

12.6. BRB SERVIÇOS S/A - UO - UNIDADE ORÇAMENTÁRIA : 19.208.

A BRB Serviços S/A é uma sociedade de capital fechado, integrante do Conglomerado BRB, com sede em Brasília, constituída em 16/11/2010 e possui como atividades principais: prestação de serviços em Contact Center, Cobrança e serviços que envolvam Tecnologia da Informação e comunicação – TIC para o conglomerado BRB, empresas e órgãos da administração pública e empresas privadas .

Conforme decisão do Tribunal de Contas do Distrito Federal, as empresas ligadas ao BRB-Banco de Brasília deverão apresentar a prestação de contas anual de seus dirigentes para a Controladoria Geral do Distrito Federal.

Essas empresas, segundo solicitação da Secretaria de Estado de Transparência e Controle, deverão ser incluídas no Sistema Integrado de Gestão Governamental - SIGGO.

Dessa forma, em cumprimento a solicitação da Controladoria Geral do Distrito Federal, a partir de janeiro de 2014, BRB Serviços passou a integrar o Sistema Integrado de Gestão Governamental do Distrito Federal – SIGGO.

FORÇA DE TRABALHO

Servidores		Atividade-Meio		Atividade-Fim		Total
		Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro de Colaboradores da BRB Serviços S/A.		-	46	-	383	429
Comissionados (Sem vínculo efetivo)		-	01	-	-	01
Requisitados	Órgãos do GDF (BRB Sede ou Matriz)	-	02	-	-	02
	Órgãos Estaduais	-	-	-	-	-
	Órgãos do Governo Federal	-	-	-	-	-
Outros	Estagiários/menor aprendiz	-	6	-	-	6
	Terceirizados (FUNAP)	-	-	-	-	-
Subtotal (Força de Trabalho)		-	55	-	383	438
(-) Cedidos para outros órgãos		-	-	-	-	-
Total Geral		-	55	-	383	438

Observação:

a) Esta UO não possui empregados efetivados pelo GDF, portanto, destacamos que os colaboradores são contratados (CLT) sem vínculo com o Governo do Distrito Federal; e

b) 02 (dois) “servidores” considerados em “Requisitados - Órgãos do GDF” são empregados do Banco de Brasília - BRB, no qual foram indicados para exercer a função de Diretor nesta UO. Ressalta-se que, esta UO é responsável pelo pagamento destes servidores.



1

1. REALIZAÇÕES**PROGRAMA: 6001 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO****Execução Orçamentária e Financeira**

Ação/Subtítulo	Dotação Inicial	Autorizado	Executado
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	109.341	109.341	101.328
5164 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO--DISTRITO FEDERAL	109.341	109.341	101.328
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	15.254.839	15.254.839	13.283.350
8865 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL--DISTRITO FEDERAL	15.254.839	15.254.839	13.283.350
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	5.895.496	5.895.496	5.427.051
9671 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-DISTRITO FEDERAL	5.895.496	5.895.496	5.427.051
8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	31.160	31.160	24.060
8726 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA--DISTRITO FEDERAL	31.160	31.160	24.060
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	5.770.652	5.770.652	5.217.171
9749 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS--DISTRITO FEDERAL	5.770.652	5.770.652	5.217.171
TOTAL DO PROGRAMA 6001 – Desenvolvimento Econômico	27.061.489	27.061.489	24.052.961

Neste programa, houve realização de ações voltadas à área de pessoal, incluindo: salários, férias, comissões, horas-extras, 13º salário, encargos sociais e treinamentos realizados. Entre os meses de janeiro a dezembro de 2017, foi executado o total de R\$ 13.283.350, resultado de pagamentos para 438 colaboradores.

Foram concedidos auxílios alimentação, educação e creche, assistência médica e odontológica, vale-transporte, vale-cultura, previdência privada e seguro de vida em grupo. Entre os meses de janeiro a dezembro de 2017, a concessão de benefícios resultou na execução de R\$ 5.427.051.

Ainda foram realizados gastos administrativos em geral, incluindo serviços, compras, contratações e perdas judiciais. Entre os meses de janeiro a dezembro de 2017, foi executado o total de R\$ 5.217.171. Destacam-se no exercício de 2017 as despesas com contratos de aluguéis com valor de execução na ordem de R\$ 1.401.579; fornecimento de água e energia, com execução total de R\$ 475.219; prestação de serviços diversos R\$ 409.845; serviços de conservação e limpeza, no valor de R\$ 514.096, serviços de locação de equipamentos, com execução total de R\$ 351.445; perdas judiciais e despesas não dedutíveis com execução total de R\$ 20.539.

Com relação à gestão da informação e dos sistemas de tecnologia da informação, foram realizados suporte e manutenção de sistemas e aquisição de licença de softwares. Entre os meses de janeiro a dezembro de 2017, foi executado o total de R\$ 101.328. Destaca-se, no exercício de 2017, despesas com Link de Dados no valor executado de R\$ 56.698.

Para o grupo de Publicidade e Propaganda, foram realizadas publicações das demonstrações contábeis no exercício de 2017. Foi executado entre os meses de janeiro a dezembro de 2017 o total de R\$ 24.060.

2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A BRB Serviços S/A está comprometida com o aprimoramento do capital humano, estimulando seus colaboradores a participarem de diversas ações de desenvolvimento e conscientização em variados temas. Estas ações são focadas no bem-estar dos colaboradores, o que, consequentemente, melhora a produção e a capacidade intelectual das equipes. As principais ações implementadas, no ano de 2017 foram:

Homenagem de Tempo de Casa:

Certificados com as assinaturas dos Diretores e entrega aos Gerentes para homenagear os colaboradores com mais de 5 anos de casa, a fim de proporcionar motivação e reconhecimento dos nossos colaboradores mais antigos que prestam serviços e vestem a camisa da empresa.

Humanização:

Todo atendimento aos colaboradores são realizados de forma acolhedora e cordial, visando a qualidade do trabalho de cada um.

Campanhas de Doações:

Realizamos duas campanhas de doações, em datas comemorativas, dia das crianças (Creche Municipal Elízia da Conceição localizada na quadra 22 do Vale do Pedregal) e Natal (nas ruas do bairro pedregal na cidade do Novo Gama - GO), com um ponto de doação na recepção. As doações eram de roupas e brinquedos a fim de promover o lado social da empresa.

Ginástica Laboral:

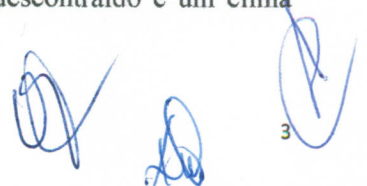
Dentre as nossas contratações, a criação de vaga de maior destaque foi a de ginástica laboral, visando a melhoria na qualidade do serviço no trabalho e promovendo momentos de descontração aos colaboradores. A prática da ginástica laboral tem um impacto positivo na diminuição do absenteísmo na empresa. Os exercícios são realizados de duas a três vezes por semana, com duração máxima de quinze minutos, podendo incluir alongamentos, atividades de massagem, relaxamento ou práticas de fortalecimento muscular. A "laboral" promove a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e sensação de disposição e bem estar.

Avaliação de Desempenho 45 e 90 dias:

Realizamos a avaliação de desempenho duas vezes no período de experiência, pontuado, através de feedback o que pode ser melhorado e valorizando os pontos fortes e positivos. A avaliação de 90 dias é realizada com base na avaliação de 45 dias para comparar e avaliar o desenvolvimento. Nesse ano de 2017, fizemos acompanhamento junto aos supervisores de algumas avaliações e ao final de cada uma nós pontuávamos o feedback que eles fizeram e as possíveis formas de se proceder, melhorando assim a abordagem de oferecer feedbacks para nossos colaboradores de forma assertiva e cautelosa.

Campanhas Motivacionais:

Realizamos campanhas motivacionais mensais a fim de promover um ambiente descontraído e um clima harmonioso. Sendo elas:



3

- Fevereiro: Empresa colorida, cheio de cores no clima do carnaval, onde lançamos o desafio aos nossos colaboradores de criarem uma “marchinha” de carnaval com o nome da empresa. O grupo que apresentasse mais criatividade e empenho era premiado com alguns mimos (O kit para pular carnaval).
- Março: Tivemos o dia Internacional da mulher em que presentearmos todas as colaboradoras com um esmalte e uma mensagem calorosa. Além disso, tivemos aqui na empresa uma consultora de beleza fazendo maquiagem e uma profissional esteticista melhorando e empoderando todas as mulheres da empresa.
- Abril: Tivemos a ação da páscoa onde lançamos na intranet o desafio para nossos colaboradores. Colocamos uma Bomboniere cheia de confetes à vista de todos na Gerencia Administrativa, com o desafio de indicar a quantidade de confetes que continha dentro da bomboniere, e quem chegasse mais próximo da quantidade era o ganhador de um grande ovo de páscoa de 3kg da Cacau Show. Além disso, distribuimos para todo mundo uma lembrancinha em formato de cenoura com variados tipos de chocolate com uma mensagem de “Feliz Páscoa”. Essa ação movimentou a empresa como um todo, deixando todos muito entusiasmados.
- Maior: Tivemos a ação de Dia das Mães, onde elaboramos um vídeo homenageando todas as colaboradoras/mães, presenteando todas elas com um chinelinho todo personalizado com rosas e mensagem de dia das mães.
- Junho: Fizemos a ação do Dia dos Namorados. Lançamos um vídeo falando de amor e um desafio aos nossos colaboradores de escrever uma carta de amor para a empresa. A melhor declaração ganhava o premio de um jantar romântico com direito a um acompanhante na churrascaria Buffalo Grill.
- Julho: Fizemos a ação do mês, homenageando o dia do Operador de Telemarketing. Presentearmos todos os nossos Operadores com um copo personalizado com parabéns e #soubrebserviços, contendo diversas guloseimas.
- Agosto: Fizemos a ação do Dia dos Pais onde inserimos uma linda mensagem na tela de todos os computadores e presentearmos nossos colaboradores/pais com uma nécessaire personalizada com os dizeres “Pai, a certeza de um amigo para sempre – BRB Serviços – Feliz dia dos Pais”, contendo ainda um mini borrifador com álcool em gel e um paninho.
- Setembro: Fizemos uma ação de conscientização muito importante que é o mês do Setembro amarelo referente à luta contra o suicídio, onde anexamos no plano de fundo de todos os computadores um layout amarelo com os dizeres “Falar é a melhor solução”, contendo os canais de ajuda tanto online, quanto por telefone. Além disso, demos à todos os colaboradores uma pequena garrafinha de vidro contendo um pergaminho com mensagens diferentes e uma pequena flor amarela.
- Outubro: Fizemos a ação do dia das crianças, colocando em cada gerência 2 barraquinhas de pipoca e algodão doce, inclusive durante a madrugada. Além dessa ação realizamos também a ação de conscientização do câncer de mama, inserimos em todas as telas dos computadores o layout rosa com a mensagem “Um toque pela vida”. Tivemos também a ação do Halloween juntamente com o dia das crianças, onde realizamos uma gincana, onde foi idealizada uma campanha que envolvesse a empresa como um todo, tendo como objetivo a interação dos colaboradores entre as gerências, a a motivação e tornar o ambiente de trabalho mais leve e divertido. No período de 18/10/2017 à 27/10/2017, totalizando 51 participantes, com desafios diários, brincadeiras, desfiles e circuitos. A equipe vencedora da gincana foi premiada com um churrasco na AABR. Ainda nesse mesmo mês, presentearmos todos os nossos supervisores com uma caixa de pão de mel, contendo a foto com o nome de cada um deles.



- Novembro: O mês teve como principal objetivo a conscientização do novembro azul sobre o câncer de próstata. Anexamos no plano de fundo de todos os computadores o layout com a mensagem “A campanha é todo ano! O Exame também. Um toque pela vida!”.
- Dezembro: Mês do Natal e já no início do mês enviamos uma carta do Papai Noel falando que a empresa iria pagar o décimo terceiro antecipado esse ano. A mensagem foi bem descontraída com um Papai Noel no fundo fazendo as contas, uma surpresa para todos. Na véspera do Natal enviamos uma mensagem de “Feliz Natal” para todos os colaboradores. Ainda nesse mês realizamos a campanha de doação.

Além das ações citadas acima, enviamos mensagem de aniversário para os aniversariantes mensalmente; Fazemos layout dos aniversariantes do mês e grudamos nas copas para que todos acompanhem. Realizamos o calendário motivacional, com acompanhamento diário para realizarmos as ações com antecedência. Além disso, nos dias de cada profissional enviamos uma mensagem personalizada parabenizando e reconhecendo cada um deles (Ex: dia do profissional de TI, dia da Secretária, etc.).

Treinamento CRBRB 2017

As Instrutoras de Capacitação Operacional da BRB Serviços foram validadas para multiplicarem os conteúdos das áreas gestoras pela Gerência de Telemarketing BRB – GETEL. Os Treinamentos validados e multiplicados aos nossos colaboradores, hoje, são:

- Antecipação de Recebíveis
- CPA10
- Ouvidoria
- Indicadores
- BRB Negócios
- Fundos de Investimento
- Banknet Multicanal
- CDA
- SAC
- CDB
- BRB SAUDE
- Sigilo e Segurança
- Aplicativo CRBRB
- GAS
- Avaliação SAC MONITORIA
- Avaliação SAC OPERAÇÃO
- Fundos de Investimento
- Cheque

Levantamento de necessidade de treinamento:

Diante de uma instituição bancária de grande complexidade a responsabilidade de realizar o levantamento da necessidade operacional da central de atendimento BRB Serviços é da instrutoria, onde o planejamento, programação, execução e a avaliação dos resultados da prestação de serviço de atendimento ao cliente em nossa Central de Relacionamento é mensurado mensalmente com o objetivo de obtermos um atendimento de excelência no canal. Após o levantamento destas necessidades e definição clara dos objetivos dos treinamentos.

O Departamento de Instrutoria definirá o local onde serão realizados os treinamentos específicos e de cunho social, analisando aspectos físicos e logísticos da aplicação dos programas, para que seja desenvolvido um cronograma anual.

Deverá ser levado em consideração na montagem do cronograma:

- Conteúdo dos programas;
- Custo;



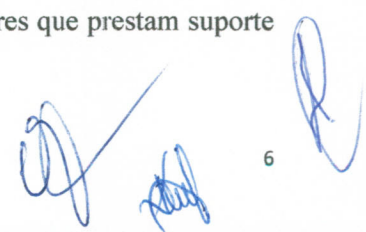
5

- Local de aplicação;
- Recursos a serem utilizados;
- Horário de trabalho dos colaboradores participantes para montagem de escalas;
- Confeção da Lista de Presença.

Durante o mês é realizada uma calibração entre capacitação, supervisão e monitoria, na qual avaliamos e auditamos em conjunto ligações da central de relacionamento – CRBRB, e que serve de embasamento para a confecção de treinamentos visando maximizarmos a qualidade dos atendimentos e domínio de conteúdo operacional. A aplicação de avaliação de desempenho do treinamento específico dos produtos e serviços da instituição bancária, são realizadas por meio de questionários e quiz do produto, utilizando o sistema integrado do Desenvolvimento Humano (totvs), moodle e/ou emitidos em meio físico. O relatório final das simulações aplicadas no decorrer do treinamento interno e ao término descrevem, quando necessário, a avaliação individual do operador pelo supervisor imediato ou responsável designado por ele. Os colaboradores recebem o certificado do Programa de Treinamento específico confeccionado pelo Instrutoria BRB Serviços.

Treinamentos Validados pela gerência de telemarketing BRB – GETEL:

- Antecipação de Recebíveis – Treinamento destinado aos operadores que prestam atendimento ao cliente empresarial que deseja antecipar recursos financeiros de créditos de férias e 13º salário.
- CPA10 – Treinamento destinado a operadores que prestam atendimento ao cliente na área de Investimento.
- Ouvidoria – Treinamento destinado ao operador que presta atendimento ao cliente reclamante em 2ª instância.
- CDA – Treinamento destinado a operadores que prestam suporte a empresas que tem cadastro de débito automático junto ao BRB.
- Indicadores e Monitoria – Treinamento destinado a operadores, monitores, supervisores para conhecimento contratual da prestação de serviço da gerência de telemarketing.
- Aplicativo CRBRB – Treinamento destinado aos operadores de atendimento da nova plataforma de atendimento ao cliente BRB.
- BRB NEGÓCIOS – Treinamento destinado aos operadores que prestam suporte a empresas que usam sistema de cobrança e folha de pagamento.
- Fundos de Investimento – Treinamento destinado aos operadores que prestam suporte ao cliente investidor e são portadores de certificação CPA 10.
- Banknet Multicanal – Treinamento destinado aos operadores do canal Telebanco sobre a nova plataforma financeira do BRB.
- SAC – Treinamento destinado aos operadores que prestam atendimento ao Serviço de Atendimento ao Consumidor.
- CDB – Treinamento destinado aos operadores que prestam suporte ao cliente investidor no canal Telebanco.
- BRB SAÚDE – Treinamento destinado a operadores que prestam suporte aos beneficiários do plano de saúde BRB.
- Sigilo e Segurança – Treinamento destinado a operadores que prestam suporte ao cliente no canal telebanco/Banknet/Mobile.
- GAS – Treinamento da nova ferramenta de segurança destinado aos operadores que prestam suporte ao cliente Banknet .



- Avaliação SAC – Prova aplicada destinada aos monitores, operadores, supervisores e instrutores de teleatendimento do SAC para conferência de conhecimento e necessidade operacionais.
- CHEQUE – Treinamento destinado a operadores híbridos que prestam suporte aos clientes BRB.

No ano de 2017, de acordo com as necessidades levantadas, foram treinados 1.267 colaboradores totalizando 124 turmas e 231 horas/aula. Diante disso, podemos melhor capacitar e desenvolver nossos colaboradores, conquistando, dessa forma, resultados de forma positiva para a empresa como um todo.

Contato Seguro:

Para melhor avaliar o clima organizacional, Implementamos o contato seguro que tem como função abrir espaço para denúncias e reclamações dos colaboradores de forma anônima e total sigilo. Para toda e qualquer demanda que surge a empresa tem até 30 dias para solucionar. Essa é uma das formas encontradas para melhor atender nossos colaboradores e aumentar o nível de satisfação dos mesmos.

3. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

As realizações orçamentárias da BRB Serviços S/A, foram efetivadas de acordo com as ações projetadas para o exercício de 2017. Desta forma, informamos que as ações previstas foram concluídas e finalizadas.

Para o exercício de 2018, a BRB Serviços S/A implementará ações estratégicas com o objetivo de criar e aprimorar processos, visando a maior eficiência e eficácia, transparência, segurança e mitigação de riscos.

Além de se preocupar com os resultados financeiros e de modernização, a BRB Serviços S/A projeta para 2018, dar continuidade as políticas adotadas pelo Conglomerado BRB.

4. IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Nome do Titular da Unidade Orçamentária:

Orlando José Felipe Castells/Diretor Presidente

Telefone: 3029-8321 e-mail da Instituição: contadoria@brbservicos.com.br

Assinatura: _____

Responsáveis pela elaboração:

Nome: José da Costa Ferreira Neto

Assinatura: _____ Telefone: 3029-8321

Diretor de Contadoria, Administração, Finanças e Tecnologia

Outro Servidor

Nome: Klézia Melão Fontineles

Assinatura: _____ Telefone: 3029-8346

Agente de Planejamento

Outro Servidor