



*Relatório do 3º trimestre de 2025
OUV-DF/2024*

Brasília, 07/10/2025

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 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 melhoria alinhada ao propósito do BRB de transformar vidas e promover o desenvolvimento por meio de soluções financeiras inovadoras e digitais.

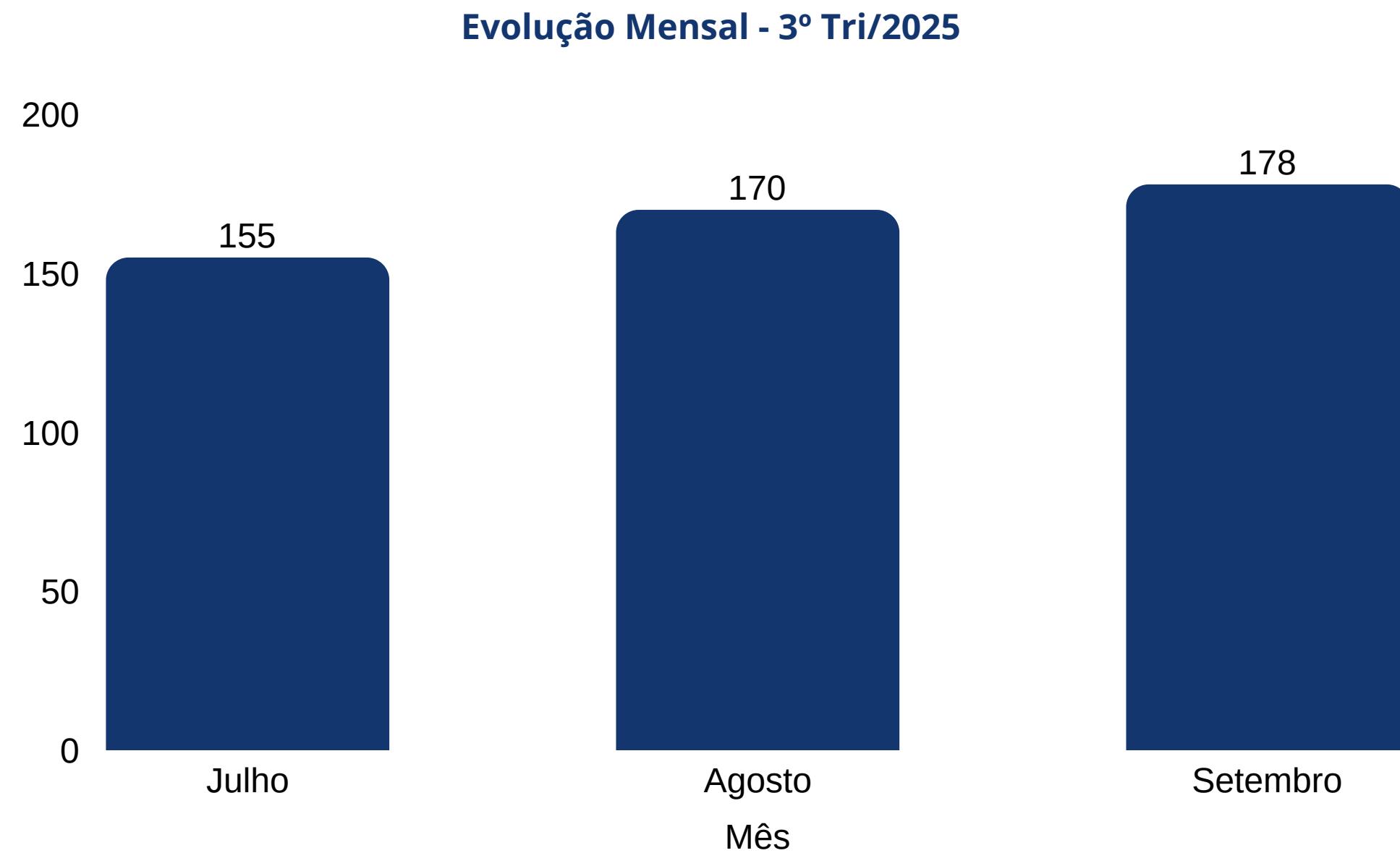
Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais^[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no 3º trimestre de 2025.



[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.

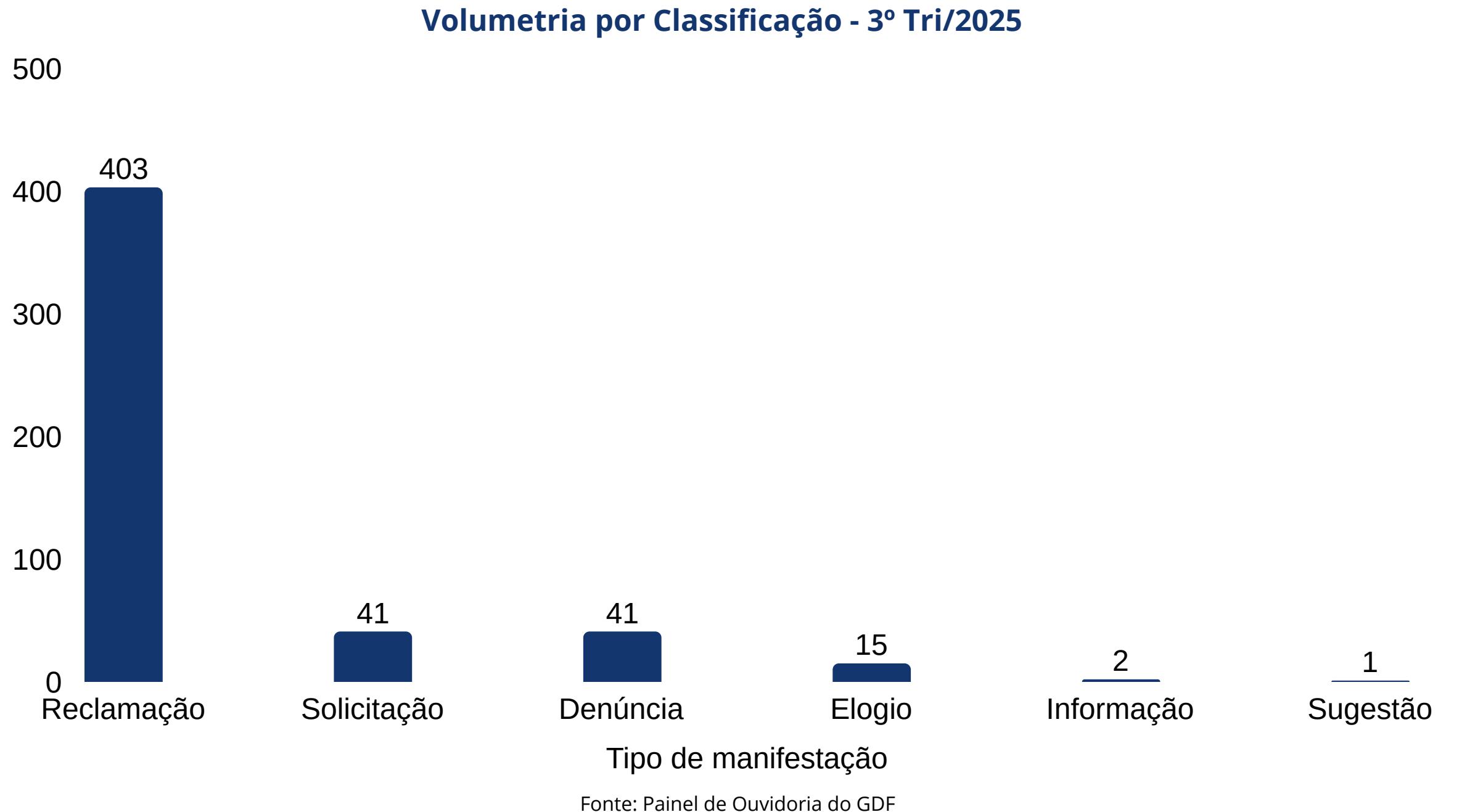
2. Diagnóstico

No 3º trimestre de 2025, foram registrados 503 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:



3. Volumetria por tipo de manifestação

As 503 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

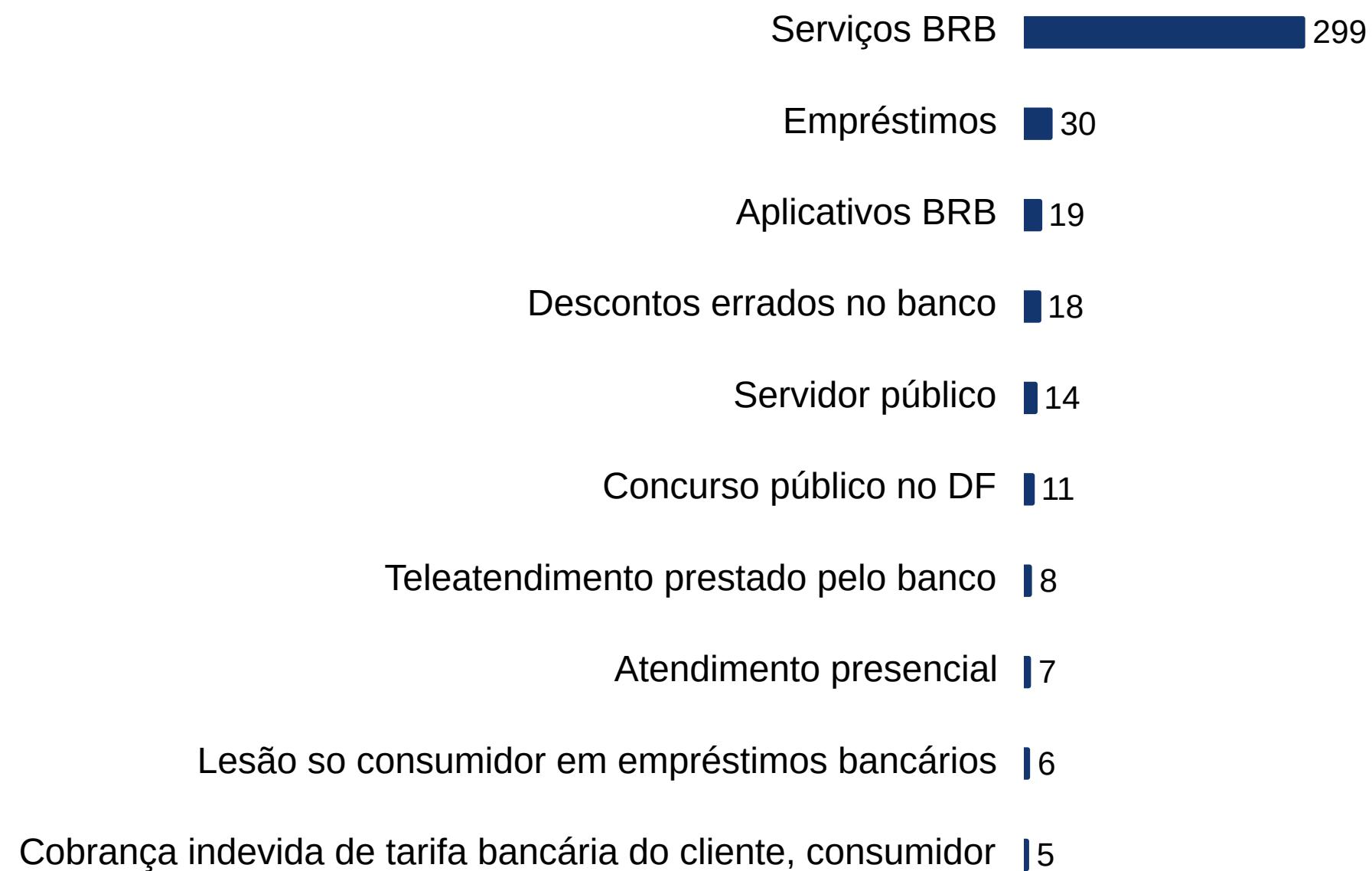


4. Assuntos mais solicitados



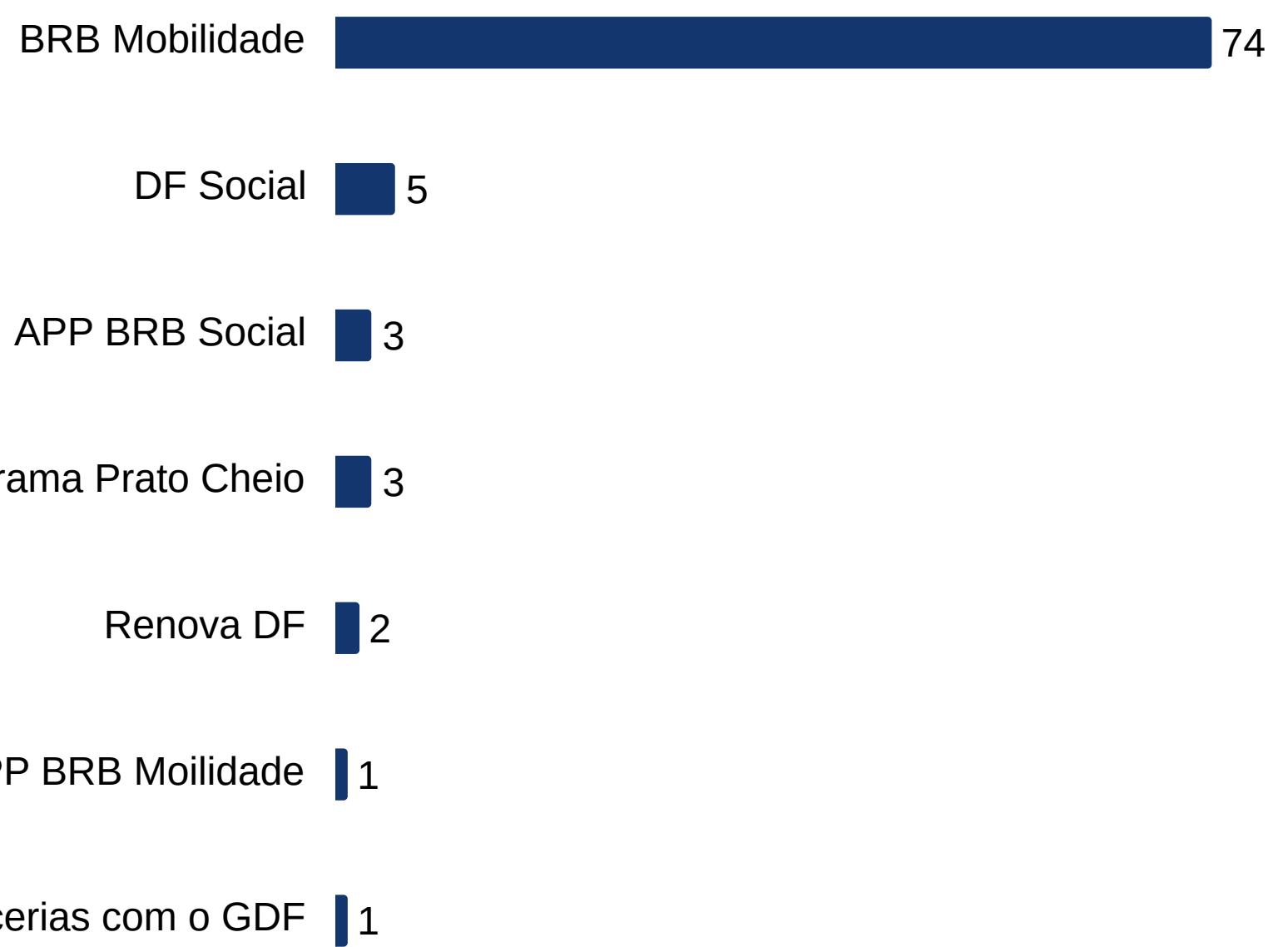
Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 418 manifestações. Para o cômputo do 3º trimestre de 2025, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados no 3º Tri/2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

Programas sociais e parcerias com o GDF - 3º Tri/2025



Fonte: Ouvidoria BRB

5. Prazo

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria BRB atingiu 100% do índice de cumprimento do prazo de resposta, com prazo médio de 8,9 dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 3º Tri/2025



No prazo
100,0%

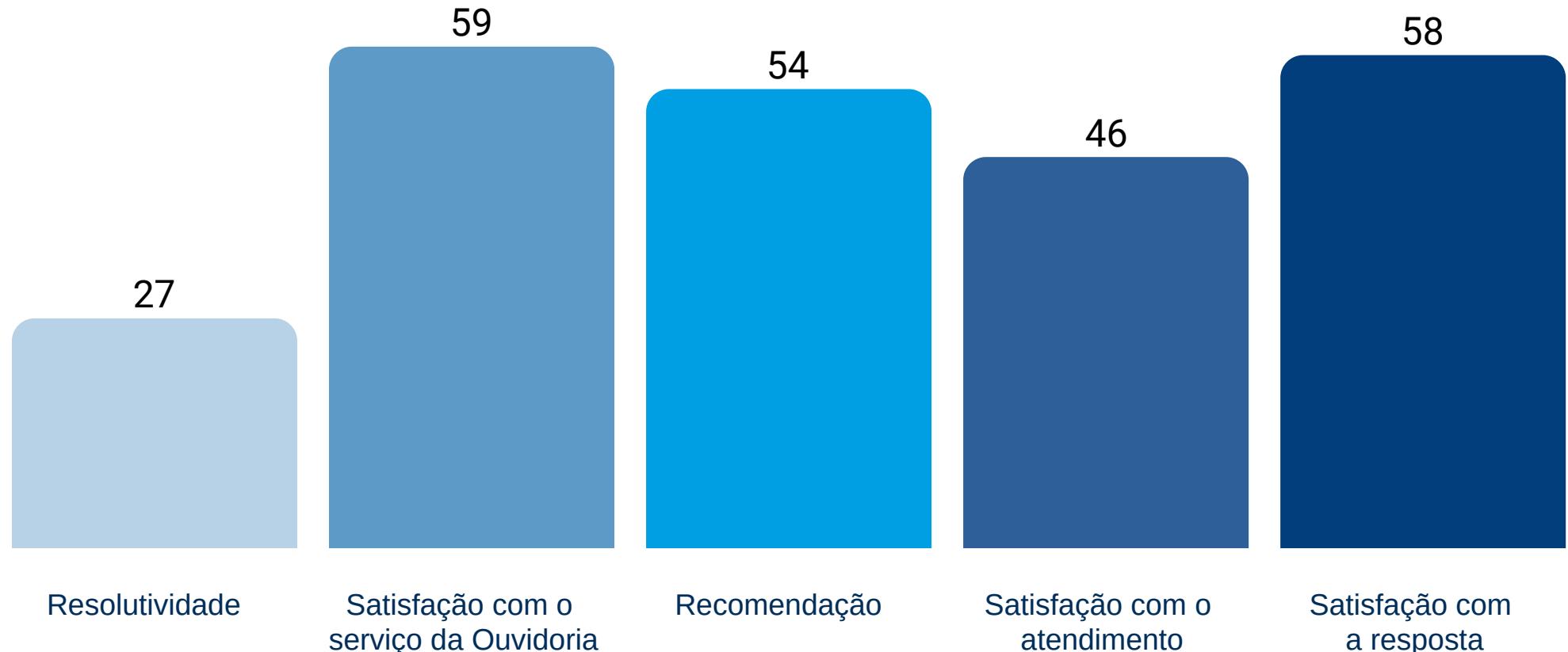
Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



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 - 3º Tri/2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



7. Considerações finais

No terceiro trimestre de 2025 houve destaque para o cumprimento de 100% dos prazos de resposta e um tempo médio de atendimento de 8,9 dias. A atuação da Ouvidoria permanece focada na eficiência, transparência e respeito ao consumidor, reafirmando o compromisso de garantir respostas rápidas e conclusivas às demandas apresentadas.



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



Ouvidoria BRB



0800-642-1105

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

Conte conosco!