

banco  
**BRB**

banco  
**BRB**

**< ParticipaDF >**

*Relatório do 1º trimestre de 2026*

Brasília, 07/04/2026

# 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 operadores dos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal, atuando também no desenvolvimento econômico, social e humano, com foco na melhoria da qualidade de vida e na adoção de boas práticas de governança e gestão.

Nesse contexto, a Ouvidoria do BRB exerce papel essencial na solução das demandas de clientes e usuários, atuando de forma transparente como mediadora de conflitos e agente de melhorias, em alinhamento ao propósito institucional de transformar vidas por meio de soluções financeiras inovadoras e digitais.

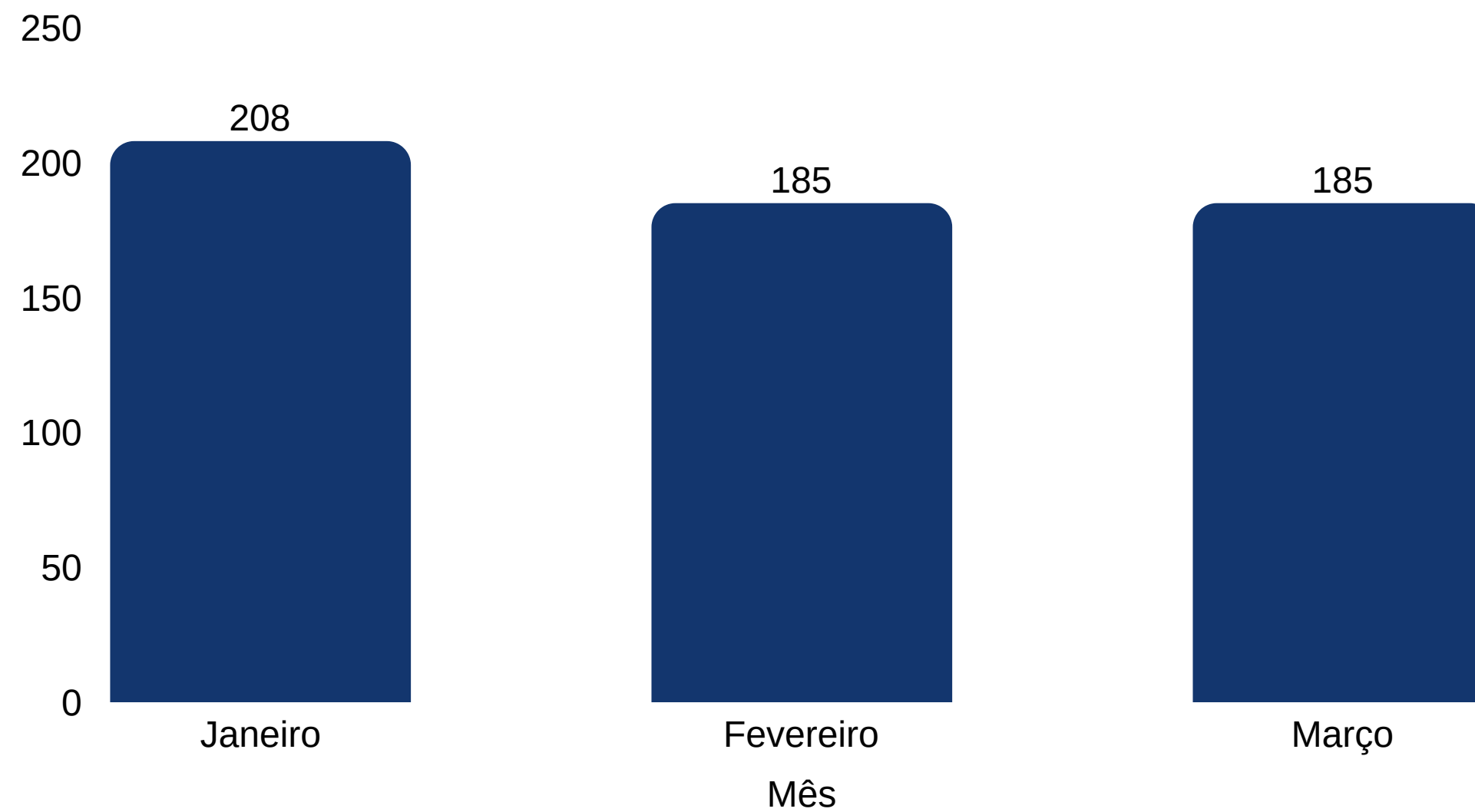
Em atendimento aos dispositivos legais[1] que regulamentam sua atuação no âmbito do GDF, apresentam-se, a seguir, os dados estatísticos e descritivos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do BRB no 1º trimestre de 2026.



# 2. Diagnóstico

No 1º trimestre de 2026, foram registrados 578 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/2026**



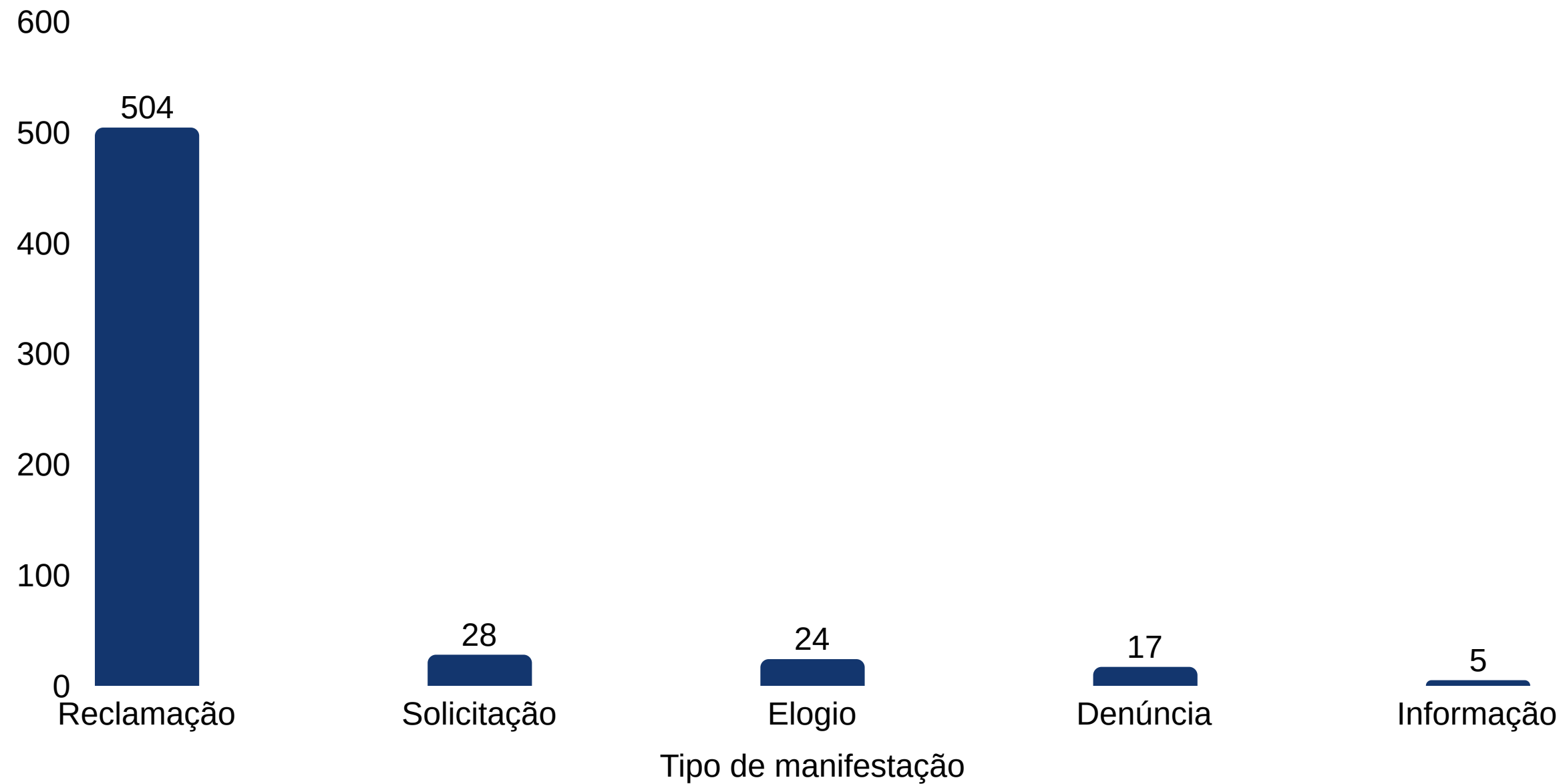
Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



# 3. Volumetria por tipo de manifestação

As 578 manifestações registradas na Ouvidoria do BRB foram distribuídas conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 1º Tri/2026



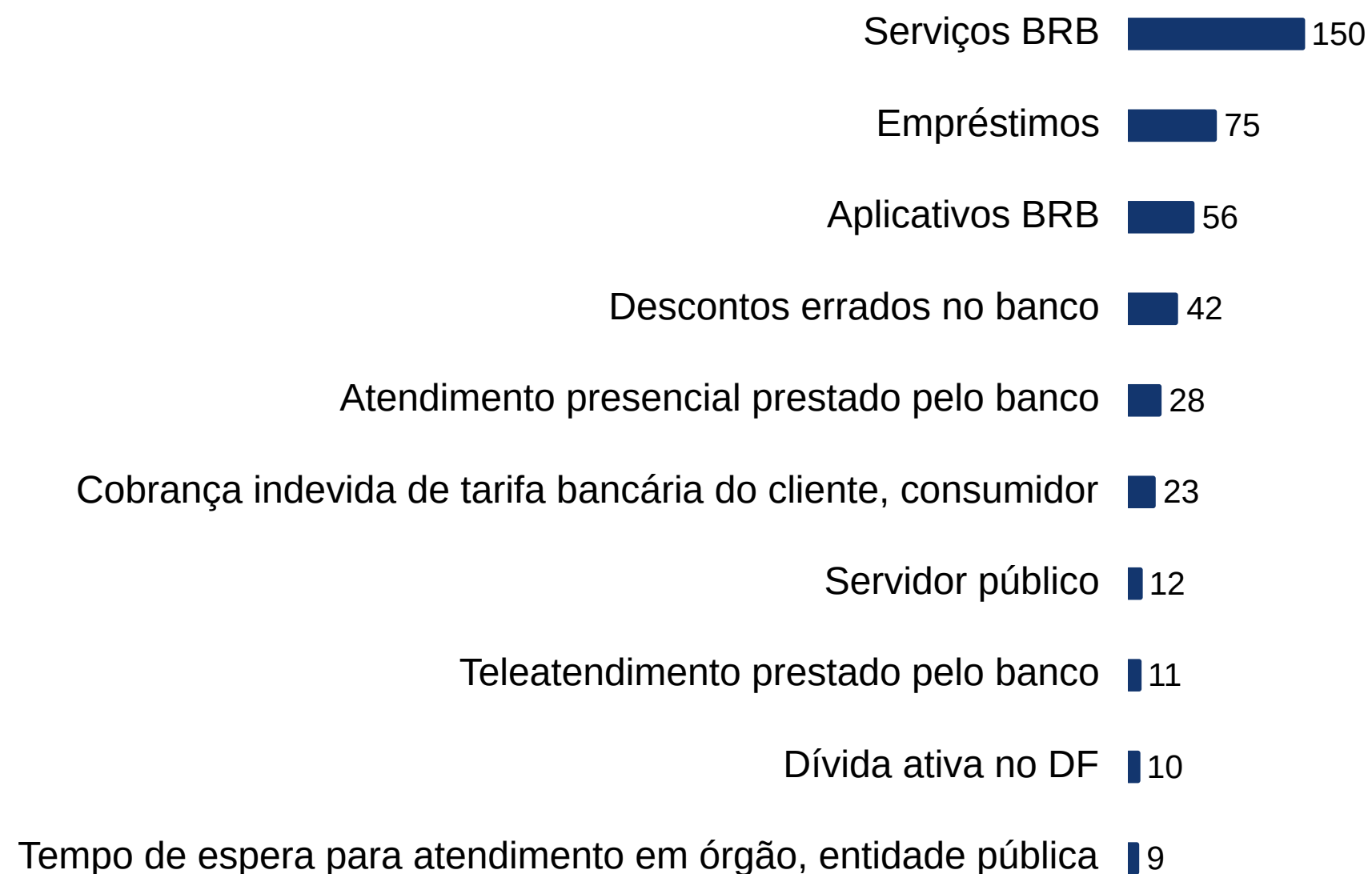
Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



# 4. Assuntos mais solicitados

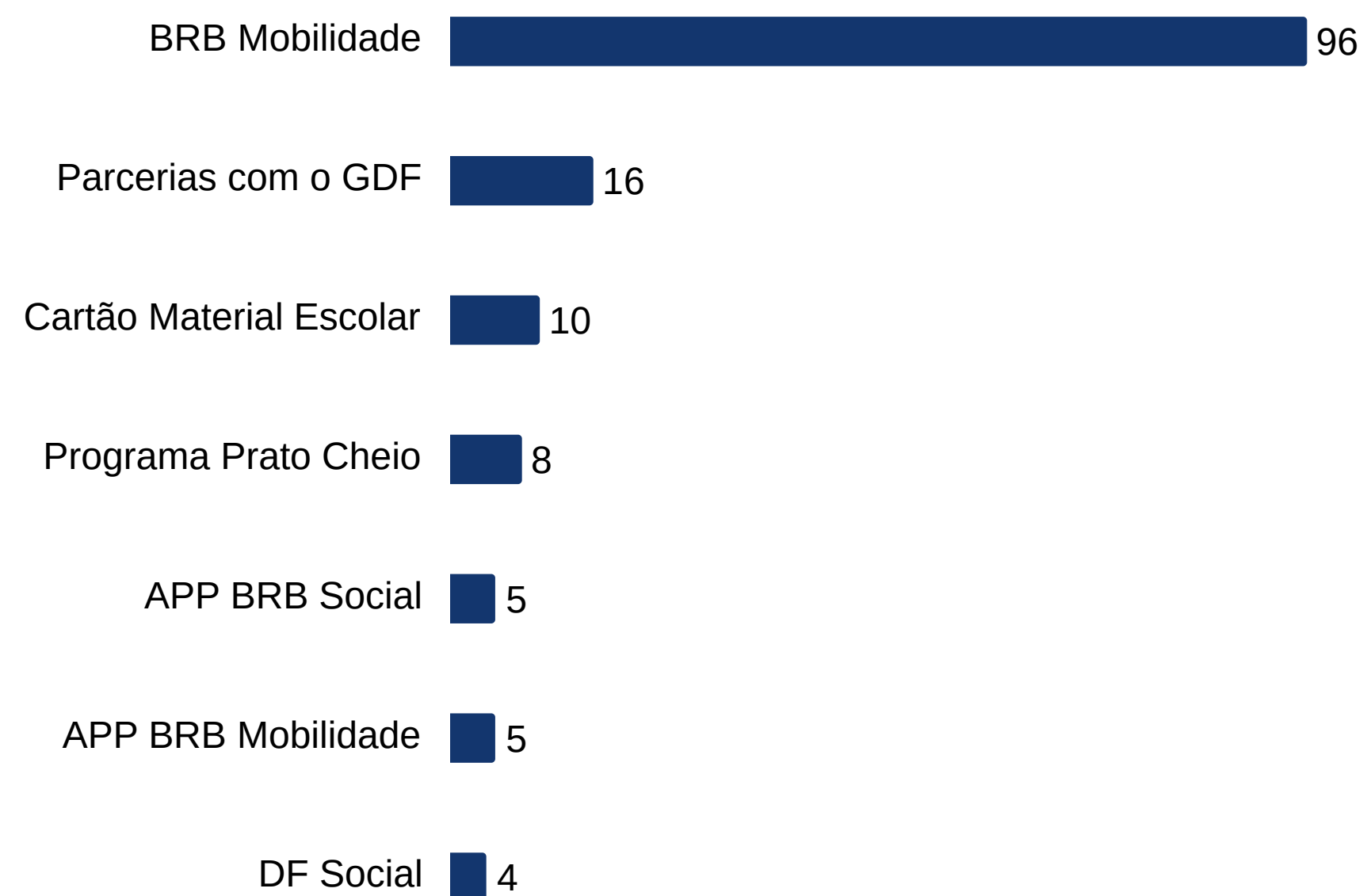
Para os 10 assuntos mais solicitados, foram computados o total de 416 manifestações. Para o cômputo do 1º trimestre de 2026, os assuntos mais solicitados/demandados à Ouvidoria do Conglomerado BRB, por meio do serviço OUV-DF da plataforma Participa DF, foram:

**Assuntos mais solicitados/demandados no 1º Tri/2026**



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF

**Programas sociais e parcerias com o GDF - 1º Tri/2026**



Fonte: Ouvidoria BRB

# 5. Prazo

No 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria BRB atingiu 100% do índice de cumprimento do prazo de resposta, com prazo médio de 10,2 dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 1º Tri/2026



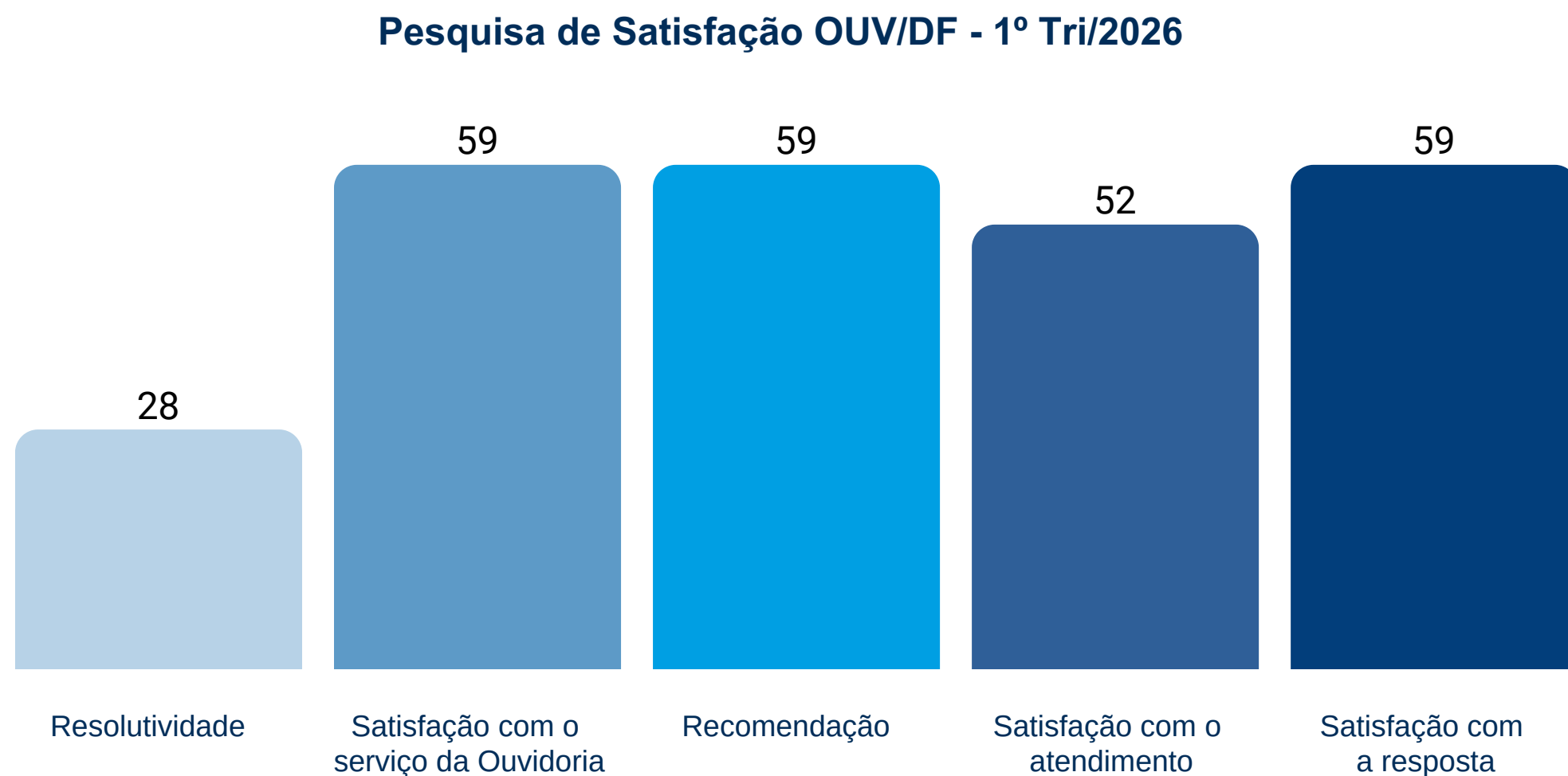
No prazo  
100%

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:



Fonte: Painel de Ouvidoria do GDF



# 7. Considerações finais

A Ouvidoria do BRB reafirma, ao final deste período, seu papel essencial como ponte entre o cidadão e a Instituição, promovendo o diálogo qualificado, a escuta ativa e o equilíbrio nas relações. Ao acolher, analisar e encaminhar as demandas dos cidadãos às áreas negociais e à Alta Administração, a Ouvidoria fortalece a transparência, a confiança e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

## Mensagem da Ouvidoria


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,

Eliane Bruna Oliveira dos Santos Senna  
Ouvidor BRB  
BRB – Banco de Brasília S/A



*banco*  
  
Ouvidoria BRB

 0800-642-1105

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

**Conte conosco!**