



ParticipaDF

*Relatório do 1º trimestre de 2025*

**OUV-DF/2025**

Brasília, 30/04/2025



# 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<sup>[1]</sup> 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 1º trimestre de 2025.

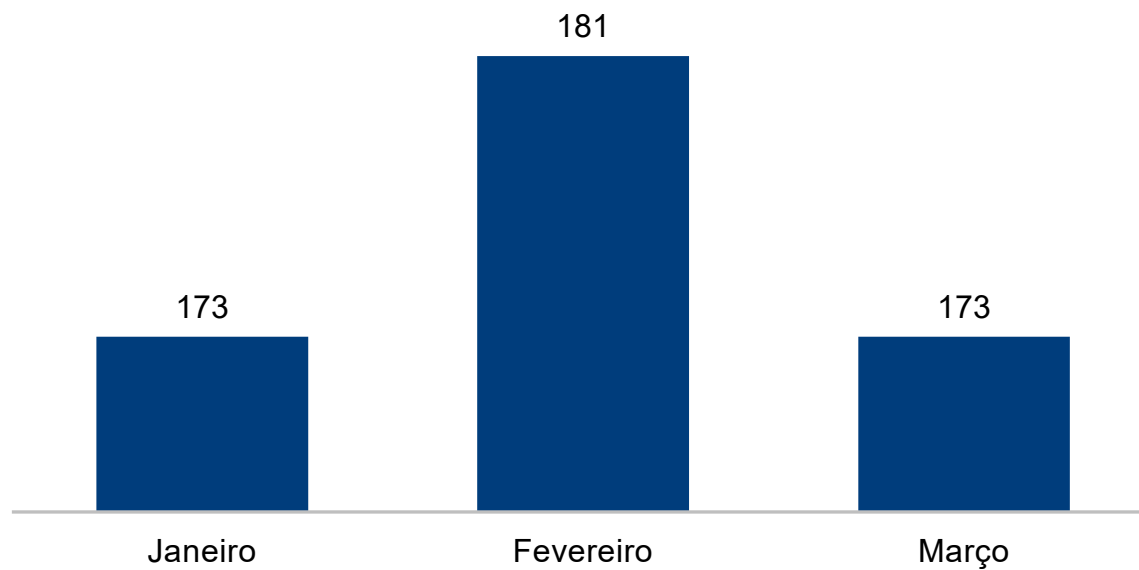


[ 1 ] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020.

## 2. Diagnóstico

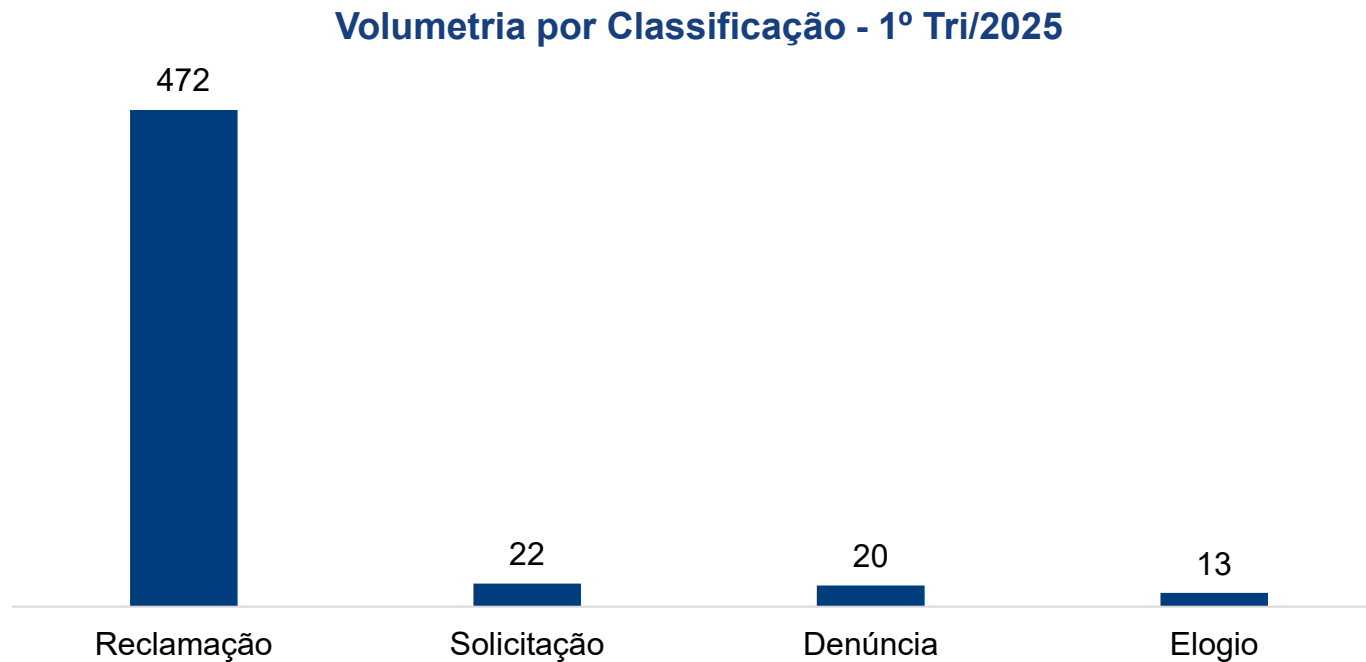
No 1º trimestre de 2025, foram registrados 527 protocolos no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV/DF) na plataforma Participa DF. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:

**Evolução Mensal - 1º Tri/2025**



### 3. Volumetria por tipo de manifestação

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

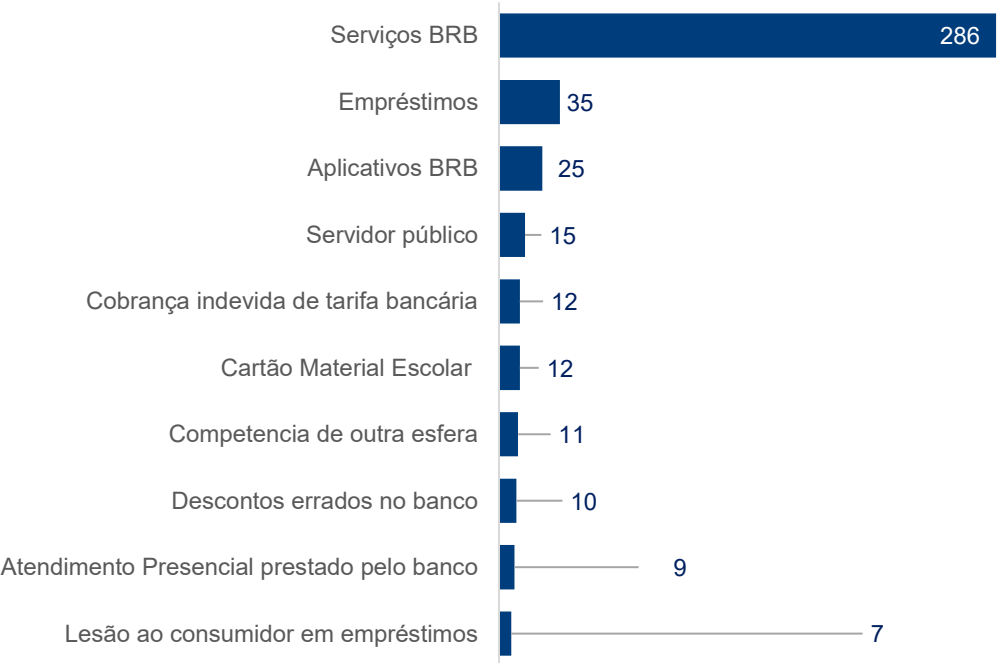


# 4. Assuntos mais solicitados

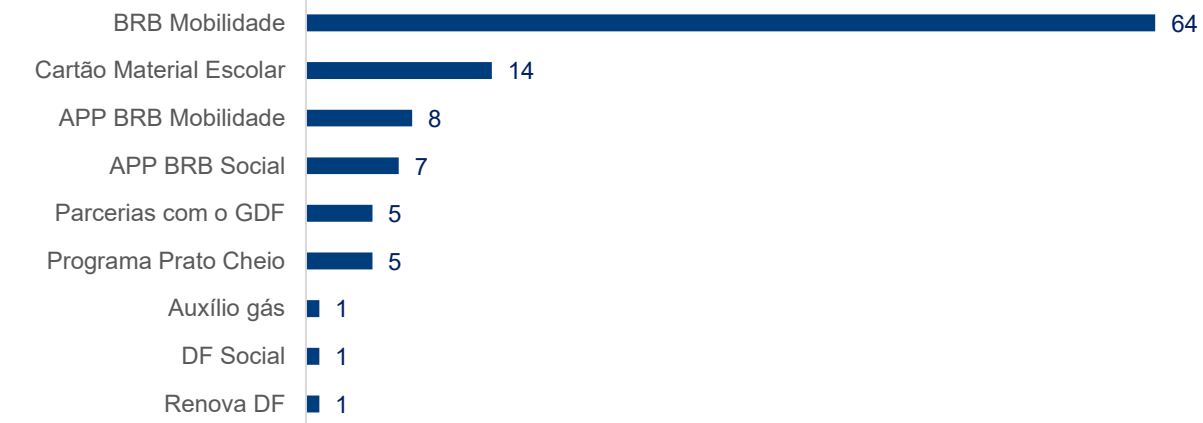


Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 422 reclamações. Para o cômputo 1º trimestre de 2025, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados no 1º Tri/2025



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



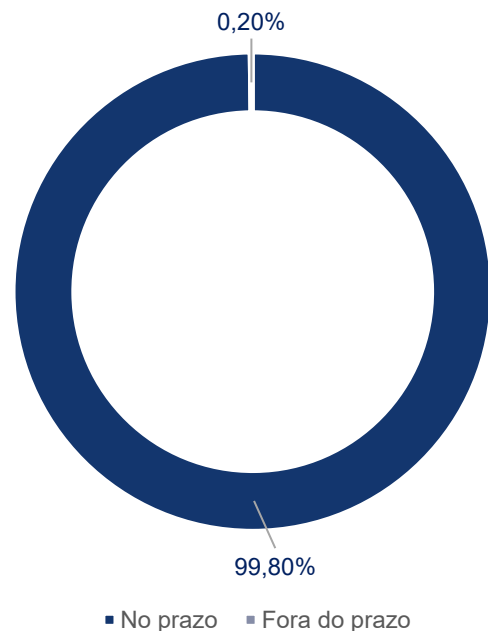
A Ouvidoria do BRB, em colaboração com a BRB Serviços, realizou várias ações para melhorar os serviços relacionados aos temas abordados. Essas iniciativas foram descritas nos relatórios do 3º trimestre de 2024 e no relatório anual de 2024.



# 5. Prazo

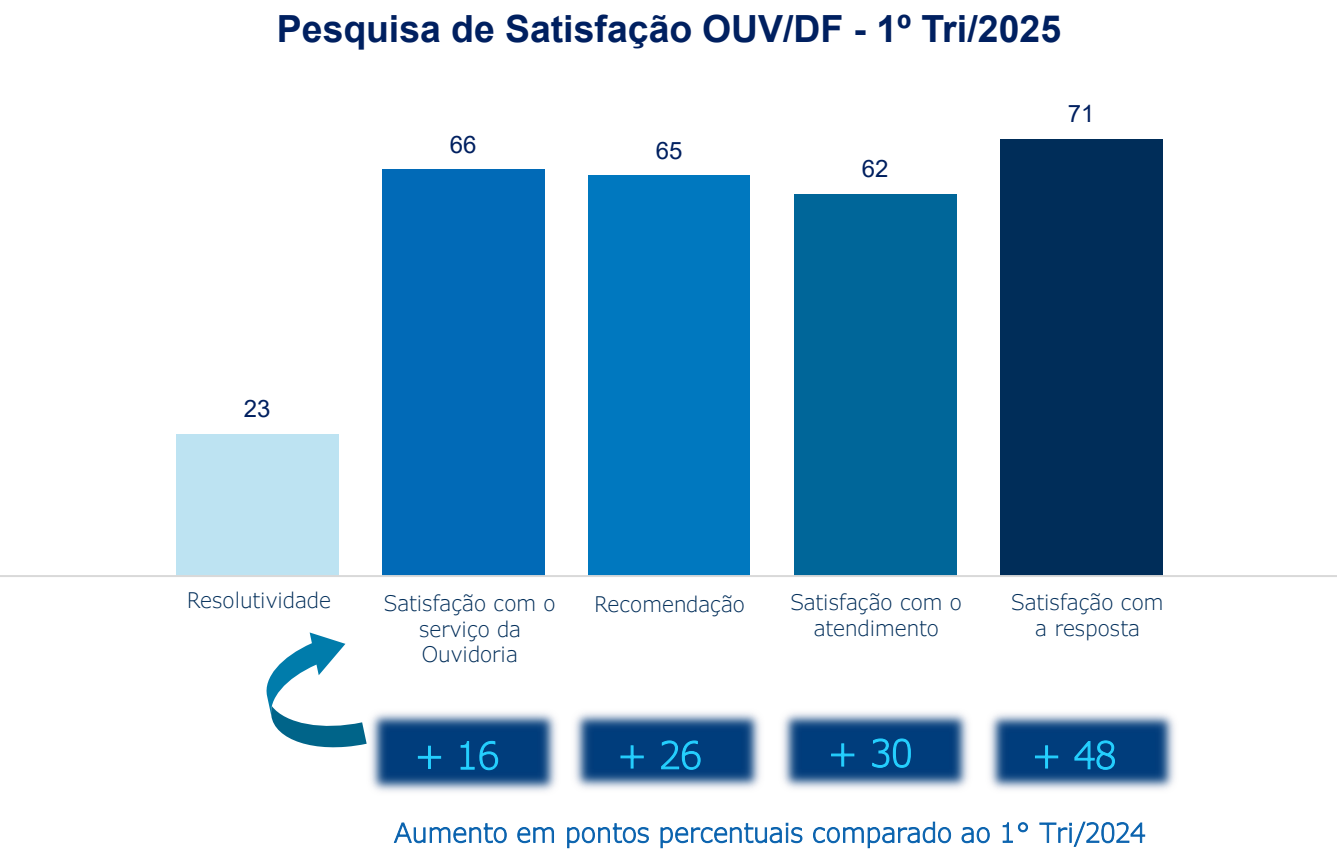
Dentre todas as manifestações registradas à Ouvidoria Conglomerado BRB no 1º trimestre de 2025, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 99,80%.

## 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



Ouvidoria BRB



0800-642-1105

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

**Conte conosco!**