

*Relatório do 4º trimestre de 2025
OUV-DF/2024*

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.

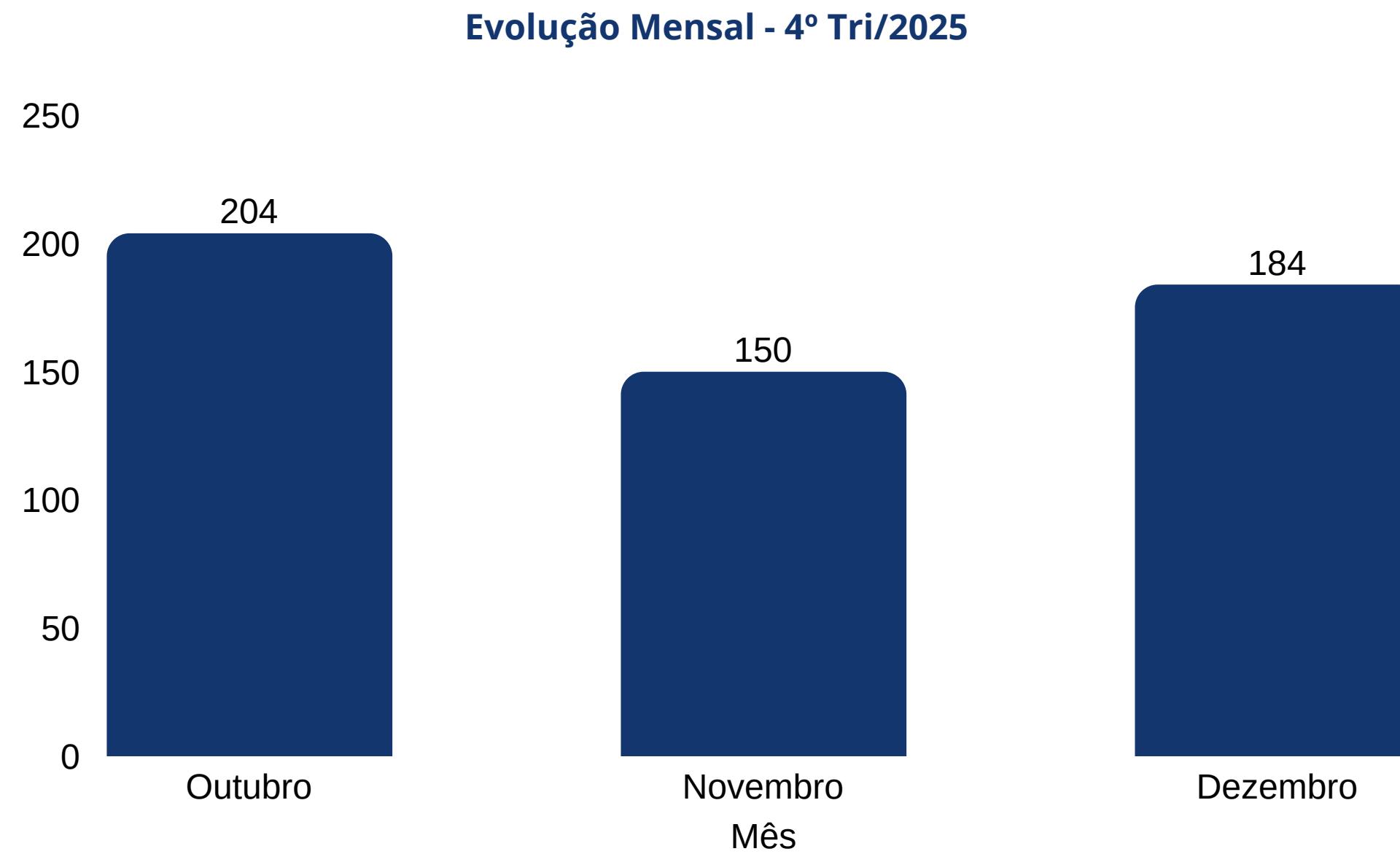
Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais^[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no 4º trimestre de 2025.



[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.

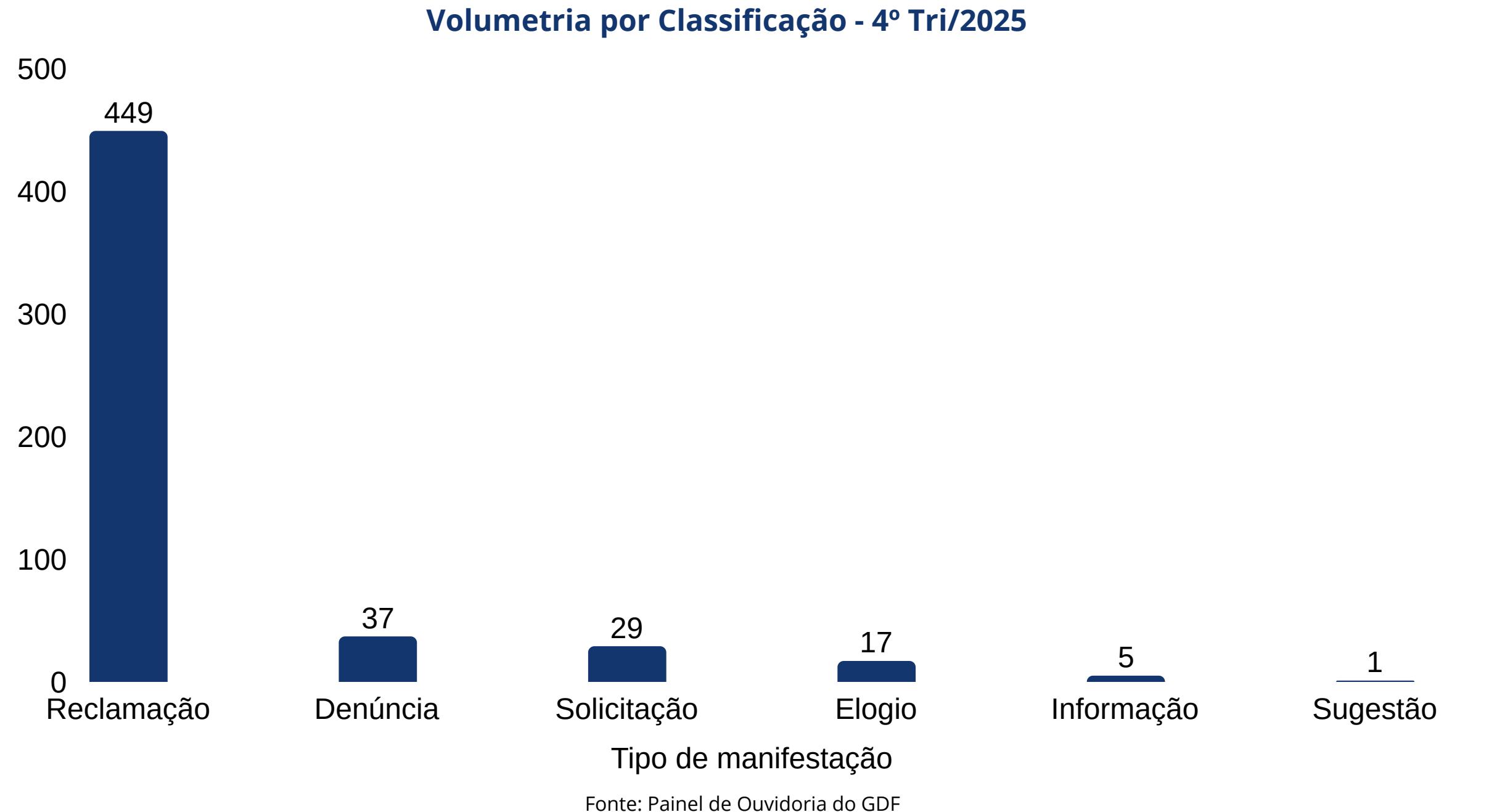
2. Diagnóstico

No 4º trimestre de 2025, foram registrados 537 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

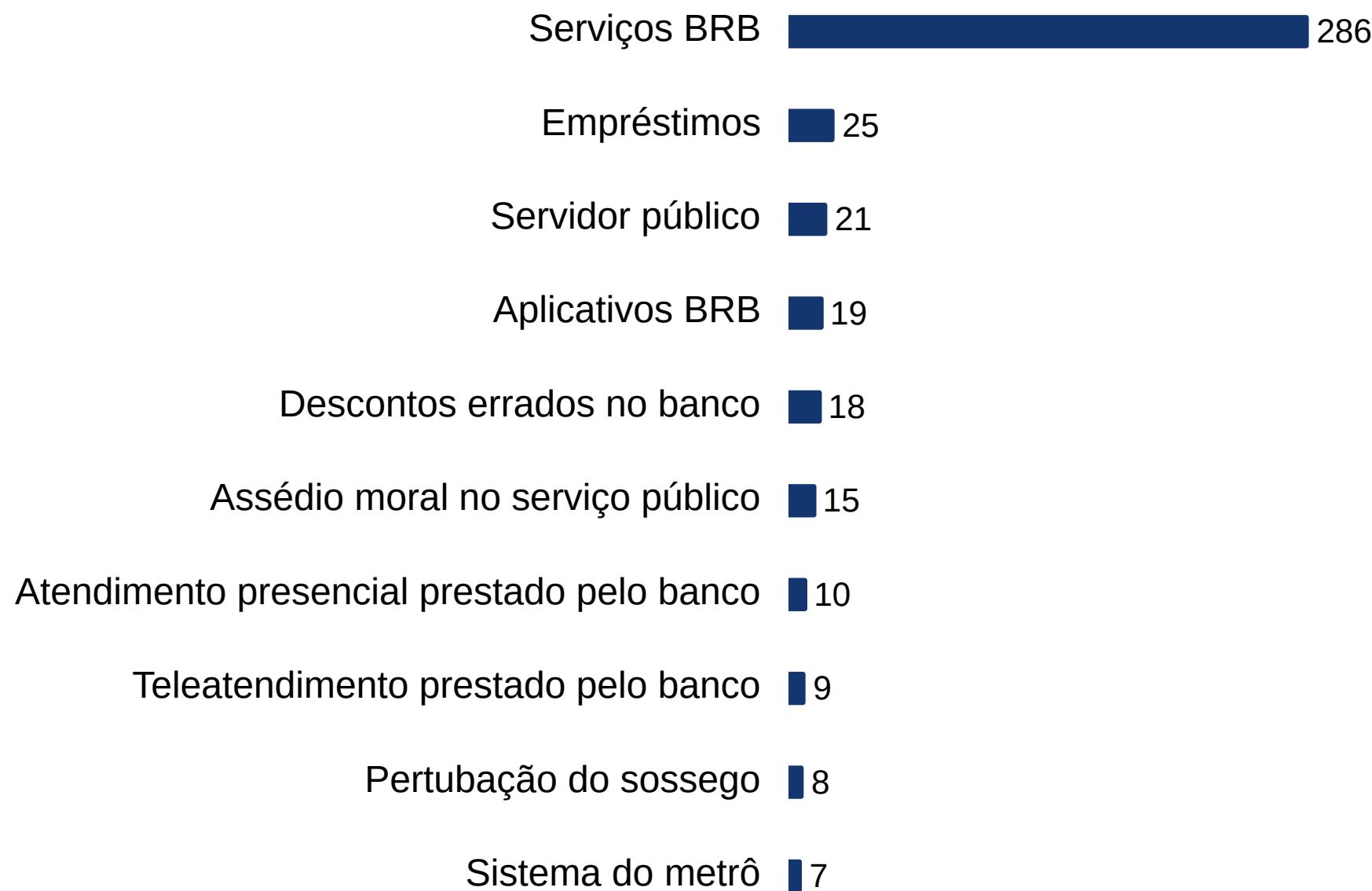
As 538 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:



4. Assuntos mais solicitados

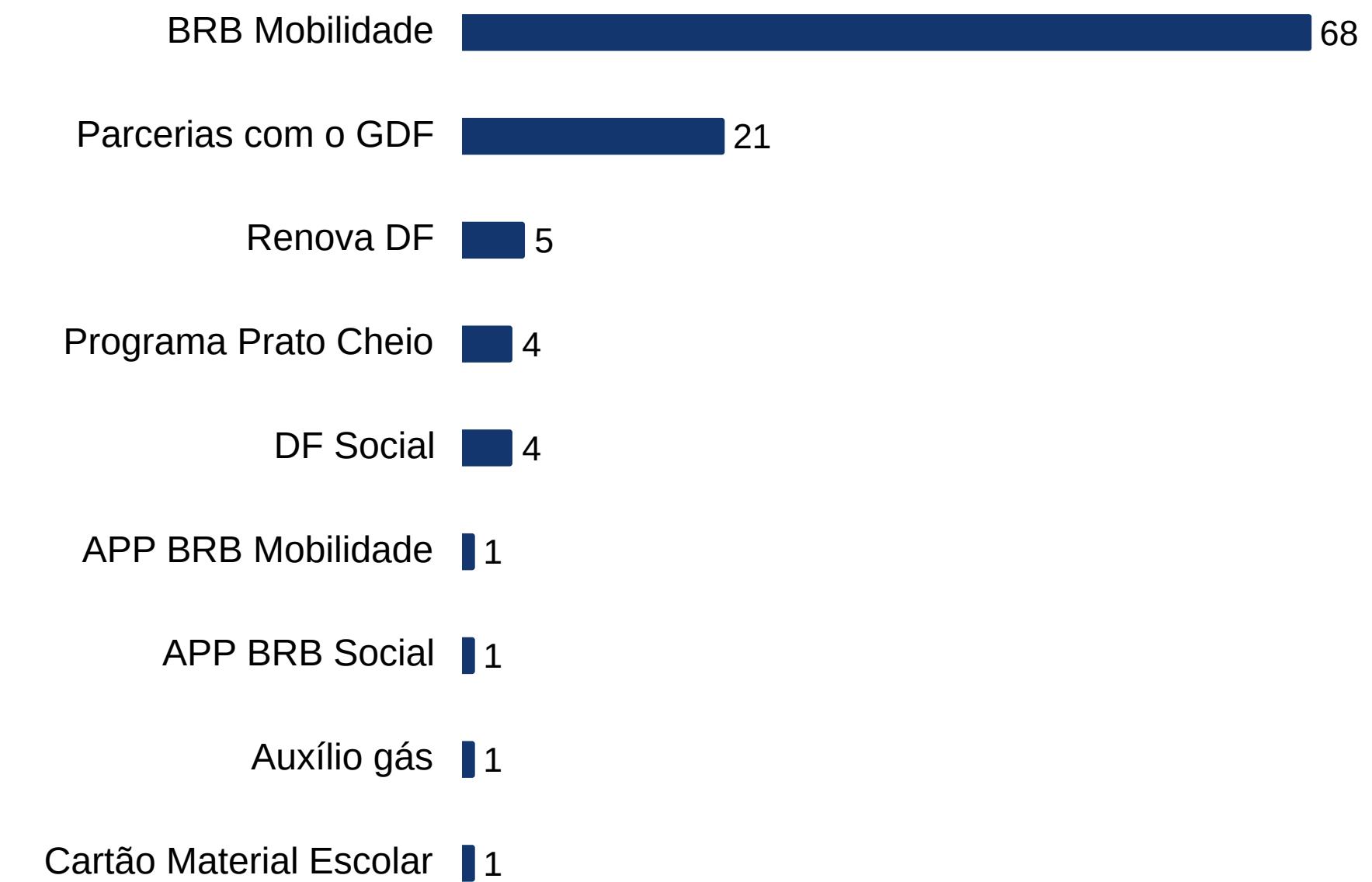
Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 418 manifestações. Para o cômputo do 4º trimestre de 2025, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

Assuntos mais solicitados/demandados no 4º Tri/2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

Programas sociais e parcerias com o GDF - 4º Tri/2025

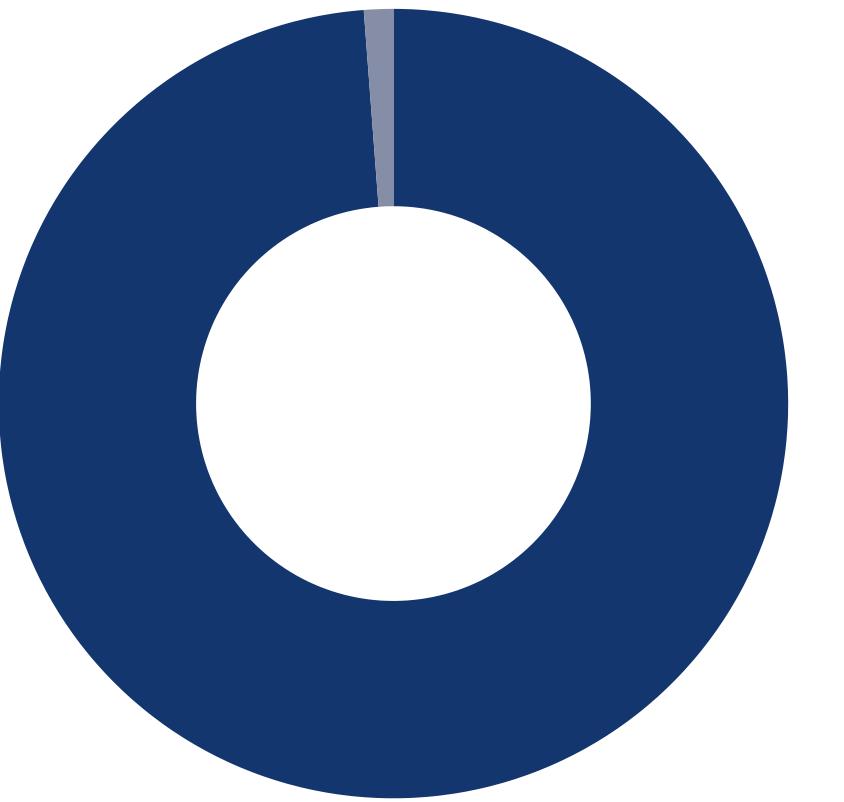


Fonte: Ouvidoria BRB

5. Prazo

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria BRB atingiu 98,8% do índice de cumprimento do prazo de resposta, com prazo médio de 10,1 dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 4º Tri/2025



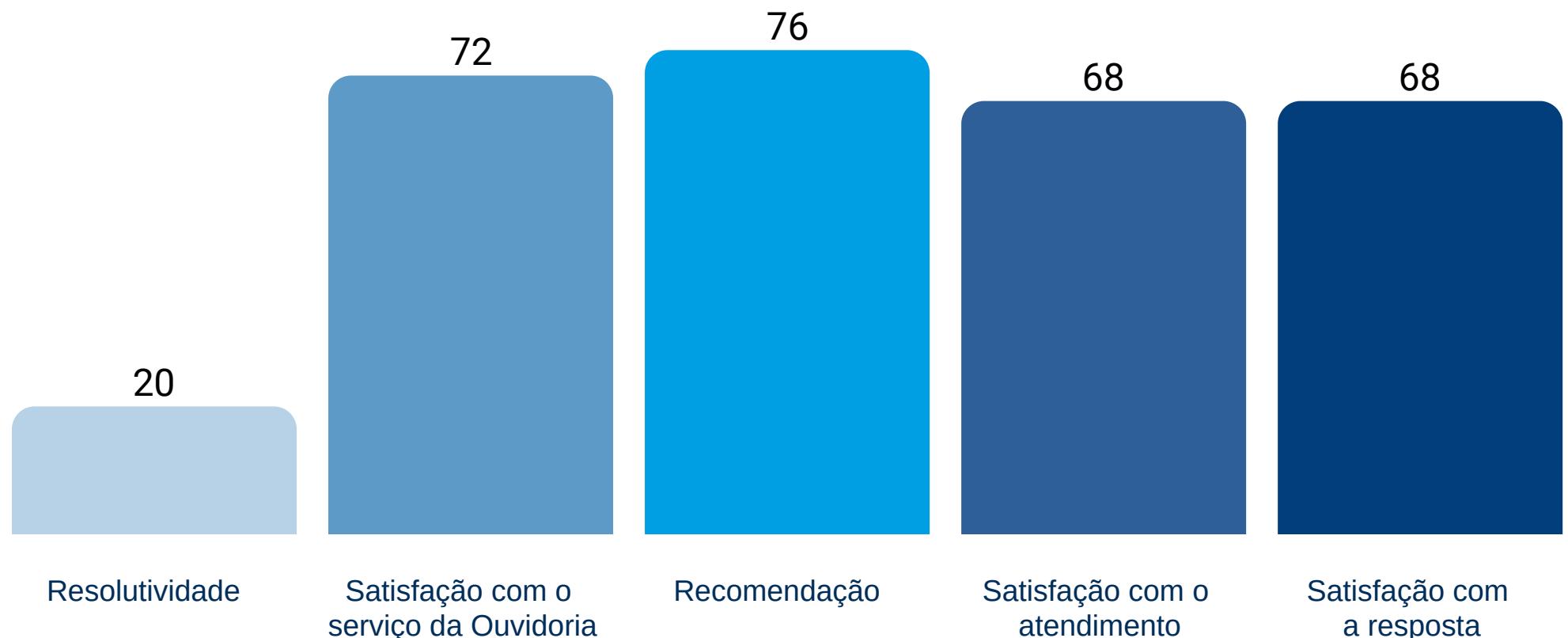
Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



6. Resolutividade e Satisfação

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

Pesquisa de Satisfação OUV/DF - 4º Tri/2025



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



7. Considerações finais

No quarto trimestre de 2025 houve destaque para o cumprimento de 98,8% dos prazos de resposta e um tempo médio de atendimento de 10,1 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 Ouvidoria

A Ouvidoria BRB reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento aos clientes e usuários do Conglomerado BRB. Para isso, adota medidas que garantem respostas ágeis e conclusivas às demandas apresentadas, sempre com foco na satisfação e na resolução eficaz das solicitações.

Mantemos firme o compromisso de respeito aos consumidores dos produtos e serviços do Conglomerado BRB, assegurando o tratamento adequado e efetivo das manifestações recebidas. Estamos à disposição para ouvir, orientar e contribuir para soluções que reforcem a confiança em nossa instituição.

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!