

Plano de Ação - SIGO/DF

2023

BRB - Banco de Brasília S/A

Apresentação

A Ouvidoria do BRB é responsável pela gestão das reclamações de todos os clientes do Banco BRB e das empresas coligadas, como a Financeira BRB, a Seguros BRB, BRBCARD e a BRB DTVM. Outrossim, cabe ressaltar que o volume de reclamações recebido e tratado pela Ouvidoria, no ano de 2022, foi de 13.298, sendo 1.290 reclamações registradas pelo Participa-DF.

O BRB, por ser uma Instituição Financeira, opera com produtos bancários em geral, como cartões, seguros, empréstimos, investimentos e conta corrente, porém, admitindo sua responsabilidade perante a sociedade do DF, é um Banco incentivador/operacionalizador dos programas sociais criados pelo Governo do Distrito Federal.

Dessa forma, o presente plano de ação terá como foco as reclamações realizadas pelo Participa-DF, cuja natureza é de Programas Sociais operacionalizados pelo Banco, ou seja, não fará parte deste estudo as reclamações de natureza bancária.

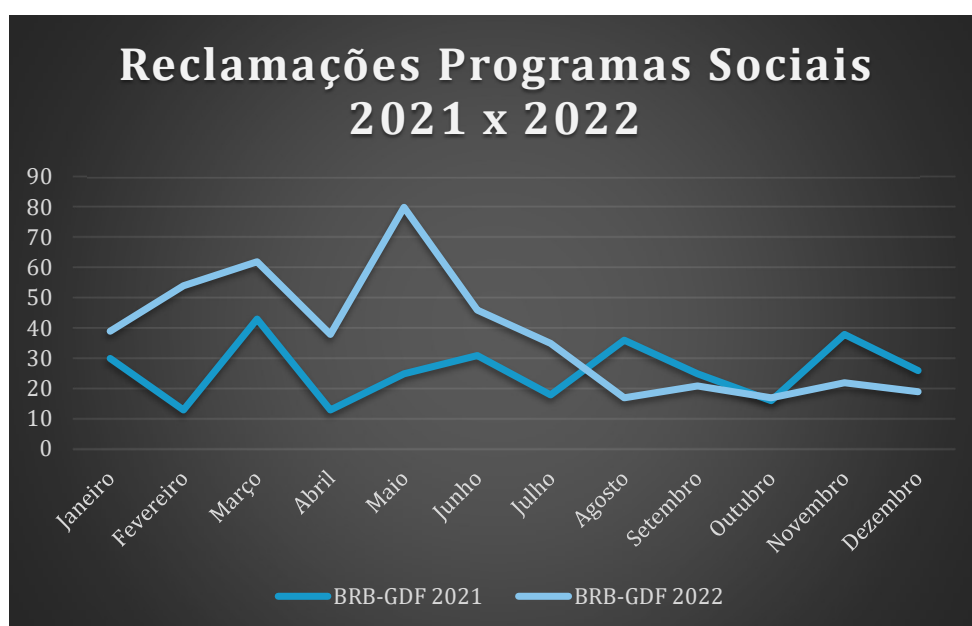
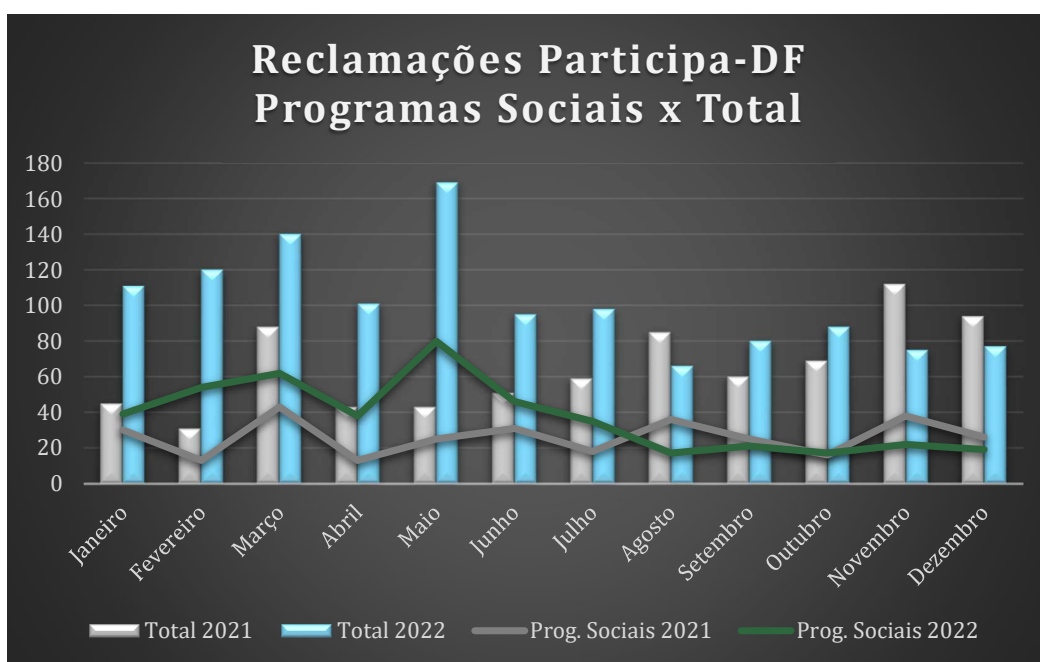
Diagnóstico

No ano de 2021, a Ouvidoria do BRB recebeu 916 reclamações sendo 314 relacionadas a serviços prestados aos cidadãos do GDF, cujos principais foram: Torre de TV, Programa BRB Mobilidade, Prato Cheio, Cartão Material Escolar e Auxílio Gás.

Em 2022, foram recebidas 1.290 manifestações, sendo 450 relativas ao BRB Mobilidade, DF- Social, Programa Prato Cheio, Cartão Material Escolar: e Auxílio gás. A variação entre os anos, relacionados aos Programas Sociais foi de 37,26%.

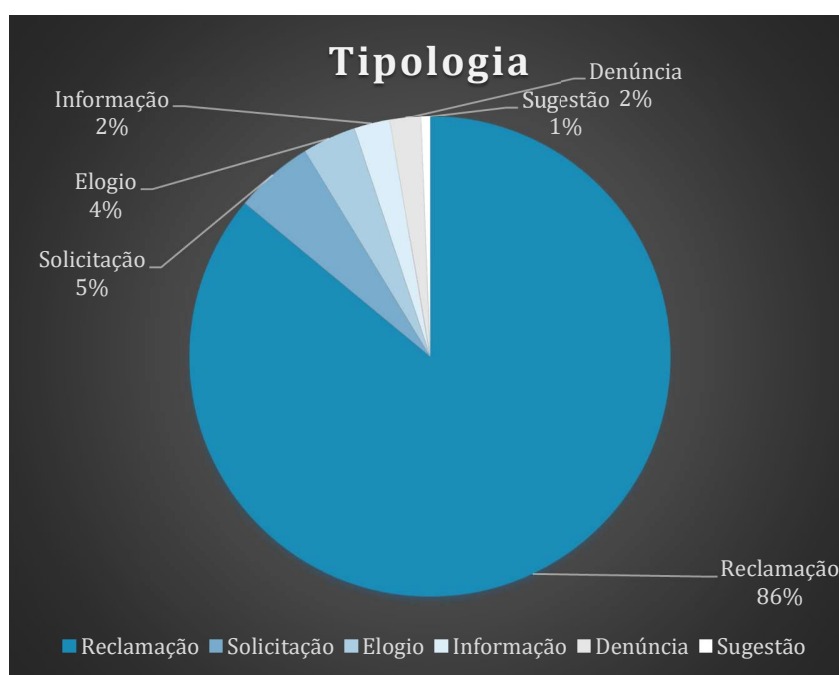
O aumento relevante das manifestações, de 314 para 450, foi ocasionado pelo incremento de registros relativos ao Programa BRB Mobilidade. Os assuntos nessa categoria referem-se à consulta a saldo, recarga e recebimento do cartão.

Além disso, intensificaram-se medidas de controle e acompanhamento do correto uso dos cartões mobilidade, restringindo acessos irregulares ou cadastros incorretos.



Em relação aos Programas Sociais prestados pelo BRB ao cidadão do DF, percebe-se que as reclamações de 2022, em que pese, terem sido em maior número após o mês de julho, recebeu menos ocorrências que no mesmo período do ano de 2021.

O elevado índice no primeiro semestre se deve em razão da natureza de alguns programas sociais, como o Cartão Material Escolar e o Programa Prato cheio, bem como pelas atualizações cadastrais necessárias ao período.



A tipologia predominante é a “Reclamação”. As causas para maior manifestação nessa categoria podem ser associadas a questões como interlocução entre cliente e cidadão, como, por exemplo, a ausência de resolutividade dos problemas por telefone (ou outros canais diversos à agência), pouca clareza de informações quanto às regras e procedimentos de uso dos Programas Sociais. É possível que melhorias ocorram por meio de maior comunicação/integração entre BRB e SEDES, além de estratégias de comunicação específicas com o público-alvo dos Programas.



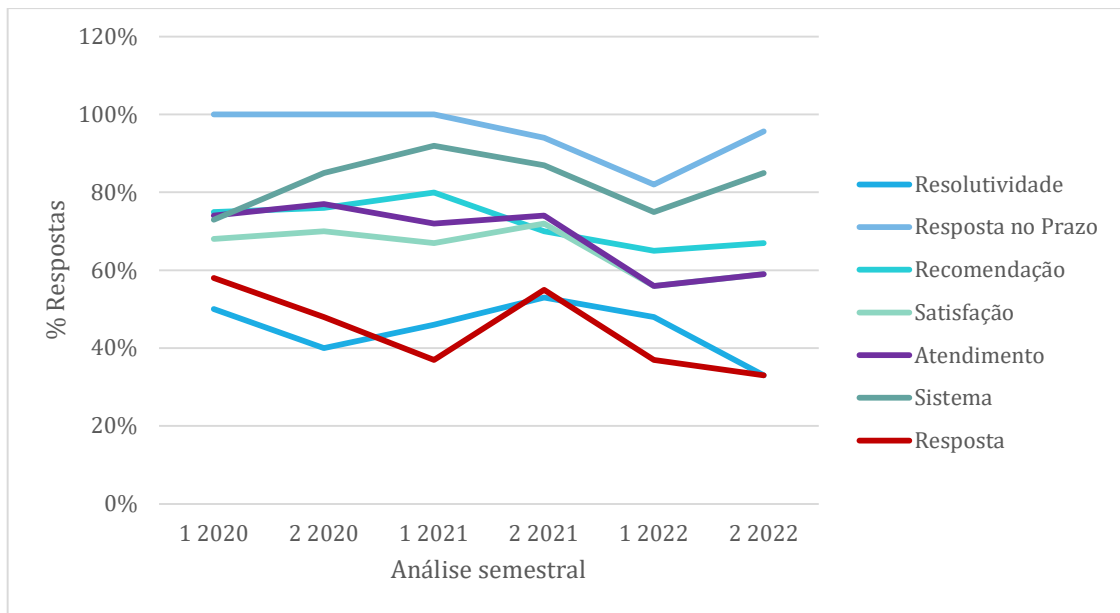
A distribuição das avaliações dos cidadãos nos anos de 2021 e 2022 e a meta para 2023 apresenta-se da seguinte forma:

	2021	2022	2023
Satisfação	70%	57%	60%
Recomendação	74%	66%	70%
Qualidade da Resposta	47%	36%	40%
Resolutividade	51%	42%	45%

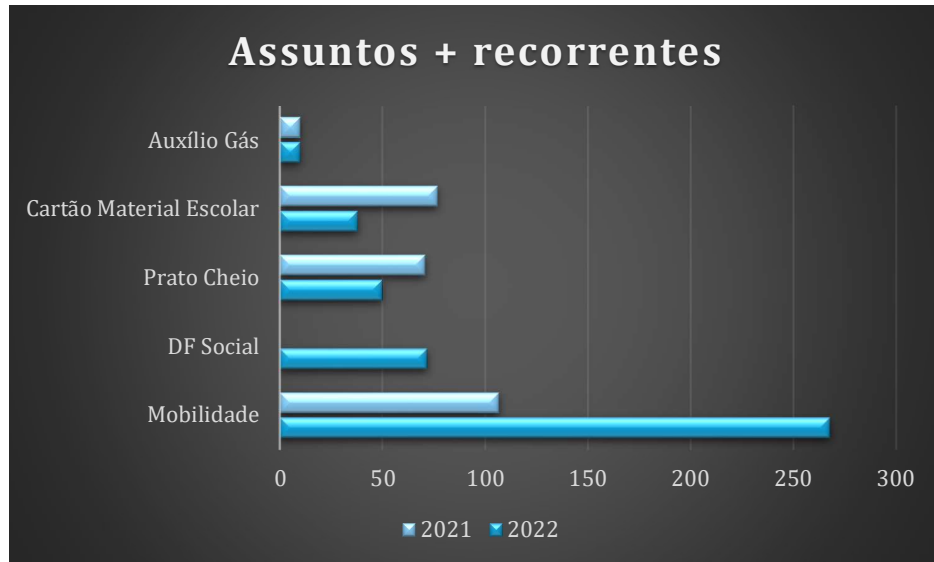
Em comparação ao ano anterior (2021), num contexto geral, 2022 foi mais desafiador para o BRB em diversos aspectos. Por exemplo, o Banco abriu suas fronteiras, expandiu sua base de clientes, abriu pontos de atendimento em diversos estados brasileiros, aprimorou seus negócios digitais, fazendo com que se fizesse presente em praticamente todos os municípios do país. Internamente, no âmbito da Ouvidoria, houve uma melhor segregação e classificação dos dados gerados na área, a equipe interna foi reorganizada, inclusive com movimentação de pessoas.

Outro dado importante é que alguns clientes solicitaram o cancelamento de seus seguros prestamistas, sem a devida observação ao contrato e a ritos internos. O BRB

negou alguns pedidos que estavam em desacordo e tal ação resultou em insatisfação pelos clientes, que avaliaram o BRB de forma negativa. Tal movimento pode ser constatado no gráfico abaixo, que demonstra a melhora do prazo de resposta e piora na satisfação de clientes que não avaliaram o serviço da Ouvidoria, mas a discordância da resposta da Instituição.

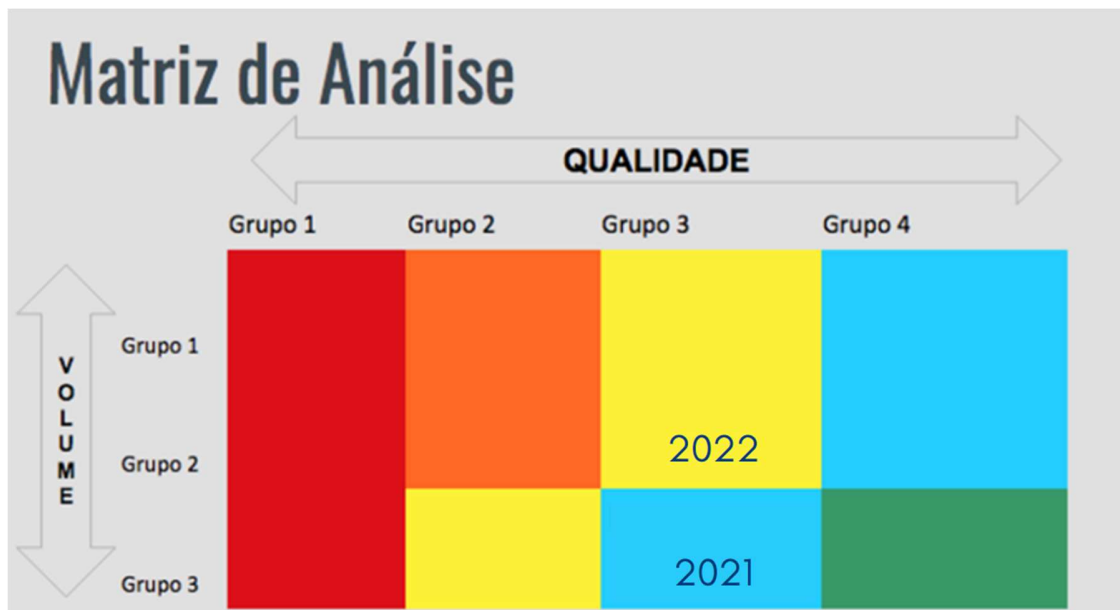


Percebeu-se, também, que os consumidores que tiveram seus pedidos de aumento de limite de crédito, de concessão de empréstimos ou financiamentos negados, avaliaram negativamente a instituição. Este número foi considerável, pois, após o término do período de carência, concedido especialmente para socorrê-los das consequências da pandemia, as parcelas retornaram e eles não conseguiram honrá-las, sendo obrigados a solicitar renegociação.



Os assuntos mais recorrentes entre os anos de 2021 e 2022 são **BRB Mobilidade** (Bilhetagem do transporte coletivo do DF), **DF Social** (Programa de renda auxiliar), **Programa Prato Cheio**, **Cartão Material Escolar** e **Auxílio Gás**.

Por meio desta análise, o BRB priorizará ações voltadas ao BRB Mobilidade, seja por meio de informações ao cidadão em tempo real e simplificadas ou por meio de inovações nos meios de pagamento e controle.



Matriz de Análise (grupo volume: 3; grupo qualidade: 2)

Quanto à matriz de análise, verificou-se que o BRB teve piora na avaliação, devido aos motivos relatados no item de indicadores (volume de reclamações: 916 em 2021 e 1290 em 2021; Qualidade de resposta: 47% para 36%). Houve aumento no número de reclamações no período e uma elevação nas avaliações negativas aos serviços prestados.

Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

A Ouvidoria do BRB tem feito aprimoramentos importantes, especialmente em 2022, por meio da criação de documentos e relatórios para embasar tomada de decisão orientada aos clientes, emissão de sugestões de melhorias para produtos e serviços, reuniões de alinhamento com diversas áreas internas do Banco e elaboração de um projeto para reestruturação interna, visando organizar a governança e as alçadas internas.

É sabido que houve uma piora em alguns índices e tais ações citadas acima visam mitigar este problema.

Para o ano de 2023, está no planejamento da Ouvidoria a capacitação dos colaboradores, a reorganização do fluxo de trabalho, a adequação da governança organizacional e a melhor relação com entidades externas, como outras instituições financeiras e o GDF.

Projeto

1. Nome: Relatórios Bimestrais de Análises e Recomendações para o BRB Mobilidade
2. Justificativa:
 - a. Tendo em vista que a Ouvidoria é um canal de interlocução entre clientes e a Instituição e que houve um número relevante de manifestações destinadas ao Programa Social – BRB Mobilidade, o projeto fez-se necessário para embasar ações de aperfeiçoamento, correção e inovação de produtos e serviços prestados aos cidadãos do DF.
3. Objetivo:
 - a. O projeto tem como principal objetivo melhorar a experiência do usuário de transporte coletivo do DF, por meio de melhorias no sistema de bilhetagem

(consulta a saldo, recarga, utilização do cartão, etc.), com base nas manifestações dos cidadãos, registradas no ano de 2022, na plataforma do Participa-DF.

4. Benefícios/Resultados Esperados:

- a. Espera-se deste projeto que a área responsável por gerenciar o programa (GEP SO) aprimore serviços e produtos prestados ao cidadão, de modo que os números de reclamações sejam reduzidos.

5. Aferição de Resultados:

- a. A apuração se dará pelo cruzamento de informações geradas pelo Painel do Participa-DF e pelo sistema interno do BRB, que reclassifica as ocorrências com base nos temas manifestados pelos cidadãos.

6. Peças de Comunicação:

- a. O Relatório a ser criado tem caráter interno, com proposições estratégicas e não possuem necessidade de divulgação externa. Apenas os eventuais resultados seriam divulgados, como por exemplo, a divulgação de novos produtos, serviços ou fluxos.

7. Riscos:

- a. Apresenta-se como riscos ao projeto o eventual preterimento a outros projetos que a área responsável realizará e a descontinuidade do serviço delegado pelo GDF ao BRB.

8. Os princípios/objetivos da ODS que embasam a confecção deste projeto são:

Transporte Público Eficiente - ODS



- a. Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos
 - i. 8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros;
 - ii. 8.10 Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos;
- b. Objetivo 9. Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação
 - i. 9.1 Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos;
- c. Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis
 - i. 11.2 Até 2030, proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos, melhorando a segurança rodoviária por meio da expansão dos transportes públicos, com especial atenção para as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos;
- d. Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis
 - i. 16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis

- ii. 16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

9. Grandes Entregas/Metas

As entregas deste projeto serão relatórios bimestrais com números de ouvidoria, recomendações e sugestões para as áreas responsáveis pelo planejamento, execução e gestão dos produtos e serviços do BRB Mobilidade.

10. Recursos:

- a. Não serão empregados recursos financeiros, apenas recursos pessoais já orçados na folha de pagamento da Instituição.

11. Cronograma:

- a. O cronograma proposto apresenta-se da seguinte forma:

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1 - Desenho do Projeto			x	x								
2 - Criação e envio do Relatório Bimestral			x		x		x		x		x	x
3 - Aferição de resultados				x		x		x		x		x

Os relatórios serão desenhados até o dia 15/03/2023. Esta etapa visa determinar quais serão os tópicos abordados, quais áreas receberão as recomendações, como se dará a organização do documento, quais instâncias serão acionadas etc.

A publicação para as áreas ocorrerá de forma bimestral a começar em 15/03, sempre relacionada aos meses anteriores.

Por fim, bimestralmente, a partir de abril, Ouvidoria extrairá novos dados da plataforma Participa-DF, bem como dos sistemas internos, para efeitos comparativos com a finalidade de análise de resultados. Caso, no período, haja a criação de algum novo fluxo ou produto/serviço, estes serão amplamente divulgados e incluídos nesta análise final.

12. Equipe do Projeto/ Responsáveis:

- a. A equipe do projeto será composta pela Ouvidoria Eliane Senna, pelo Gerente Jhonattan Macedo e pela Analista Rafaela Lopes.