



RELATÓRIO OUVIDORIA BRB PARTICIPA-DF 3º TRIMESTRE/2024

BRASÍLIA-DF, OUTUBRO DE 2024.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	02
2. DIAGNÓSTICO.....	03
3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO.....	03
4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS.....	04
5. PRAZO.....	06
6. RESOLUTIVIDADE , SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO.....	06
7. INICIATIVAS A PARTIR DE DADOS DA OUVIDORIA.....	07
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	08

1. INTRODUÇÃO

O BRB - Banco de Brasília S.A. é um dos principais agentes na operacionalização dos diversos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal. Com o compromisso de atuar como banco público sólido, ágil, moderno, eficiente e rentável, o BRB busca ser protagonista no desenvolvimento econômico, social e humano, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida regional e alinhando-se às melhores práticas de governança e 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.

Com missão voltada à transparência e à mediação de conflitos, a Ouvidoria colabora com as unidades do Banco na busca por soluções, 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 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 2024.

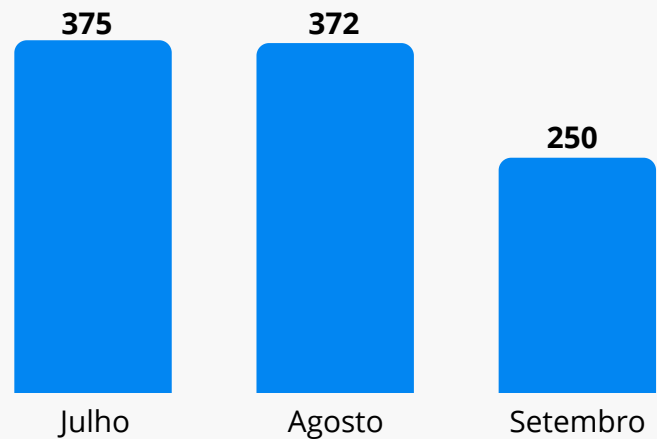
[1] Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como garantir a aderência dos procedimentos desta Instituição ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro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



2. DIAGNÓSTICO

No 3º trimestre de 2024, foram registrados 997 protocolos na plataforma Participa-DF no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal dos registros:

Volumetria 3º Tri/2024 - Conglomerado BRB

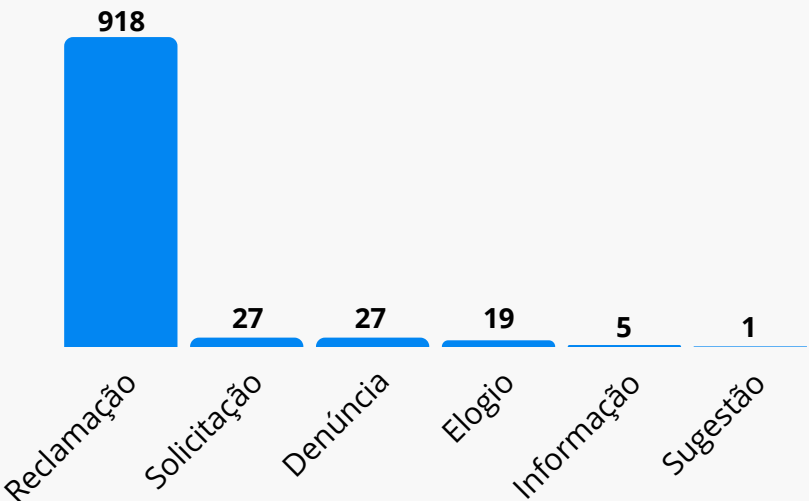


Fonte: Painel de Ouvidoria do Goverdo do Distrito Federal

3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os 997 protocolos registrados na Ouvidoria do BRB foram distribuídos conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 3º Tri/2024

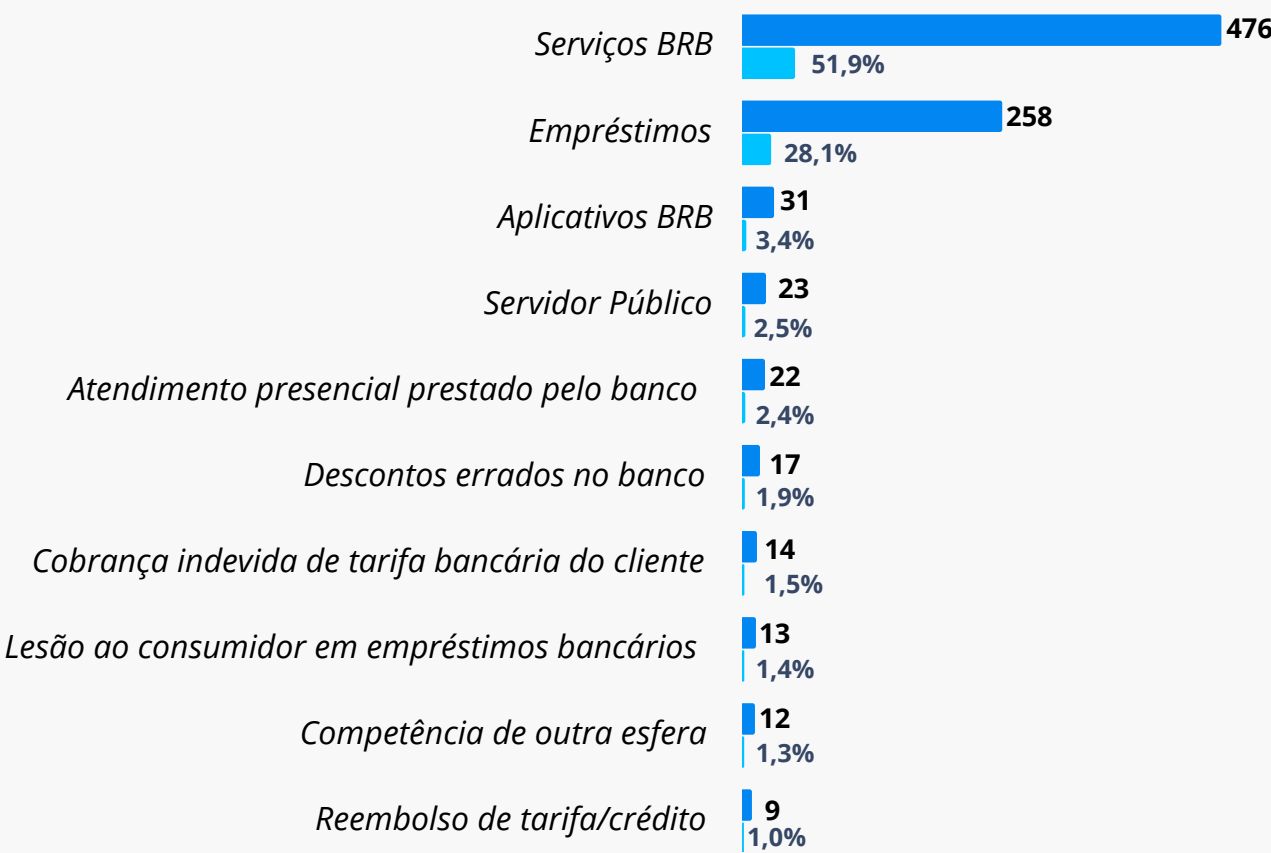


Fonte: Painel de Ouvidoria do Goverdo do Distrito Federal

4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 3º trimestre/2024, os 10 assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria BRB, por meio do módulo Ouvidoria da plataforma Participa-DF, somam um total de 875 demandas e os percentuais exibidos no gráfico correspondem ao total de 918 demandas.

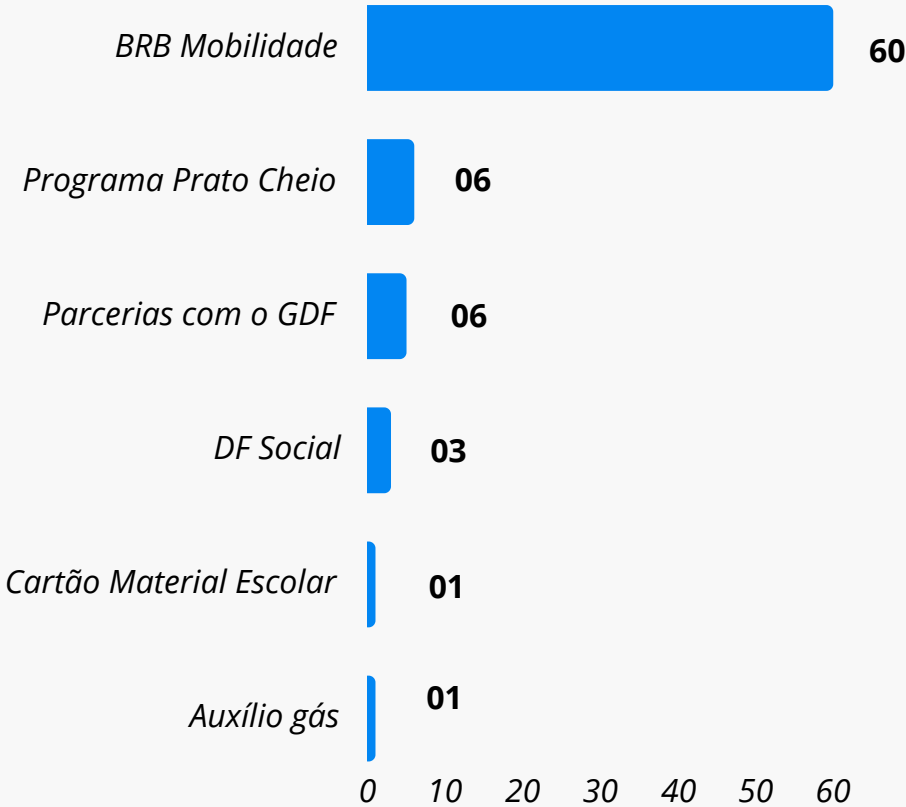
Assuntos mais recorrentes/demandados - 3º Tri/2024



Fonte: Painel de Ouvidoria do Goverdo do Distrito Federal

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 as parcerias com o GDF - 3º Tri/2024



Fonte: Ouvidoria do do Banco de Brasília

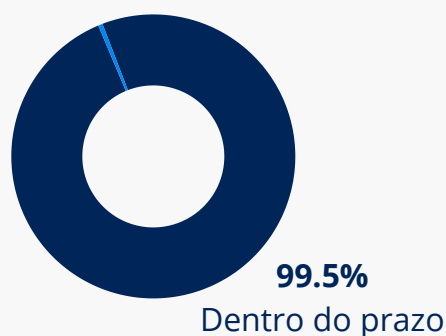
O total de registros concernentes aos programas sociais e às parcerias com o GDF foi de 96, que representou 9,6% do total dos protocolos recebidos pelo módulo Ouvidoria do Participa-DF no 3º trimestre/2024.

O tema "Mobilidade" obteve a maior participação nas manifestações. Dentro dessas reclamações, 58% se referem a falhas no pagamento ou cobranças indevidas com cartão de crédito, instabilidade sistêmica e recargas não processadas. O restante das reclamações (42%) se referem a uso indevido e bloqueios do cartão mobilidade.

5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 3º trimestre/2024, o índice de cumprimento do prazo de resposta no Participa-DF foi de 99,5%.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 3º Tri/2024

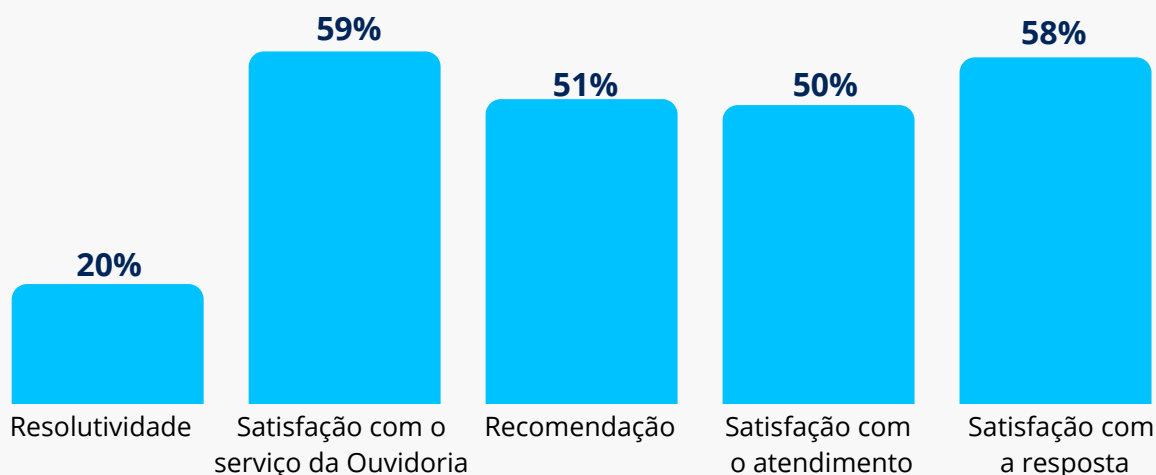


Fonte: Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal

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 - 3º Tri/2024



Fonte: Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal

Importante destacar que a Ouvidoria do BRB tem realizado ações voltadas para aprimoramento da qualidade das respostas e atuação específica com áreas internas, especialmente no que se refere ao indicador de 'Resolutividade'.

7. INICIATIVAS A PARTIR DE DADOS DE OUVIDORIA

Desde 2023, a Ouvidoria tem notado a prevalência das reclamações sobre o BRB Mobilidade. Em resposta, o Banco BRB, em parceria com a BRB Serviços, têm implementado diversas ações para melhorar os serviços oferecidos aos usuários do transporte público coletivo do Distrito Federal:



Digitalização dos canais.



- Mais de 560 mil usuários cadastrados no App BRB Mobilidade.
- Recarga simplificada, com pagamento via PIX e saldo disponível em até 5 minutos.



Monitoramento Contínuo: monitoramento constante da atualização dos equipamentos utilizados para pagamento nos ônibus, garantindo eficiência e confiabilidade no serviço.



Medidas para reduzir gargalos no atendimento telefônico:



- **Ampliação da Capacidade:** Inclusão de duas novas posições saxonais.
- **Gestão de Tráfego:** Reorganização das posições intrahora, ajustando-se ao HMM (Hora de Maior Movimento).
- **Diversificação de Canais:** Disponibilização de múltiplos canais de atendimento, incluindo chat, e-mail e WhatsApp (em fase de implantação).
- **Revisão de Scripts:** Atualização e refinamento dos scripts utilizados no atendimento.
- **Calibração de Atendimento:** Ajuste contínuo no desempenho dos operadores para garantir qualidade e eficiência.



Monitoramento para identificação e correção de falhas de pix e eventuais instabilidades.



Está em desenvolvimento o estorno de valor para pagamento com cartão de débito.

8. 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