



*Relatório do 2º trimestre de 2025
OUV-DF/2024*

Brasília, 09/07/2025

Sumário

1. Introdução.....	03
2. Diagnóstico.....	04
3. Volumetria por tipo de manifestação.....	05
4. Assuntos mais solicitados.....	06
5. Prazos.....	07
6. Resolutividade e Satisfação.....	08
7. Reporte sobre Plano de Ação.....	09
10. Considerações finais.....	10

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.

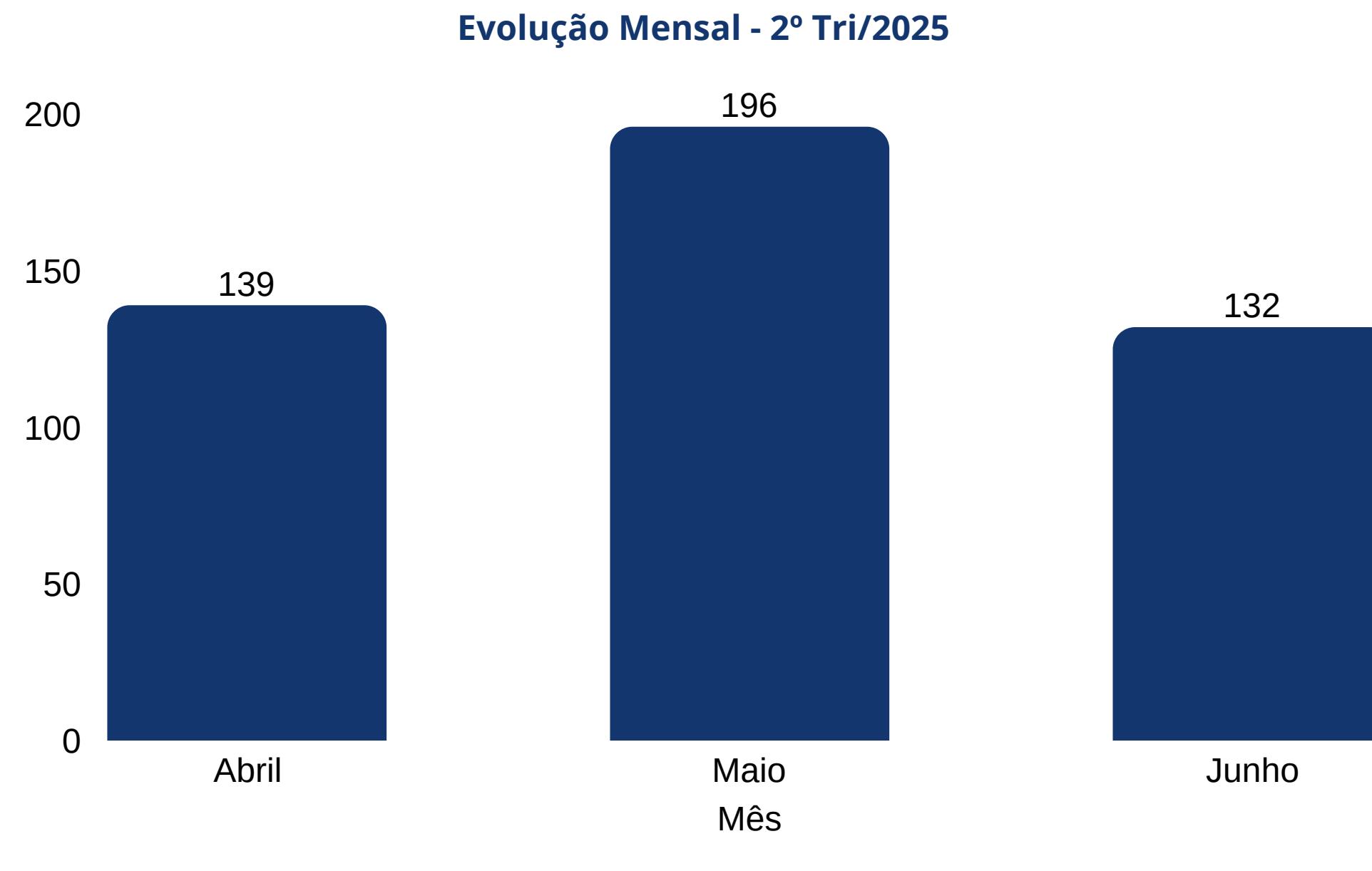
Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais^[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no 2º trimestre de 2025.



[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.

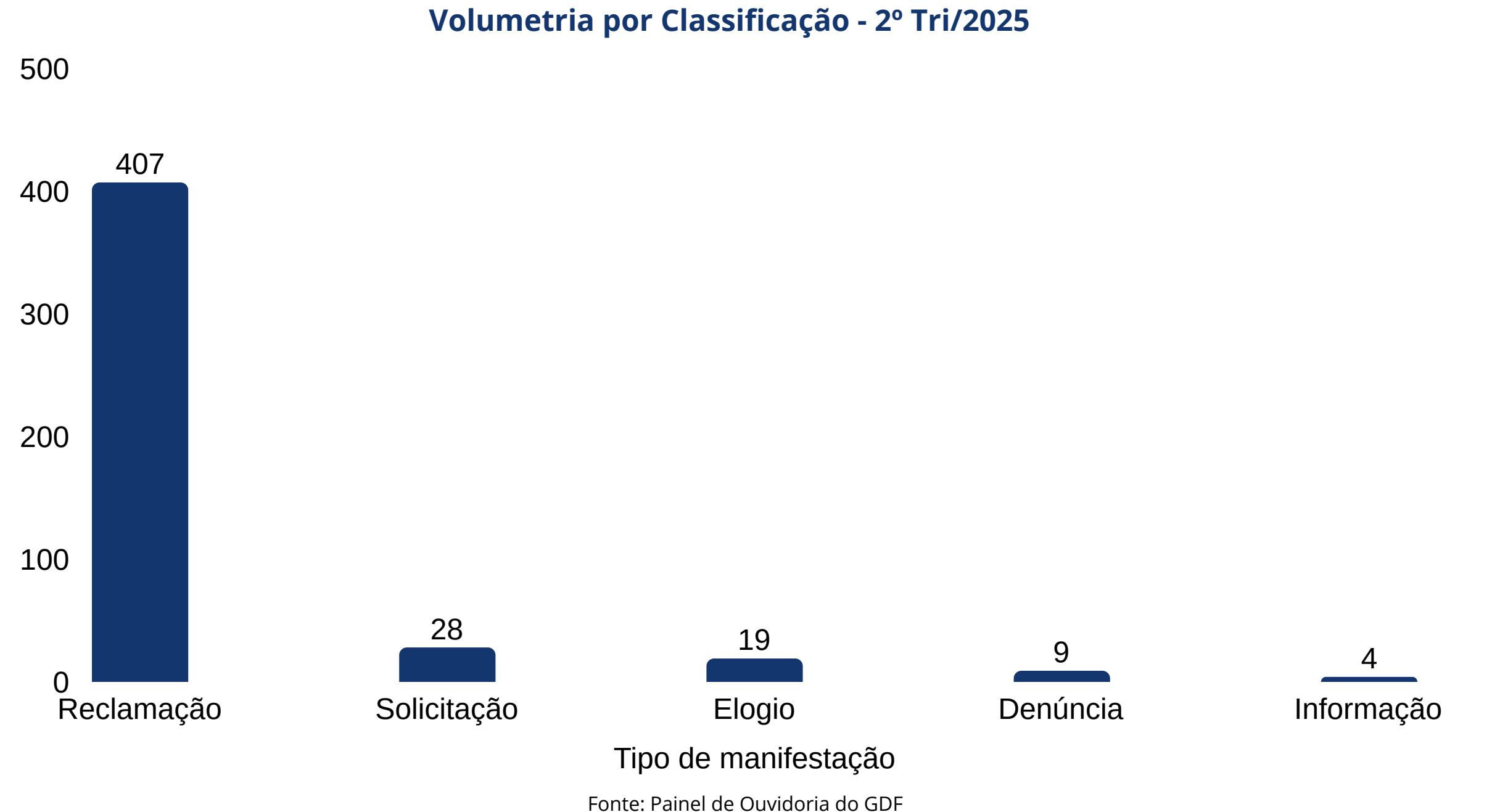
2. Diagnóstico

No 2º trimestre de 2025, foram registrados 467 protocolos no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV/DF) na plataforma Participa DF, com redução de cerca de 55% comparado ao 2º trimestre de 2024. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal das demandas:



3. Volumetria por tipo de manifestação

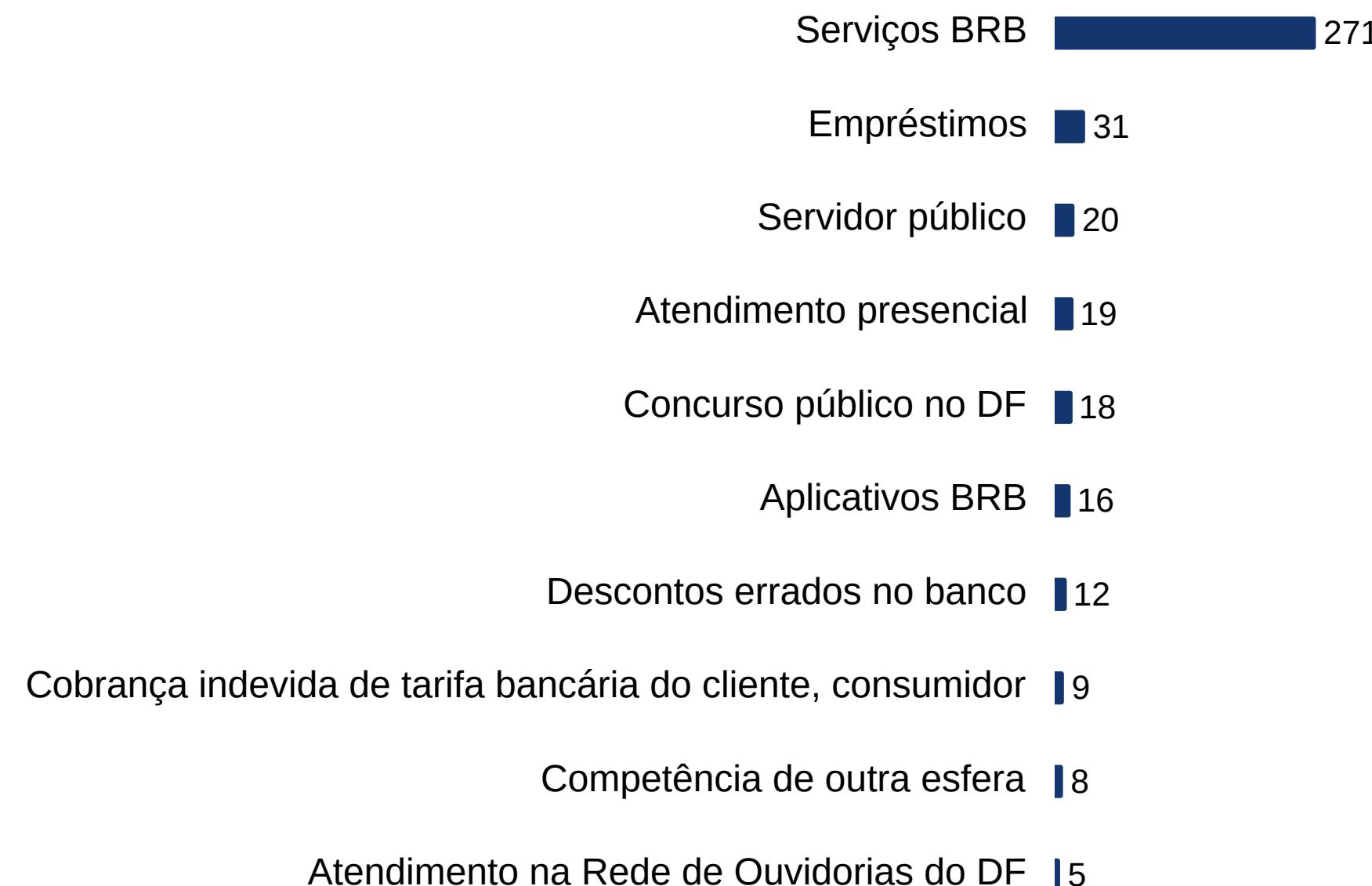
As 467 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:



4. Assuntos mais solicitados

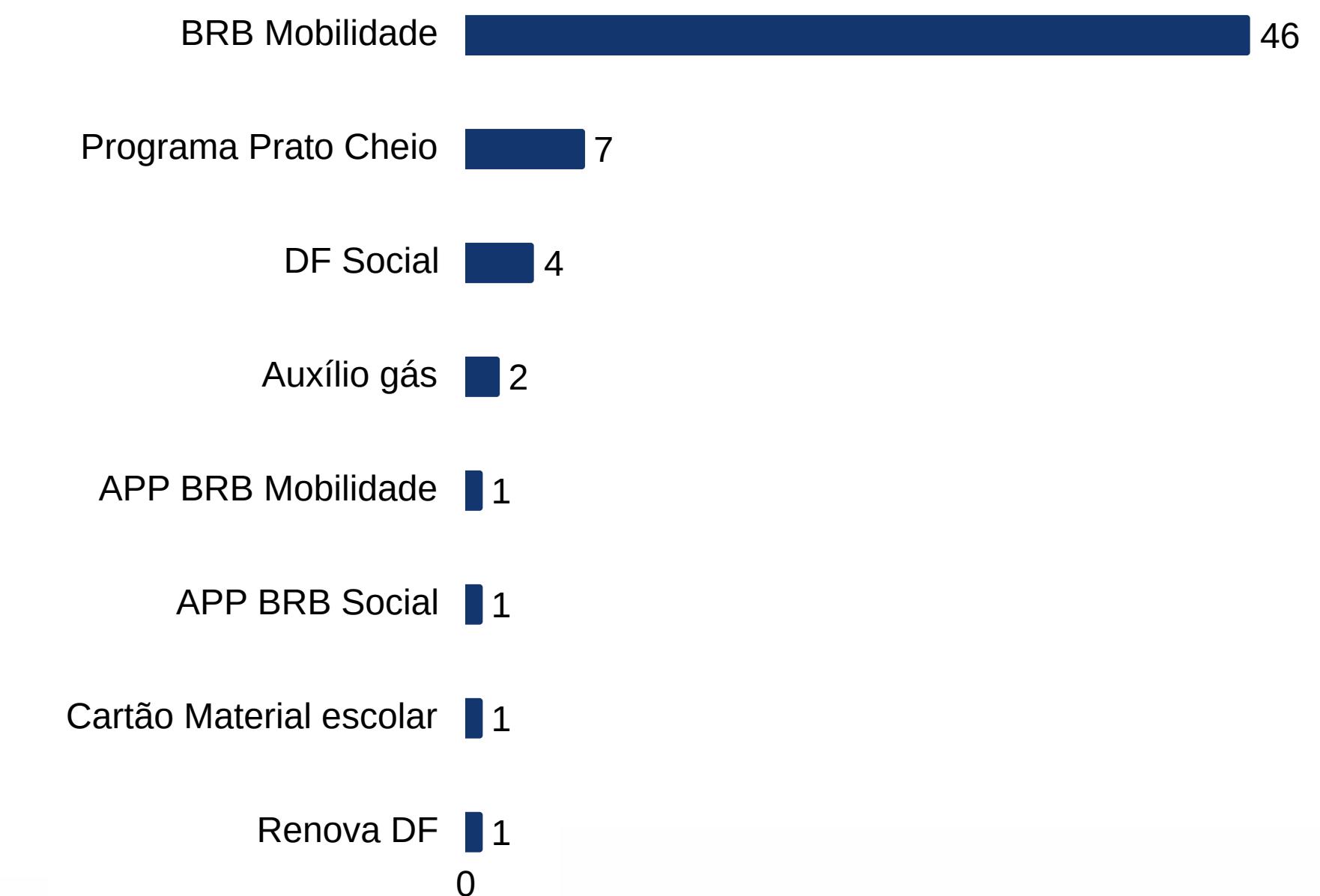
Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 409 reclamações. Para o cômputo do 2º trimestre de 2025, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados no 2º Tri/2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

Programas sociais e parcerias com o GDF - 2º Tri/2025

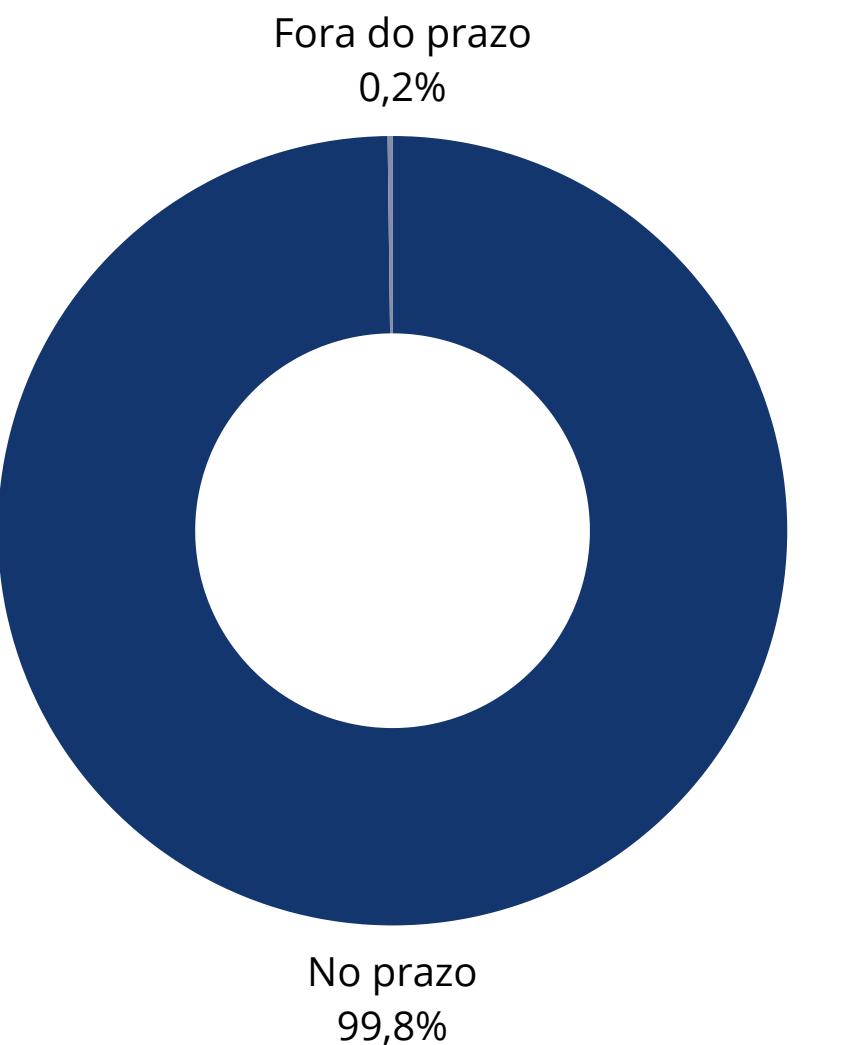


Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

5. Prazo

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 2º trimestre de 2025, o índice de cumprimento do prazo de resposta no OUV/DF foi de 99,8%, com prazo médio de resposta de 11,3 dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 2º Tri/2025

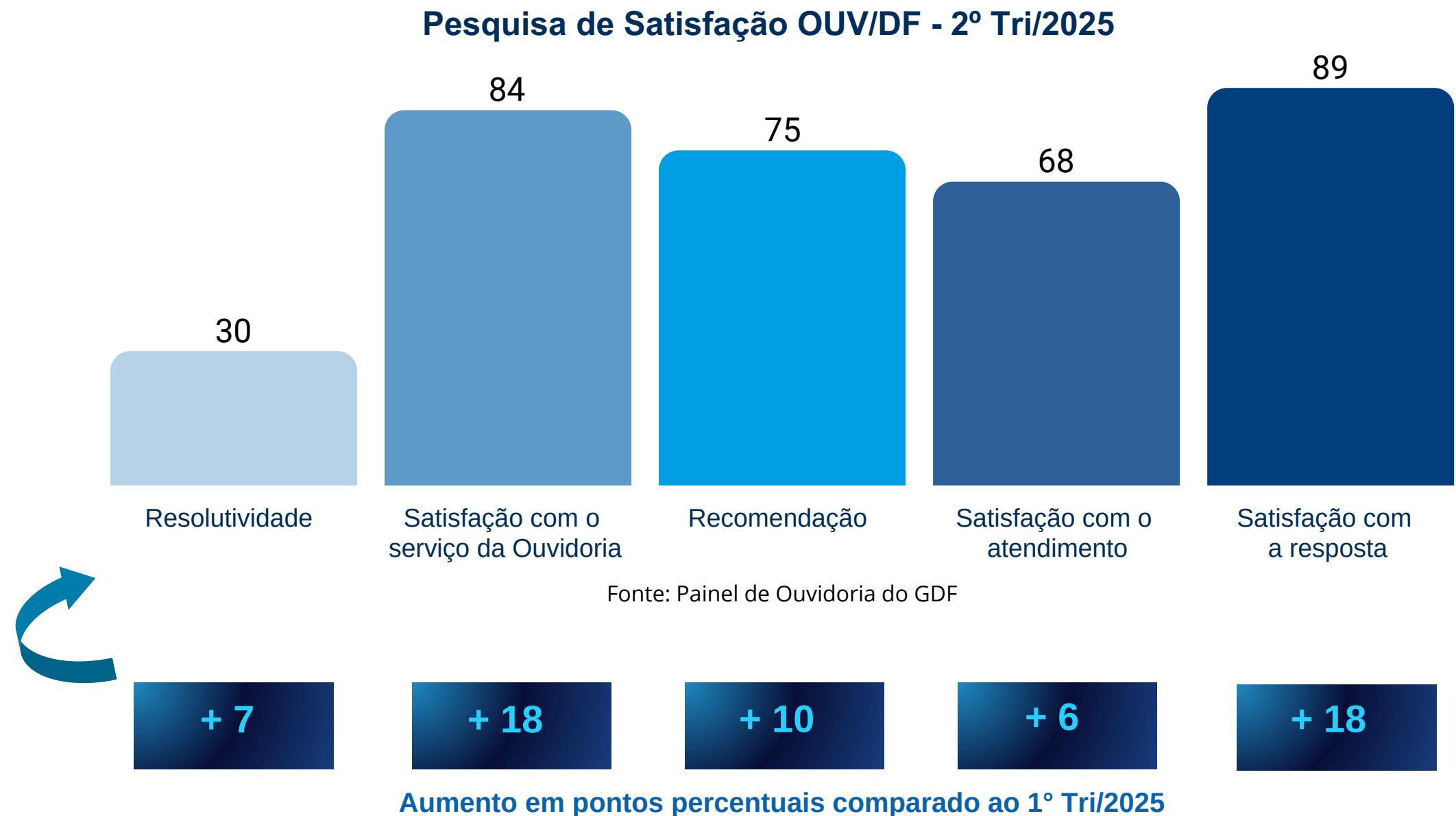


Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



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

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria BRB evidenciou esforço contínuo no aprimoramento dos indicadores de qualidade, com destaque para o indicador de resolutividade, que apresentou evolução positiva. A trajetória de melhoria demonstra uma atuação focada na eficiência e na busca permanente por soluções efetivas.



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



banco
 **BRB**
Ouvidoria BRB

📞 0800-642-1105

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

Conte conosco!