



ParticipaDF

**Relatório Anual Consolidado**  
**OUV-DF/2025**

Brasília, 05/01/2026



# 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. 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.

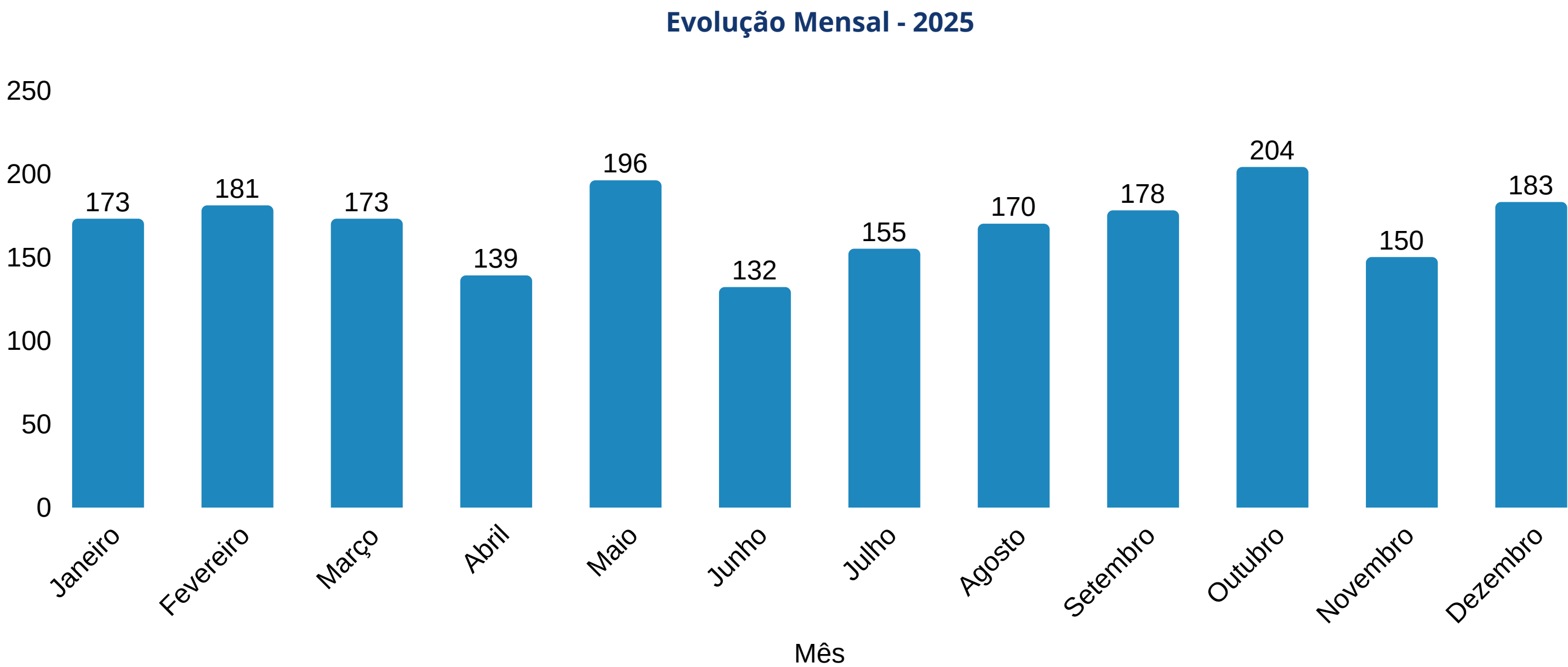
Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no ano de 2025.



[ 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 2025, foram registrados 2.034 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:



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

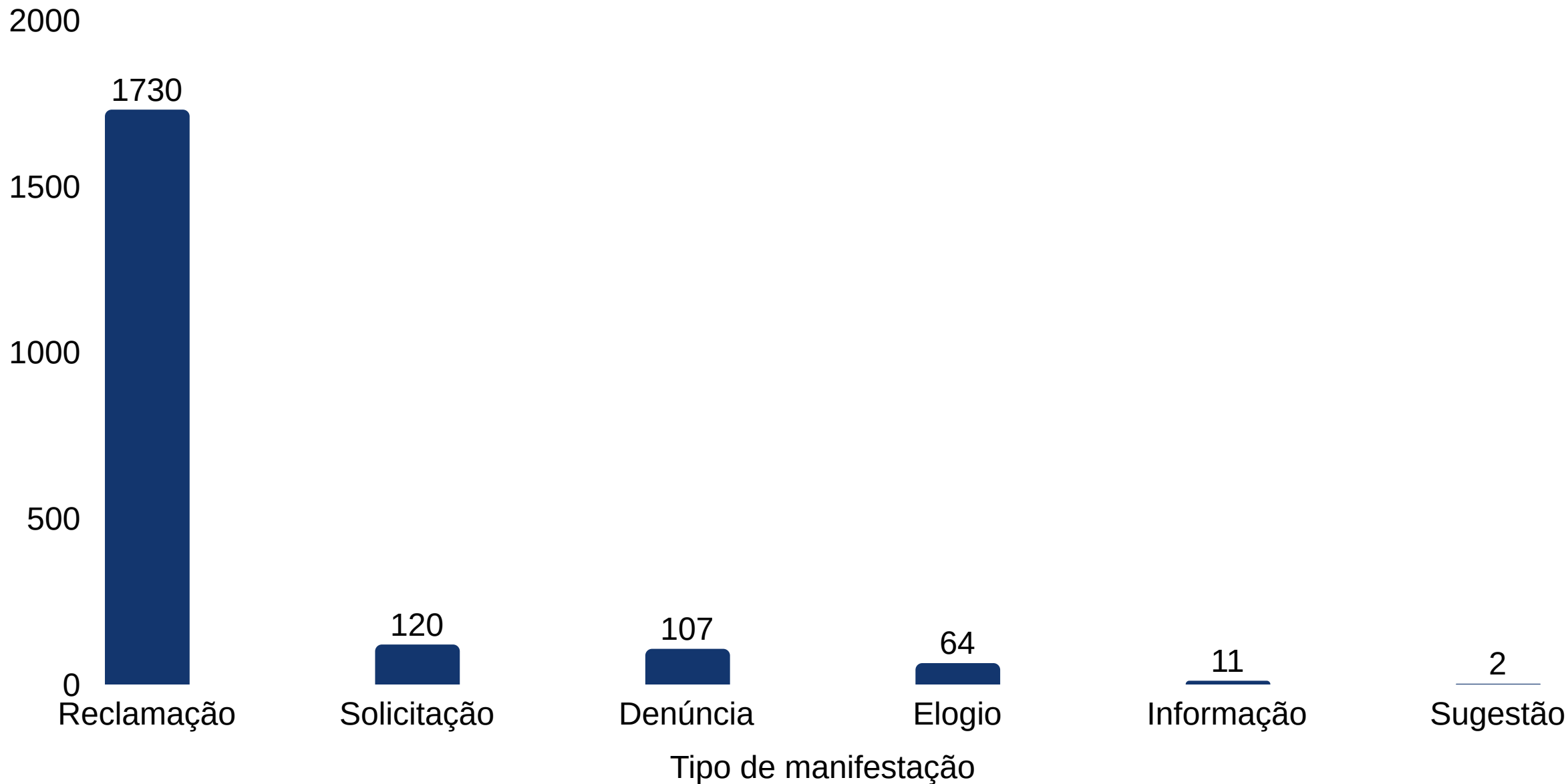




# 3. Volumetria por tipo de manifestação

As 2.034 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



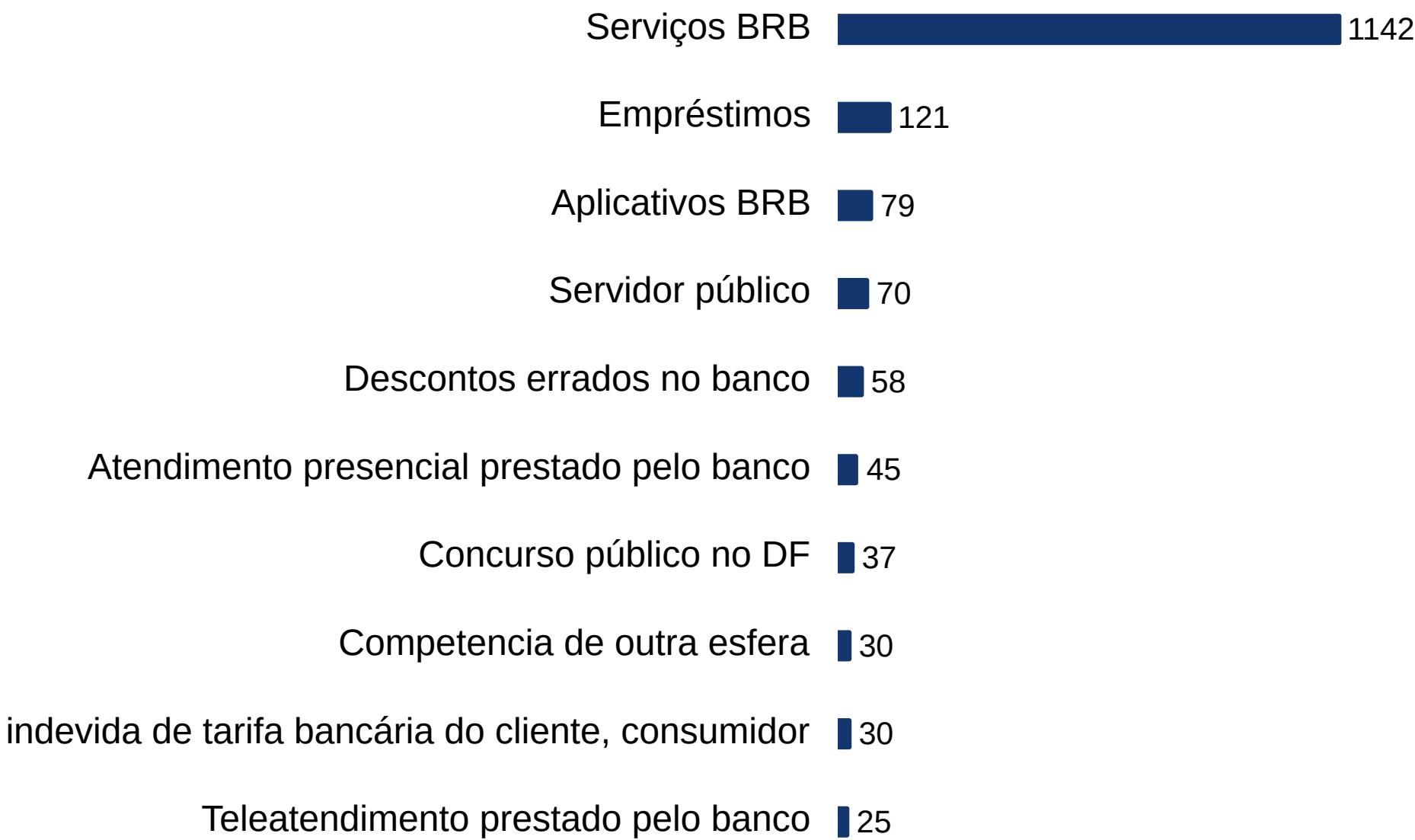


# 4. Assuntos mais solicitados



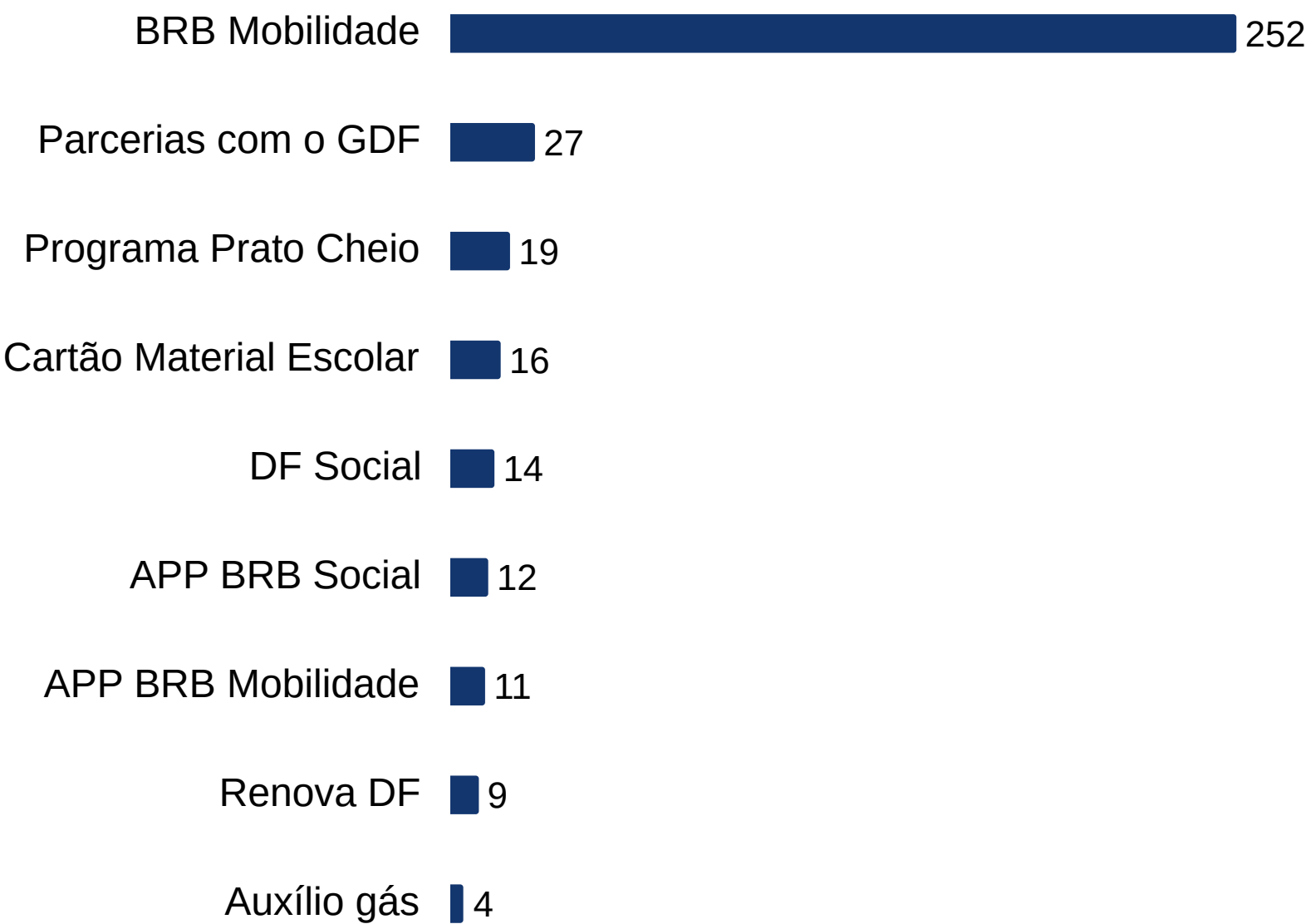
Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 1.637 manifestações. Para o cômputo do ano de 2025, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados em 2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

Programas sociais e parcerias com o GDF em 2025



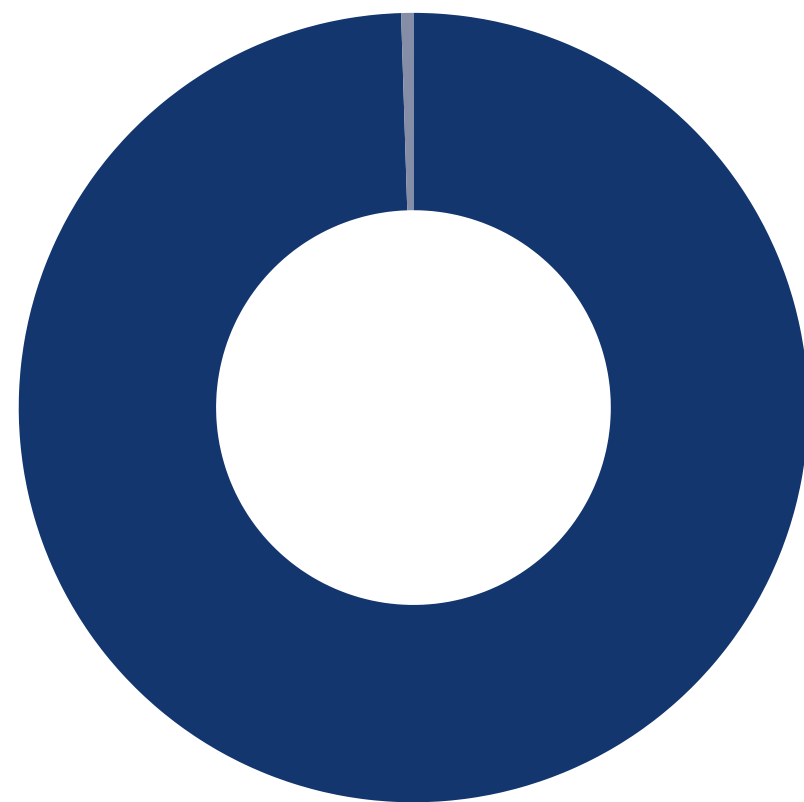
Fonte: Ouvidoria BRB



# 5. Prazo

No ano de 2025, a Ouvidoria BRB atingiu 99,5% do índice de cumprimento do prazo de resposta, com prazo médio de 10,6 dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2025



No prazo  
99,5%

Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

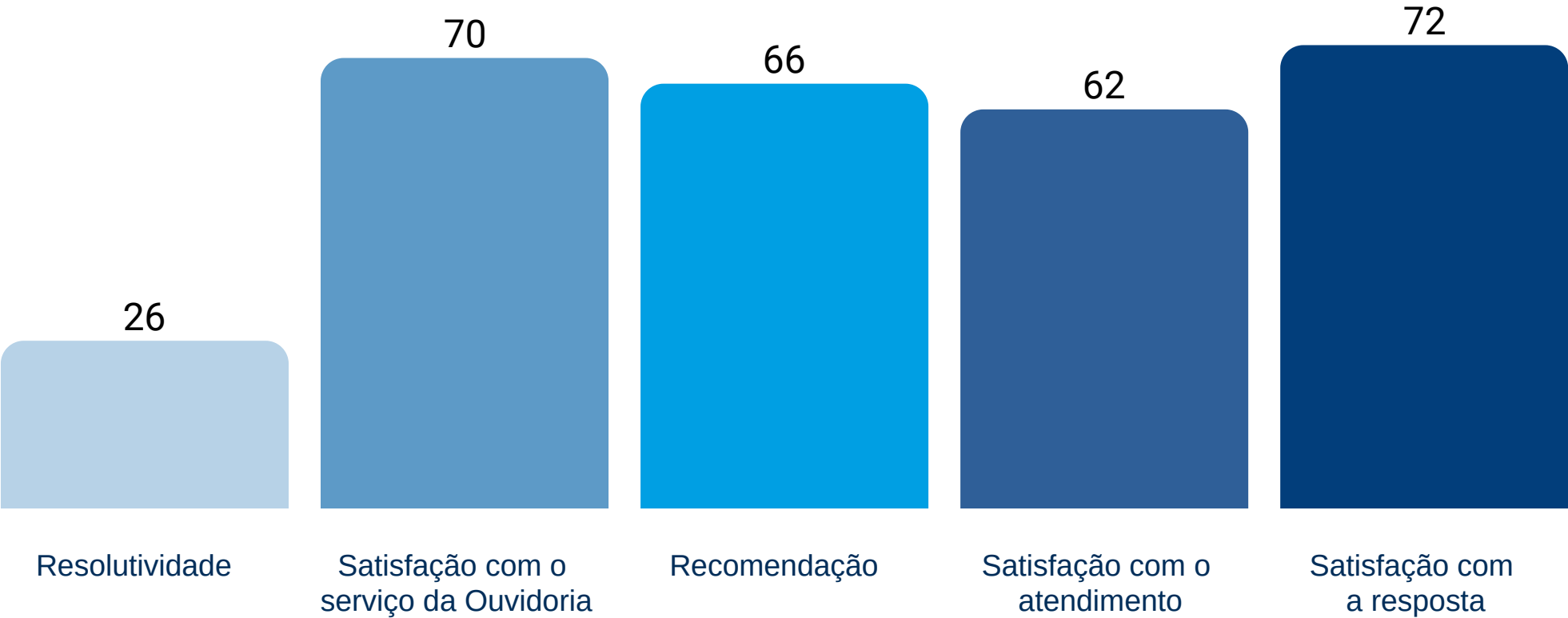




# 6. Resolutividade e Satisfação

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

Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF





# 7. Considerações finais

Em relação à 2024, o índice de resolutividade manteve-se estável, enquanto todos os indicadores da pesquisa de satisfação apresentaram evolução positiva, evidenciando uma melhoria consistente na percepção dos usuários sobre a atuação da Ouvidoria do BRB em 2025. Esse resultado reflete o foco da Ouvidoria na qualificação do atendimento e no aprimoramento da comunicação com os cidadãos, reforçando seu papel estratégico na promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pelo Banco.

## Mensagem da Ouvidoria

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,

Jhonattan Heber de Souza Macedo  
Ouvidor BRB em exercício  
BRB – Banco de Brasília S/A





*banco*  
 **BRB**  
Ouvidoria BRB



0800-642-1105

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

**Conte conosco!**