



RELATÓRIO OUVIDORIA BRB PARTICIPA-DF 1º TRIMESTRE/2024

BRASÍLIA-DF, 10 DE JUNHO DE 2024



1. INTRODUÇÃO

O BRB - Banco de Brasília S.A. é um dos principais agentes de operacionalização dos diversos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal. Na busca da solução definitiva das reclamações dos clientes e usuários desses programas, a Ouvidoria dessa Instituição atua em conjunto com as áreas do Banco e das empresas do Conglomerado, apresentando medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas. Em decorrência da análise das reclamações recebidas, somos capazes de contribuir para o aprimoramento dos processos que integram a implementação de políticas públicas.

Visando atender aos dispositivos legais[1] que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, apresentam-se a seguir os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no 1º trimestre de 2024.

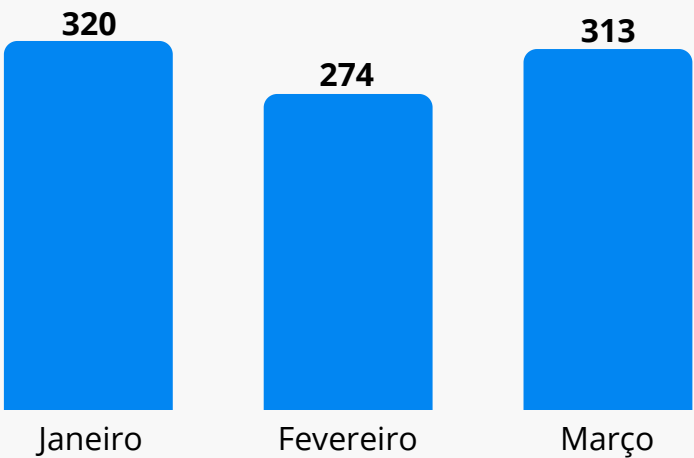
[1] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro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



2. DIAGNÓSTICO

No 1º trimestre de 2024, foram registrados **907** protocolos na plataforma Participa-DF no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal dos registros:

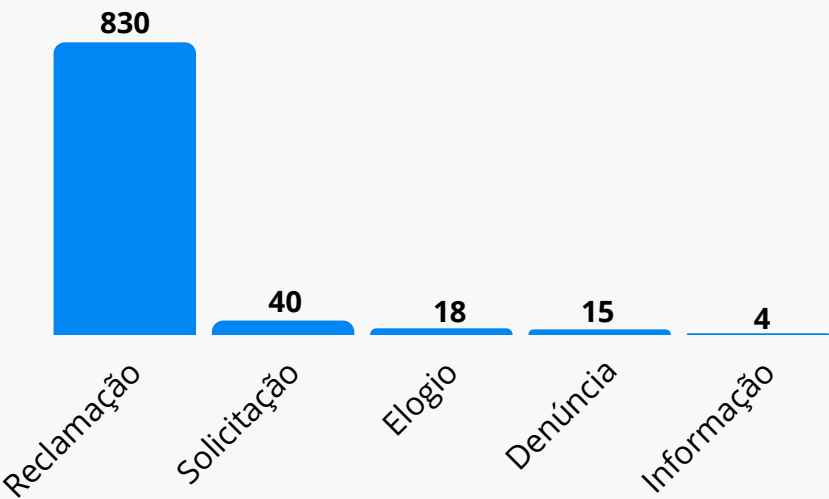
Volumetria 1º Tri/2024 - Conglomerado BRB



3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os 907 protocolos registrados na Ouvidoria do BRB foram distribuídos conforme as classificações apresentadas a seguir:

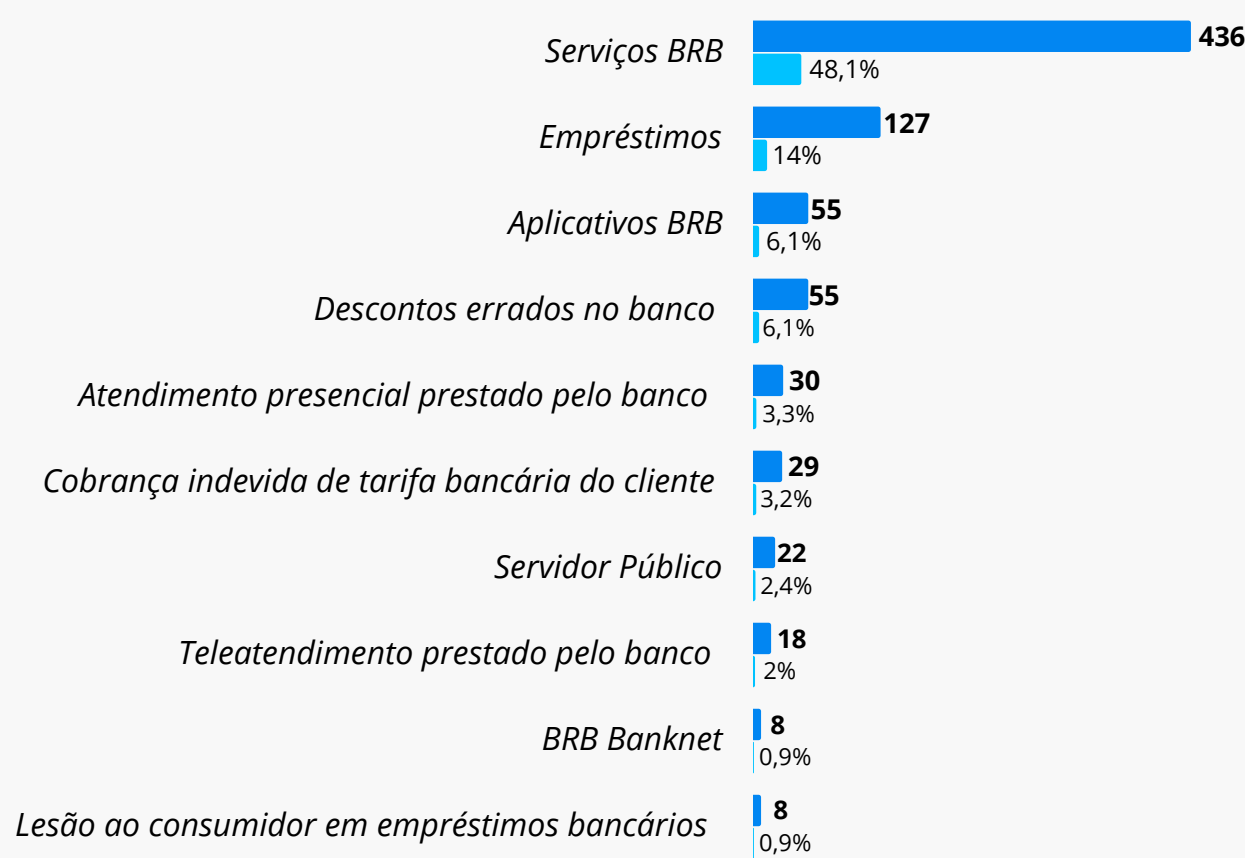
Volumetria por Classificação - 1º Tri/2024



4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 1º trimestre/2024, os 10 assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria BRB, por meio do módulo Ouvidoria da plataforma Participa-DF, foram:

Assuntos mais recorrentes/demandados - 1º Tri/2024

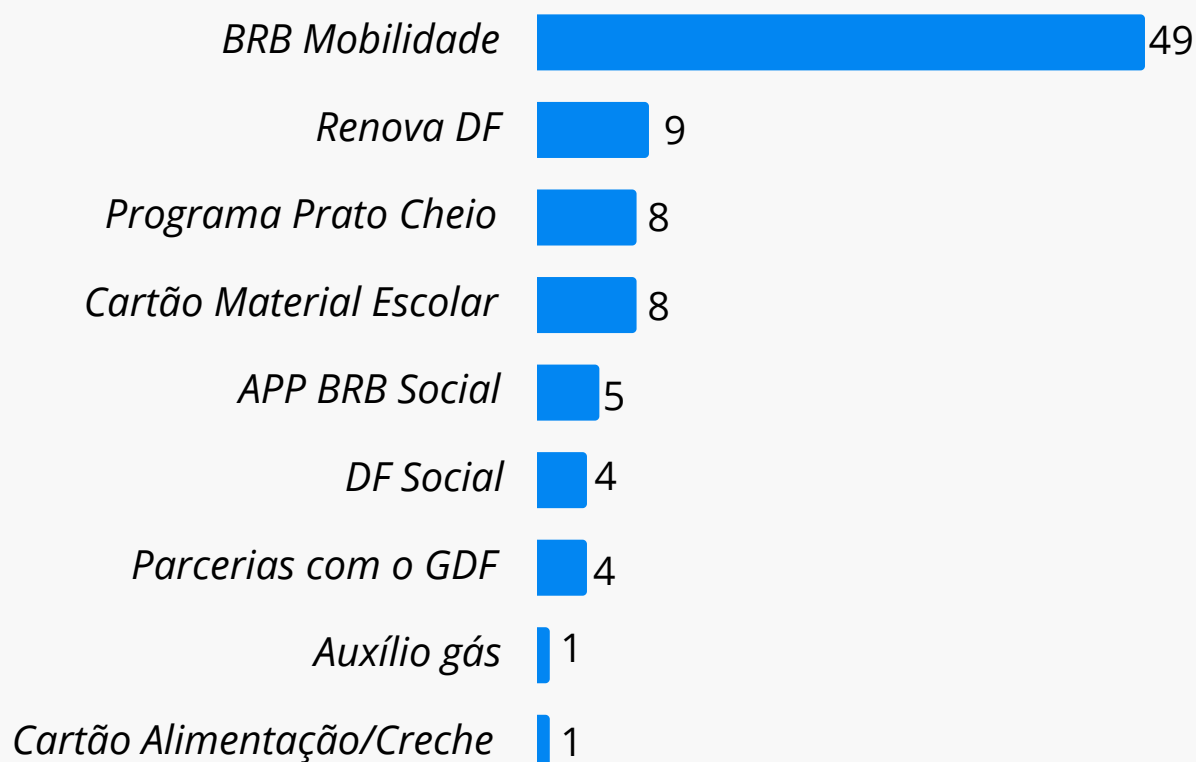


Os assuntos referentes às relações comerciais, enquanto instituição financeira, são tratados em relatórios distintos, conforme Resolução BACEN 4.860, que disciplina a estrutura e funcionamento das Ouvidorias do Sistema Financeiro Nacional.

Considerando que um dos pilares da atuação da Ouvidoria é ser uma unidade de governança de serviços no âmbito do governo, daremos enfoque aos números relativos aos programas sociais e às parceiras com o GDF, uma vez que o BRB é o agente financeiro responsável pela operacionalização dos diversos projetos liderados pelo Governo do Distrito Federal.

Apresentamos a seguir os principais números relacionados ao tema:

Assuntos mais recorrentes/demandados sobre os programas sociais operacionalizados pelo BRB e das parcerias com o GDF - 1º Tri/2023



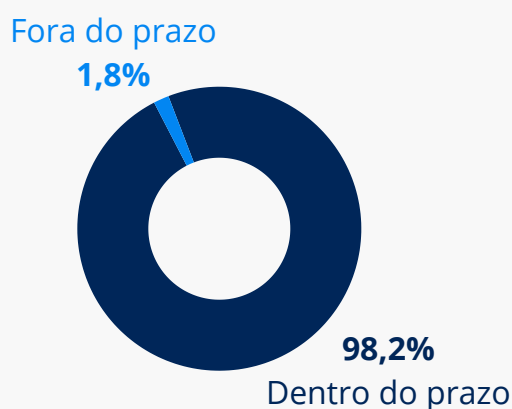
O total de registros concernentes aos programas sociais e às parcerias com o GDF foi de **89**, que representou **9,8%** do total dos protocolos recebidos pelo módulo Ouvidoria do Participa-DF no 1º trimestre/2024.

Os temas "Mobilidade" e "Renova DF" obtiveram maior quantidade de manifestações. O assunto mais reclamado sobre o tema "Mobilidade" estava relacionado a problemas no sistema do aplicativo "BRB Mobilidade", ao passo que o assunto mais reclamado sobre o tema "Renova DF" estava relacionado com as operações de saque.

5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 1º trimestre/2024, o índice de cumprimento do prazo de resposta no Participa-DF foi de 98,2%.

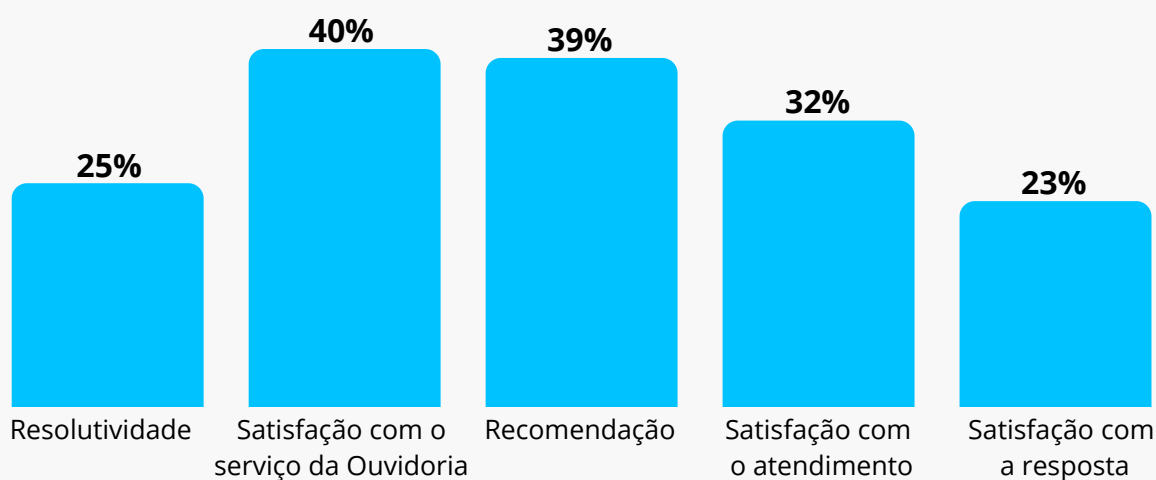
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 1º Trimestre/2024



6. RESOLUTIVIDADE, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO

Os índices da pesquisa de satisfação com os serviços do BRB, de maneira geral, estão demonstrados abaixo:

Pesquisa de Satisfação do Painel Ouvidoria do Distrito Federal - 1º Tri/2024



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria BRB mantém o seu compromisso em prosseguir assegurando a qualidade do atendimento prestado a clientes e usuários do Conglomerado BRB, implementando medidas que visam respostas tempestivas e conclusivas às demandas postuladas pelos seus solicitantes.

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.