso significa que todas as manifestações feitas pelos clientes e usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB são tratadas com seriedade e sem influência externa.

A equipe da Ouvidoria é formada por colaboradores do próprio Banco, que possuem certificação específica, assegurando que estão preparados para lidar com as demandas de forma ética e profissional. O objetivo principal é oferecer um canal confiável para ouvir, analisar e responder às solicitações, sempre buscando soluções justas e melhorar a experiência dos clientes.



Eixos de Atuação Estratégica

Além de responder reclamações dos clientes, a Ouvidoria BRB atua em três frentes principais, para criar uma cultura de excelência no atendimento:

- Educar**
 Ações-chave de aculturação e de treinamento dos empregados.
- Melhorar**
 Elaboração de Planos de Ação e outras melhorias de processos.
- Responsabilizar**
 Parâmetros de consequências em caso de descumprimento de normativos internos e externos.



Nossa Missão



Transparência

Garantir clareza e confiança em cada ação



Intermediação

Mediar conflitos de forma justa, buscando soluções



Agente de transformação

Promover melhorias contínuas que beneficiem o cidadão e fortaleça o Conglomerado BRB



Política de Relacionamento com Clientes



Apresentação

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços tem como objetivo principal colocar o cliente no centro de todas as ações do BRB. Pretende, ainda, promover uma interação transparente, cooperativa e equilibrada, com foco na satisfação, principalidade e na fidelização dos nossos clientes.

Princípios



Ética



Responsabilidade



Transparência



Diligência

Diretrizes



Relacionamento equilibrado

Criamos uma cultura organizacional que prioriza o relacionamento equilibrado e cooperativo com os clientes, levando em consideração suas necessidades e expectativas.



Tratamento justo e equitativo

Asseguramos que todos os clientes, independentemente do seu perfil, recebam tratamento justo, equitativo e adequado às suas particularidades e vulnerabilidades.



Educação Financeira

Comprometemo-nos com a educação financeira dos nossos clientes, fornecendo os meios para que eles possam fazer escolhas conscientes em relação aos nossos produtos e serviços.

A eficácia desta Política é monitorada continuamente por meio de indicadores-chave de desempenho. Estes indicadores são revisados periodicamente para avaliar o impacto e a eficiência dessa Política, tanto pela Área Gestora quanto pela área de Controles Internos.

Nossos números

Ouvidoria BRB

1º semestre de 2025

14.359

Registros em todo o
Conglomerado BRB
(incluindo o BRBFLA)

416

Registros na Ouvidoria
sobre o Nação BRBFLA

Canais de 1ª Instância

1º semestre de 2025

75.110

Registros no SAC BRB

11.936

Registros no SAC do
Nação BRBFLA



Ouvidoria em números

Dados de melhoria da Eficiência Operacional

As reclamações reduziram

13,81%

Em relação ao 2ºsem/2024

Nos canais externos, registros reduziram:

14,05%

Em relação ao 2ºsem/2024

Melhoria do tempo de resposta:

24,06%

Em relação ao 2ºsem/2024

Canais externos

Além do atendimento realizado pelos canais internos, a Ouvidoria é responsável pelo atendimento e registro das reclamações com origem nos órgãos externos de defesa do consumidor e fiscalizadores, como: Banco Central, Defensoria Pública, Ministério Público, PROCON, e em plataformas como Consumidor.Gov, ProConsumidor, Participa-DF (Ouvidoria Geral do GDF), SEI, Imprensa, entre outros.

Distribuição dos registros nos canais externos no período

44,57%	36,32%
Banco Central	Consumidor.gov

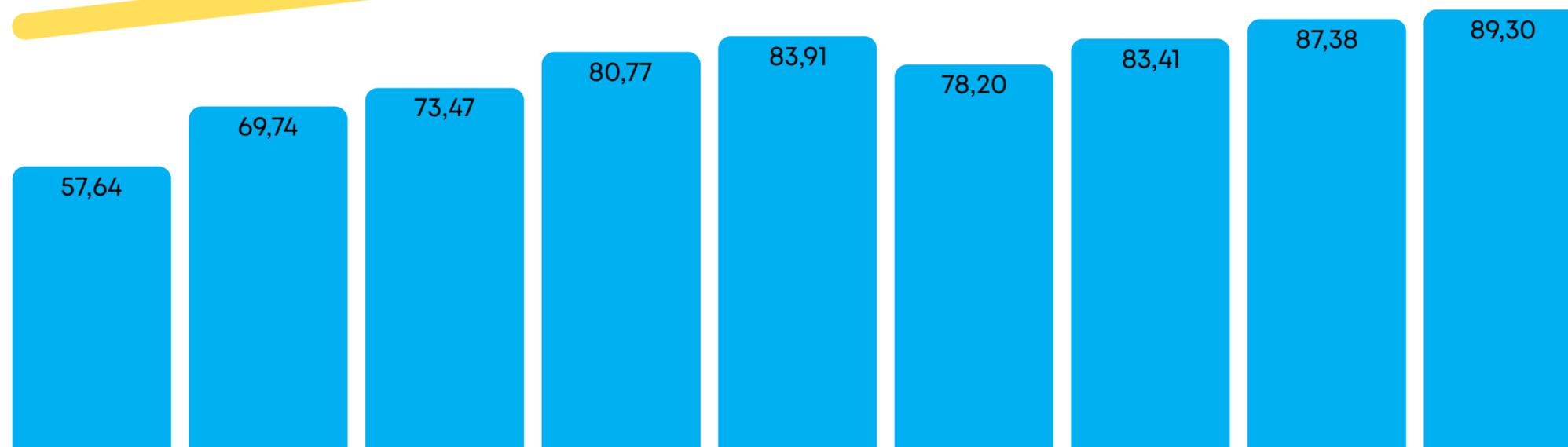
11,95%	6,26%
Procon	Participa DF

Pesquisa de Satisfação

Dados históricos do indicador, em uma escala de 0 a 100

+ 21,97%

do 2º sem/24 p/ o 1º sem/25



Foco da Pesquisa

A pesquisa colhe duas perspectivas de avaliação: tempo de espera para o atendimento telefônico e satisfação com o atendimento prestado, para avaliar se a demanda foi resolvida.



Canais de Atendimento

Atendimento Presencial

- Rede de Agências disponível no site <https://novo.brbr.com.br/atendimento>

Terminais de Autoatendimento

- ATM's e Rede 24 horas em todo o país.

Correspondente BRB

- Saques, depósitos e pagamentos, entre outros serviços, com horário diferenciado

Internet

- <https://novo.brbr.com.br/> disponível 24h, todos os dias da semana.

Chat BRB (atendimento humano)

- Disponível no canto inferior da página do BRB na Internet, das 7h às 22 h

BRB Telebanco

- Atendimento humano: das 7h às 22h
- Atendimento eletrônico: das 6h às 0h

Números de contato:

Distrito Federal (61) 3322-1515

Capitais e Regiões Metropolitanas 4002-6161

Demais localidades 0800-061-3030

Clientes no exterior 55 61 3322-1515

SAC BRB

- Disponível 24h por dia, todos os dias 0800-648-6161 ou 0800 648 6162 (PCD).
- Pessoa com deficiência auditiva/fala – atendimento disponível por meio do Chat BRB

Ouvidoria BRB

- Canal de última instância, caso não tenha conseguido resolver nos demais canais 0800-642-1105, das 8h às 18h (dias úteis)



banco



Conte conosco!

Ouvidoria BRB

0800-642-1105

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