



RELATÓRIO OUVIDORIA BRB PARTICIPA-DF 4º TRIMESTRE/2024

BRASÍLIA-DF, JANEIRO DE 2025.



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.

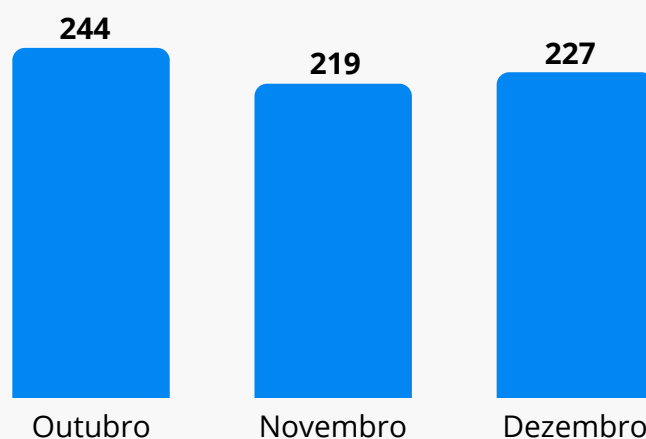
Com o objetivo de cumprir os dispositivos legais que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, a seguir apresentamos os aspectos estatísticos e descritivos dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do BRB no 4º trimestre de 2024.

[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 4º trimestre de 2024, foram registrados 690 protocolos na plataforma Participa-DF no âmbito da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal. O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal dos registros:

Volumetria 4º Tri/2024 - Conglomerado BRB

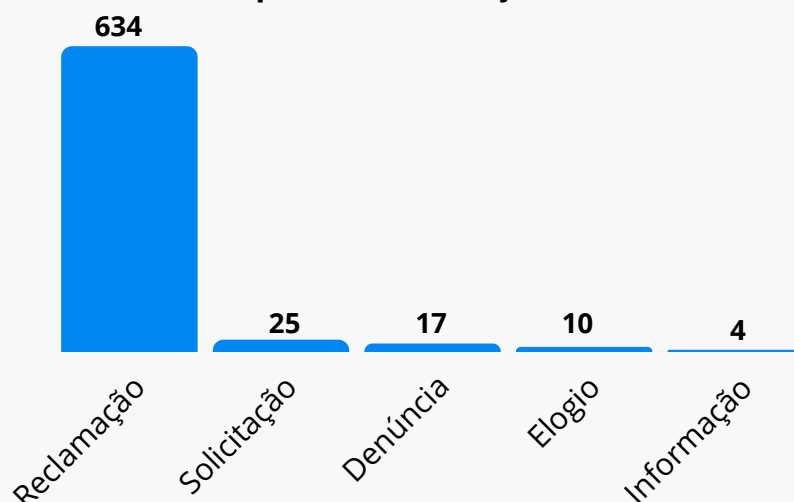


Fonte: Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal

3. VOLUMETRIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os 690 protocolos registrados na Ouvidoria do BRB, que representam 8,13% do total de reclamações recebidas, considerando todas as plataformas, foram distribuídos conforme as classificações apresentadas a seguir:

Volumetria por Classificação - 4º Tri/2024

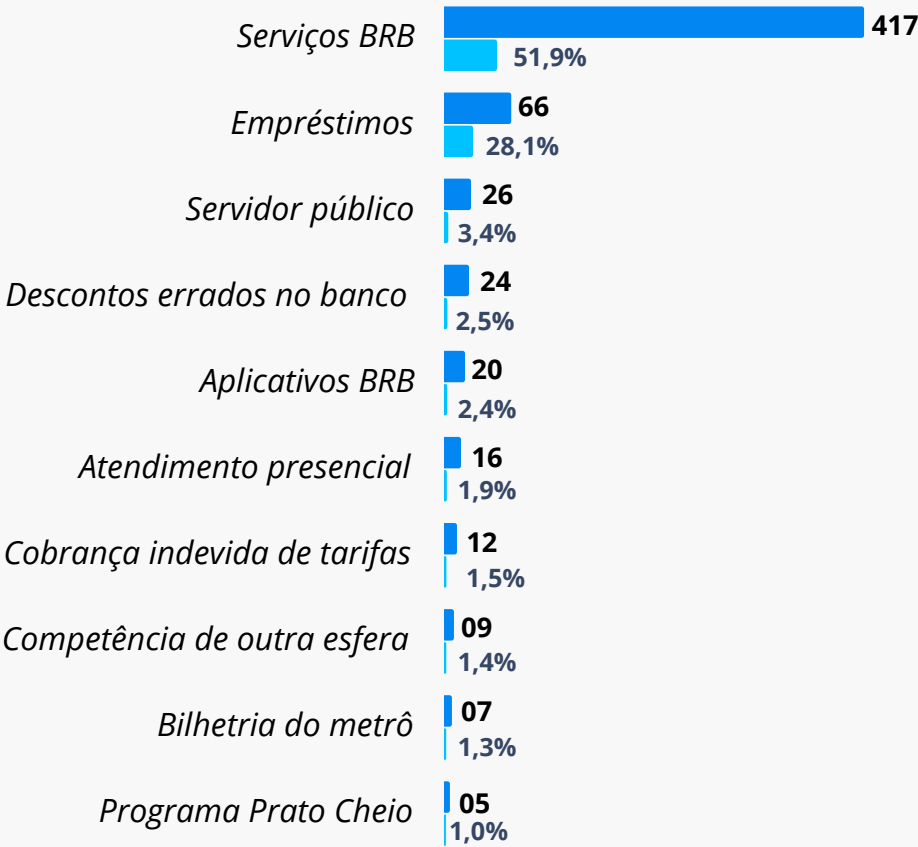


Fonte: Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal

4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES/DEMANDADOS

Para o cômputo do 4º trimestre/2024, os 10 assuntos mais recorrentes/demandados à Ouvidoria BRB, por meio do módulo Ouvidoria da plataforma Participa-DF, somam um total de 602 demandas e os percentuais exibidos no gráfico correspondem ao total de 634 reclamações.

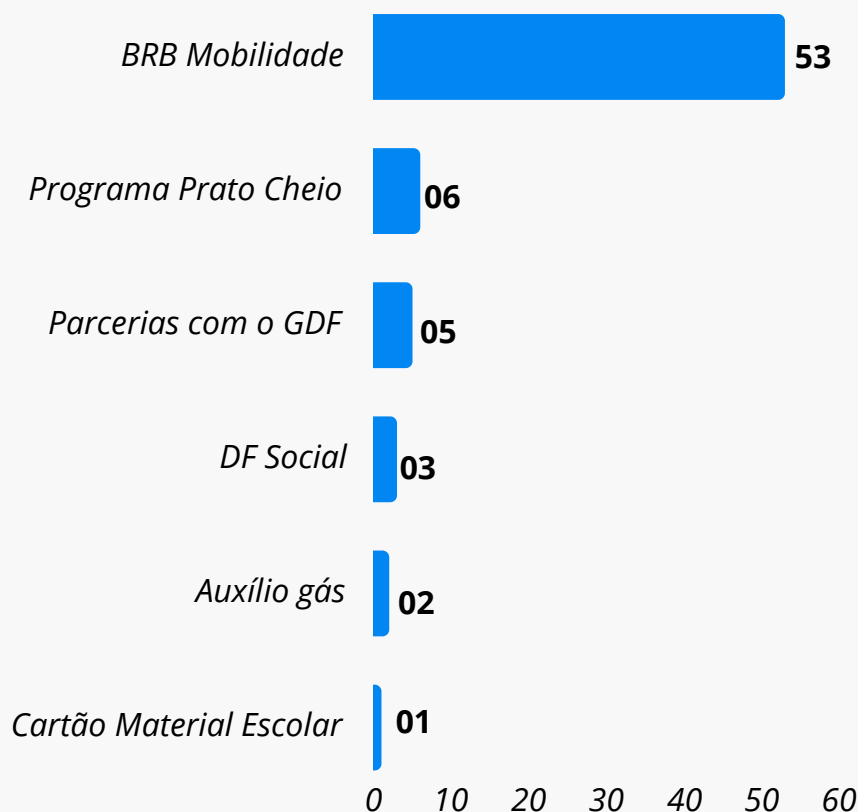
Assuntos mais recorrentes/demandados - 3º Tri/2024



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 - 4º 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 70, que representou 10,1% do total dos protocolos recebidos pelo módulo Ouvidoria do Participa-DF no 4º trimestre/2024.

O tema "Mobilidade" obteve a maior participação nas manifestações, assim como no 3º trimestre. Contudo, houve redução de 27% nas demandas desse assunto. Dentro dessas reclamações, as categorias mais críticas e recorrentes foram sobre o atendimento presencial e as instabilidades nos pagamentos.

5. PRAZO

Dentre todas as manifestações registradas na Ouvidoria do Conglomerado BRB no 4º trimestre/2024, o índice de cumprimento do prazo de resposta no Participa-DF foi de 100%.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - 4º Tri/2024



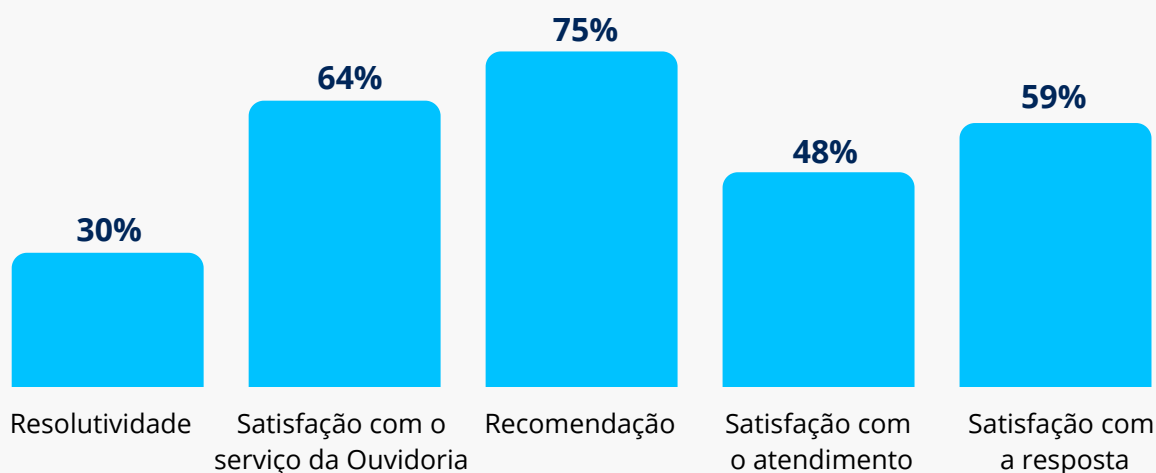
Dentro do prazo

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 - 4º Tri/2024



Fonte: Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal

Em relação ao último trimestre, observa-se uma melhora em todos os índices, exceto no de satisfação com o atendimento. Destaca-se que a Ouvidoria do BRB tem implementado ações direcionadas ao aprimoramento da qualidade das respostas e ao fortalecimento da colaboração com áreas internas, com foco especial no avanço do indicador de "Resolutividade", consolidando esforços para atender de forma mais eficiente às demandas dos usuários.

7. INICIATIVAS A PARTIR DE DADOS DE OUVIDORIA

Com base nos dados da Ouvidoria, diversas ações corretivas têm sido implementadas para solucionar problemas críticos apontados pelos usuários, como atendimento inadequado, instabilidades em pagamentos e dificuldades no uso do aplicativo.

Conforme o relatório do 3º trimestre de 2024, essas medidas incluíram o monitoramento para identificação e correção de falhas no Pix e outras instabilidades, ações para reduzir gargalos no atendimento telefônico e o monitoramento constante da atualização dos equipamentos utilizados nos ônibus.

Como resultado, o índice de resolutividade da Ouvidoria aumentou em 10 pontos percentuais e a satisfação com o serviço prestado pela área cresceu 5 pontos percentuais, evidenciando avanços na qualidade do atendimento e na solução de problemas técnicos. A Ouvidoria, em parceria com o BRB Mobilidade, mantém o compromisso com a melhoria contínua para assegurar a excelência no atendimento aos seus usuários

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,

Jhonattan Heber de Souza Macedo
Ouvidor em exercício BRB
BRB Banco de Brasília S/A