



*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.

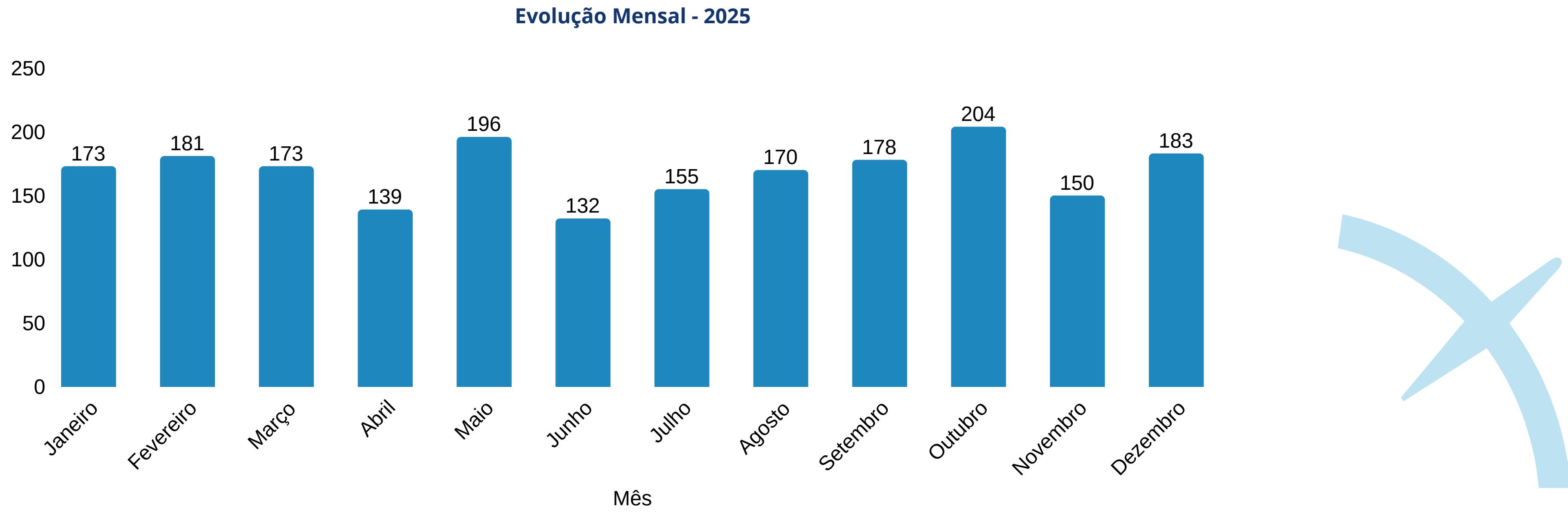
Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais^[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no ano de 2025.



[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

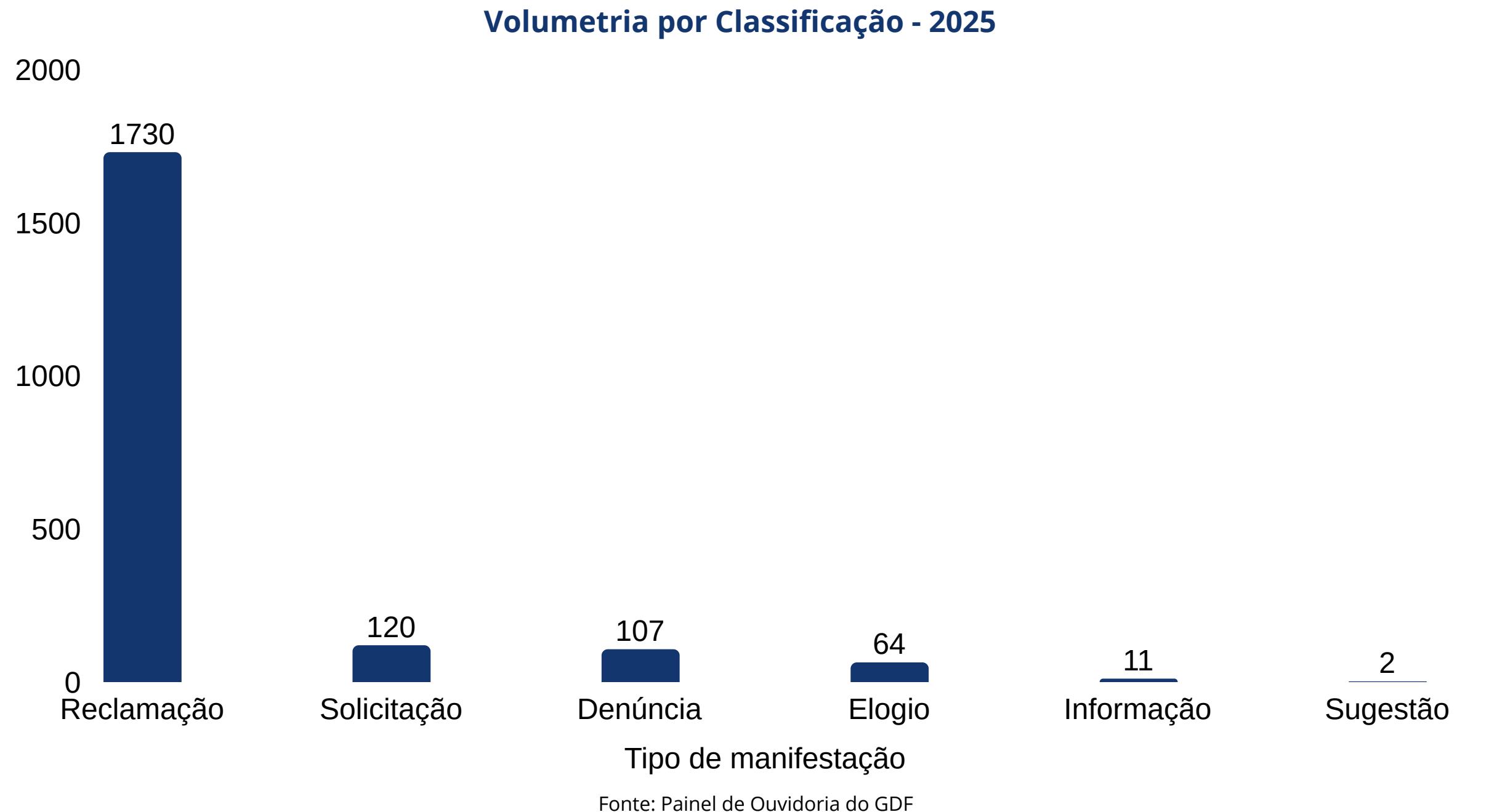
No ano de 2025, foram registrados 2.034 protocolos no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV/DF) na plataforma Participa DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:



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:

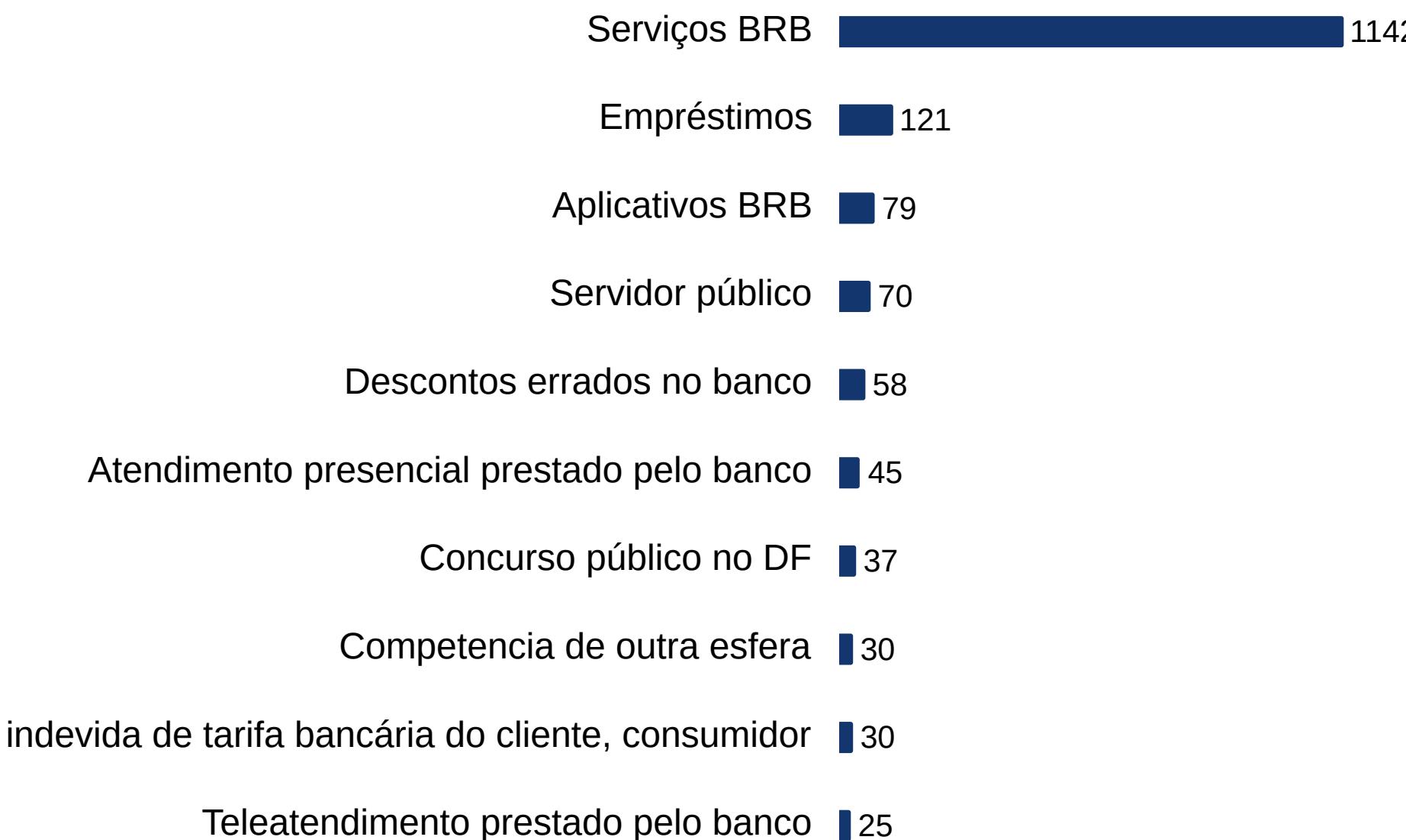


4. Assuntos mais solicitados



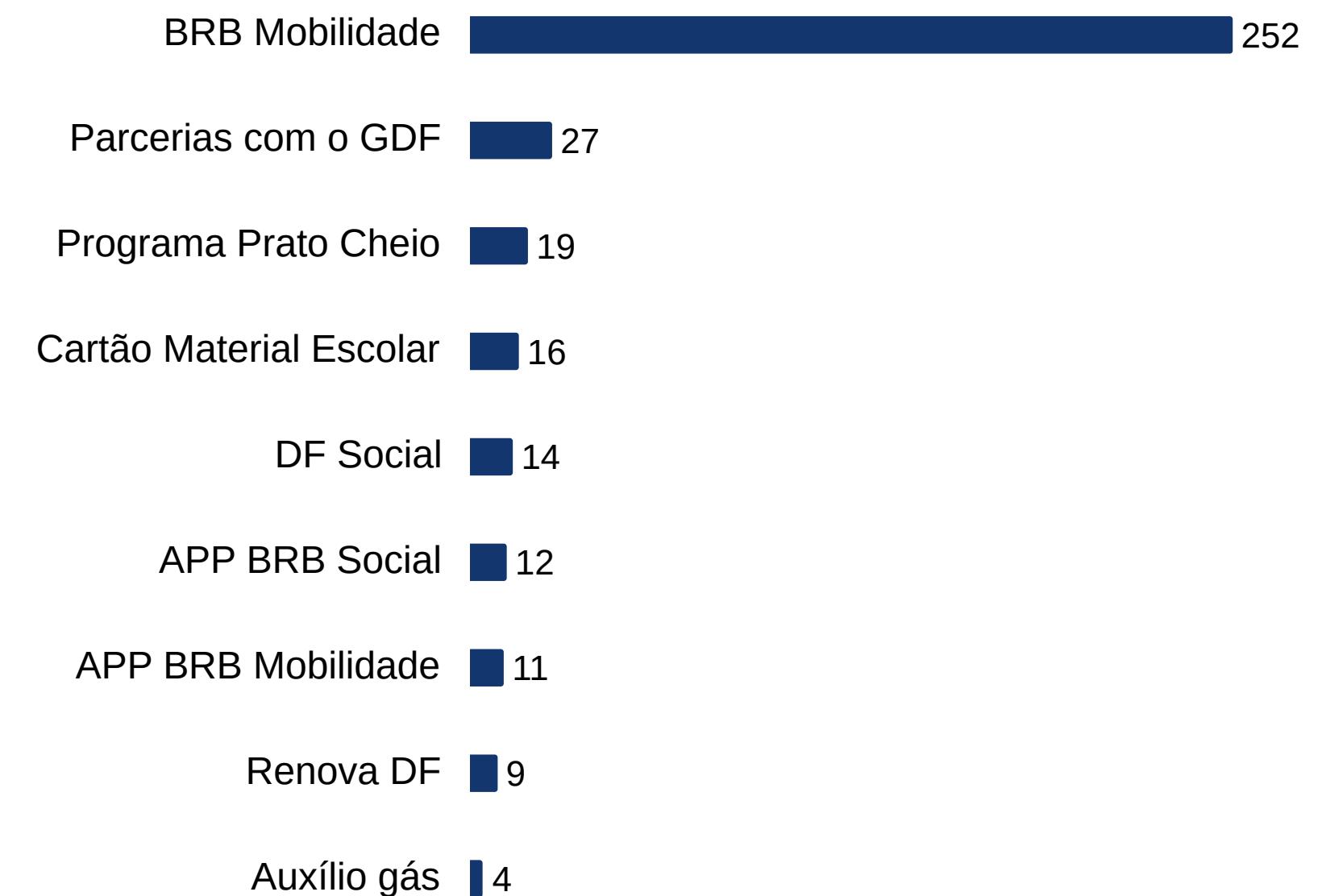
Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 1.637 manifestações. Para o cômputo do ano de 2025, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados em 2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

Programas sociais e parcerias com o GDF em 2025

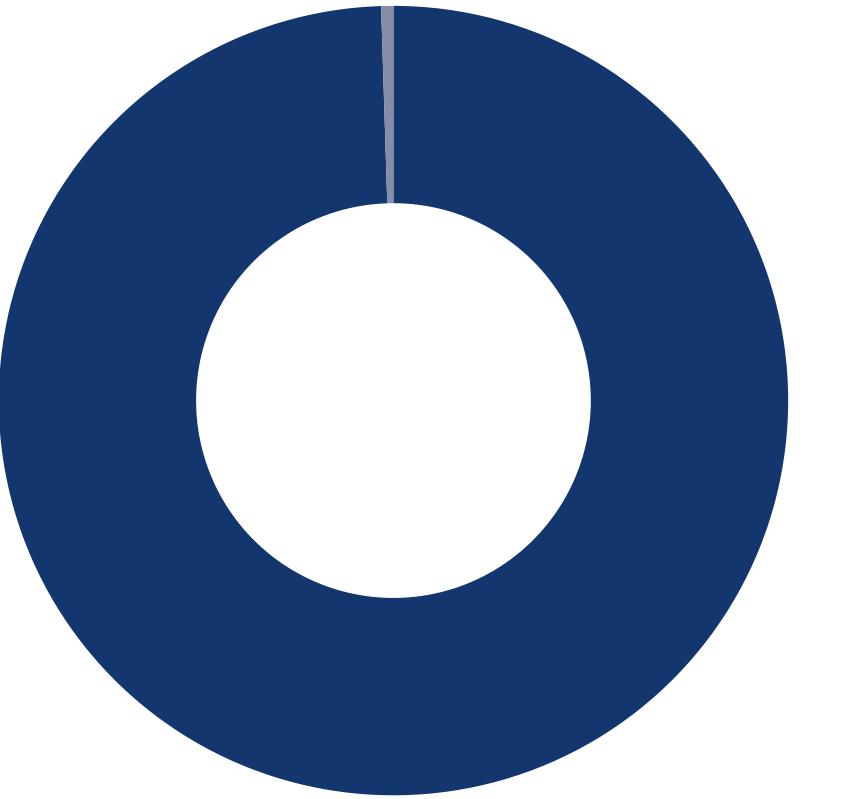


Fonte: Ouvidoria BRB

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

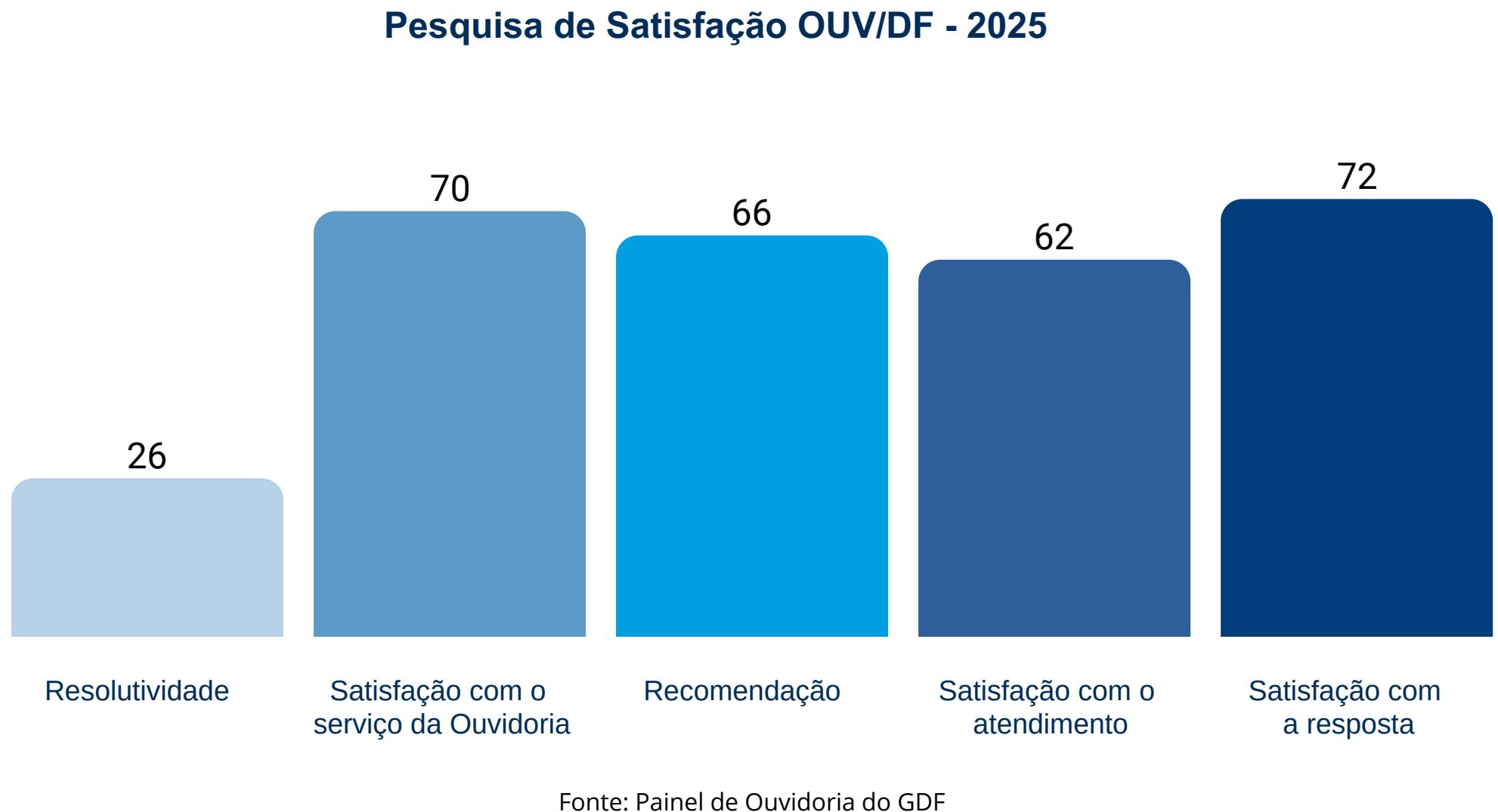


Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



6. Resolutividade e Satisfação

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



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



Ouvidoria BRB



0800-642-1105

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

Conte conosco!