

Minuta da Carta de Serviços ao Cidadão

Junho/2015

Missão: Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

Missão: Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

Sumário

1.Administração.....	3
2.Apresentação.....	4
3.Introdução.....	5
4.Serviços oferecidos para o cidadão.....	6
4.1.Depósito Judicial.....	6
4.2.Depósito.....	7
4.3.Consulta Serviços CAESB.....	8
4.4.Pagamento de Tributos Federais.....	9
4.4.1. Pagamento de DARF - Documento de Arrecadação de Receitas Federais (IRPF, IRPJ, COFINS, IOF, PIS/PASEP, outros).....	9
4.4.2.Pagamento de GPS – Guia da Previdência Social.....	10
4.4.3.Pagamento de FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.....	11
4.4.4.Pagamento de DASN – Documento de Arrecadação do Simples Nacional.....	12
4.5.Pagamento de Tributos Estaduais.....	13
4.5.1. Pagamento de tributos emitidos pelos seguintes órgãos: Agefis-DF, Caução Terracap-DF, Codhab-DF, DER-DF, Detran/Renainf, Detran-DF, DFTRANS-DF, Ibran-DF, Novacap-DF, Seagri-DF, Sefaz-DF, Sefaz-MS, Seguro DPVAT-DF, Terracap-DF.....	13
4.6.Pagamento de Tributos Municipais.....	14
4.6.1.Pagamento de tributos municipais emitidos pelas seguintes prefeituras: Prefeitura Municipal de Cidade Ocidental – GO, Prefeitura Municipal de Caldas Novas – GO, Prefeitura Municipal de Formosa – GO, Prefeitura Municipal de Luziânia – GO, Prefeitura Municipal do Novo Gama – GO, Prefeitura Municipal de Padre Bernardo – GO, Prefeitura Municipal de Planaltina – GO, Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Descoberto – GO, Prefeitura Municipal de Águas	

Lindas do Goiás – GO, Prefeitura Municipal do Valparaíso – GO, Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro – RJ, Prefeitura de Anápolis – GO, Prefeitura de Alexânia – GO, Prefeitura de Goiânia – GO, Prefeitura de Cristalina – GO, Prefeitura de Unai – MG.....	14
4.7.Pagamento de contas emitidas pelas seguintes concessionárias: Caesb, CEB, CELG, Claro, Embratel, GVT, Net, Nextel, Oi.....	15
4.8.Pagamento de Outras Taxas, Impostos e Títulos.....	16
4.8.1.Pagamento de documentos emitidos por outros órgãos: Associação dos Notários e Registradores do DF – ANOREG, Cartório de Distribuição.....	16
4.9.Recadastramento de aposentados e pensionistas do Governo Federal e anistiados políticos.....	17
4.10.Recebimento dos Programas Sociais do Governo.....	18
4.11.Recebimento dos recursos do Fundo para a Geração de Emprego e Renda do Distrito Federal – Funger.....	19
4.12.Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.....	20
4.13.Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.....	20
4.14.Ouvidoria.....	21
5.Procedimento para abertura de conta-corrente.....	22
5.1.Abertura de Conta-corrente para Pessoa Física.....	22
5.2.Abertura de Conta-corrente para Pessoa Jurídica.....	23
6.Unidades e Canais de Atendimento.....	24
6.1.Agências.....	24
6.2.Correspondentes no país.....	29
6.3.Sac e Telebanco.....	38
6.3.1. Sac.....	38
6.3.2. Telebanco.....	38
6.4.Ouvidoria.....	39
6.5.SIC.....	39

7.Compromissos.....	40
8.Padrões e Indicadores de Qualidade.....	41
9.Direitos e Obrigações (os direitos reconhecidos expressamente pelo ordenamento jurídico a que o cidadão possa recorrer, bem como suas obrigações estabelecidas pela organização).....	42
10.Formas de Participação.....	42

1. Administração

Presidente

Vasco Cunha Gonçalves

Diretoria Financeira e de Relações com Investidores - DIRFI

Carlos Vinícius Raposo Machado Costa

Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração - DIPES

Cristiane Maria Lima Bukowitz

Diretoria de Tecnologia - DITEC

Gustavo Costa Oliveira

Diretoria de Governo e Produtos - DIGOP

Nilban de Melo Junior

Diretoria de Redes e Canais - DIREC

Kátia do Carmo Peixoto de Queiroz

Diretoria de Risco e Controladoria – DIRCO

Vasco Cunha Gonçalves

Diretoria de Crédito e Clientes - DICRE

Dario Oswaldo Garcia Junior

2. Apresentação

O Banco de Brasília é um banco público de sociedade de economia mista, que tem como acionista majoritário o Governo do Distrito Federal. Foi criado em 10 de dezembro de 1964 (Lei Federal 4.545) obtendo, do Banco Central do Brasil, autorização para funcionar em 12 de julho de 1966.

Além do disposto nas normas que regulam as atividades das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, o BRB é o agente financeiro do Distrito Federal.

Missão

Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

Visão

Ser reconhecida como instituição financeira de referência no Centro-Oeste.

Valores

- I – Foco no cliente;
- II – Ética e transparência;
- III – Valorização das pessoas e respeito à diversidade;
- IV – Sustentabilidade;
- V – Inovação;
- VI – Comprometimento com o resultado e com a gestão de riscos.

Missão: Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

3. Introdução

Na busca por maior visibilidade e transparência das suas ações, o BRB - Banco de Brasília apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto 36.419, de 25 de Março de 2015.

O documento tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. A Carta demonstra o respeito e seriedade do Banco de Brasília com os cidadãos.

Como banco público do Distrito Federal, o BRB disponibiliza por meio de diversos canais, serviços que objetivam proporcionar informação aos usuários dos serviços prestados, pautado na sua missão de atender com excelência, fortalecendo ainda mais o vínculo com a sociedade.

4. Serviços oferecidos para o cidadão

4.1. Depósito Judicial

Requisitos	A abertura de conta judicial ocorre exclusivamente por solicitação dos juízos dos tribunais de justiça.
Documentos e informações necessárias	Para a abertura de conta judicial e efetivação do depósito judicial, o usuário deverá apresentar guia de depósito emitida pelo cartório da vara/juizado onde tramita o processo judicial.
Meios de Acesso	Em qualquer ponto de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	O atendimento é imediato. Após apresentação e conferência da documentação serão realizados os registros dos dados da guia de depósito judicial no sistema do Banco, a abertura da conta judicial e o depósito no guichê de caixa.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Conforme determinação judicial.

4.2. Depósito

Requisitos

O depósito pode ser feito em dinheiro ou cheque em conta do BRB por qualquer cidadão.

Documentos e informações necessárias

Nos guichês de caixa de agências, não há limites de valor.

No autoatendimento o depósito é limitado a R\$ 3.000,00 em dinheiro e R\$ 10.000,00 em cheque, limitado a 50 cédulas/cheques por envelope, não sendo possível depósito de moedas.

Nas lojas BRB Conveniência, o valor é limitado a R\$ 5.000,00 em dinheiro e R\$ 50.000,00 em cheque.

Local

Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: <https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento>

Horário

Agências: das 11 às 16h

Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h

Autoatendimento das agências: das 7 às 21h

Tempo máximo de espera para atendimento

Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.

Prazo e etapas

Nos guichês de caixa das agências e Lojas BRB Conveniência, os depósitos são imediatos.

Nas máquinas de autoatendimento, os depósitos realizados até as 16 h de um dia útil são processados no mesmo dia, já os depósitos realizados após as 16 h ou em dias não úteis, serão processados no dia útil subsequente.

Custo do serviço

Não há.

Normas e regulamentações do serviço

Norma ABNT NBR 15250;

Resolução Bacen 3518 e Resolução Bacen 2878.

4.3. Consulta Serviços CAESB

Opções disponíveis:

- Segunda Via de Fatura Caesb
- Histórico de Consumo Caesb
- Religação de Hidrômetro Caesb
- Solicitação de Vistoria Caesb
- Autoleitura Caesb

Requisitos

Possuir número de inscrição na Caesb.

Documentos e informações necessárias

Número de inscrição na Caesb.

Local

Máquinas de autoatendimento da rede do Banco, cuja relação está disponível no link: <https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento>.

Horário

De acordo com o horário de funcionamento do estabelecimento onde a máquina está instalada.

Tempo máximo de espera para atendimento

Não se aplica.

Prazo e etapas

Não se aplica.

Custo do serviço

Não há.

Normas e regulamentações do serviço

Norma ABNT NBR 15250;

4.4. Pagamento de Tributos Federais

4.4.1. Pagamento de DARF - Documento de Arrecadação de Receitas Federais (IRPF, IRPJ, COFINS, IOF, PIS/PASEP, outros)

Requisitos	Estar de posse do DARF e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	Para clientes do BRB, o valor poderá ser debitado em conta-corrente. As datas de vencimento do DARF, estão publicadas no site da Receita Federal. Nos casos de vencimento em dia não útil, o pagamento deverá ser antecipado.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	O BRB é um agente arrecadador de Receitas Federais, autorizado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRF

4.4.2. Pagamento de GPS – Guia da Previdência Social

Requisitos	Estar de posse da Guia e do recurso financeiro para pagamento, limitado ao valor mínimo de R\$10,00 para arrecadação.
Documentos e informações necessárias	As datas de vencimento do GPS são as seguintes: <u>Pessoa Física</u> – no dia 15 do mês seguinte ao da competência que está sendo paga, devendo ser postergado quando o dia 15 não for dia útil. <u>Pessoa Jurídica</u> – no dia 20 do mês seguinte ao da competência que está sendo paga, devendo ser antecipado quando o dia 20 não for dia útil. Obs.: para clientes do BRB, o valor poderá ser debitado em conta-corrente.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	O BRB é um agente arrecadador das contribuições previdenciárias, autorizado pela Secretaria da Receita Previdenciária - SRP

4.4.3. Pagamento de FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

Requisitos	Estar de posse da Guia e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	A data de vencimento do FGTS é sempre no dia 7(sete) do mês seguinte ao da competência que está sendo paga, devendo ser antecipado o pagamento quando o dia 7 não for dia útil. Obs.: para clientes do BRB, o valor poderá ser debitado em conta-corrente.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	O BRB é um agente arrecadador das contribuições efetuadas pelas Guias do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, autorizado pela Caixa Econômica Federal – CEF.

4.4.4. Pagamento de DASN – Documento de Arrecadação do Simples Nacional

Requisitos	Estar de posse da Guia DASN e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	No Simples Nacional estão incluídos impostos e contribuições: Federais, Estaduais e Municipais. A data de vencimento do DASN é sempre no dia 20 (vinte) de cada mês, devendo ser postergado quando o dia 20 não for dia útil no domicílio fiscal do contribuinte. Obs.: para clientes do BRB, o valor poderá ser debitado em conta-corrente.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	O BRB é um agente arrecadador de Receitas Federais, autorizado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRF

4.5. Pagamento de Tributos Estaduais

4.5.1. Pagamento de tributos emitidos pelos seguintes órgãos: Agemis-DF, Caução Terracap-DF, Codhab-DF, DER-DF, Detran/Renainf, Detran-DF, DFTRANS-DF, Ibran-DF, Novacap-DF, Seagri-DF, Sefaz-DF, Sefaz-MS, Seguro DPVAT-DF, Terracap-DF.

Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custos do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados com cada órgão.

4.6. Pagamento de Tributos Municipais

4.6.1. Pagamento de tributos municipais emitidos pelas seguintes prefeituras: Prefeitura Municipal de Cidade Ocidental – GO, Prefeitura Municipal de Caldas Novas – GO, Prefeitura Municipal de Formosa – GO, Prefeitura Municipal de Luziânia – GO, Prefeitura Municipal do Novo Gama – GO, Prefeitura Municipal de Padre Bernardo – GO, Prefeitura Municipal de Planaltina – GO, Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Descoberto – GO, Prefeitura Municipal de Águas Lindas do Goiás – GO, Prefeitura Municipal do Valparaíso – GO, Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro – RJ, Prefeitura de Anápolis – GO, Prefeitura de Alexânia – GO, Prefeitura de Goiânia – GO, Prefeitura de Cristalina – GO, Prefeitura de Unaí – MG.

Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados com cada prefeitura.

4.7. Pagamento de contas emitidas pelas seguintes concessionárias: Caesb, CEB, CELG, Claro, Embratel, GVT, Net, Nextel, Oi.

Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados com cada concessionária.

4.8. Pagamento de Outras Taxas, Impostos e Títulos

4.8.1. Pagamento de documentos emitidos por outros órgãos: Associação dos Notários e Registradores do DF – ANOREG, Cartório de Distribuição

Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h Autoatendimento das agências: das 7 às 21h Banknet: até 21h (somente para clientes do BRB)
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados entre as Partes

4.9. Recadastramento de aposentados e pensionistas do Governo Federal e anistiados políticos

Requisitos	<ol style="list-style-type: none">1. Ser aposentado ou pensionista do Governo Federal ou anistiado político2. Estar na folha de pagamento do Ministério do Planejamento3. Receber o pagamento pelo BRB ou em outros bancos, exceto Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal
Documentos e informações necessárias	Para o recadastramento é necessário a apresentação do RG ou CNH ou CTPS ou Passaporte e CPF
Local	Agências e Lojas BRB Conveniência.
Horário	Agências: das 11 às 16h Lojas BRB Conveniência: das 9 às 17h
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	O recadastramento é imediato. Deve ser realizado no mês de aniversário, até o último dia útil do mês subsequente.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Lei relacionada: Lei Federal nº 10.559/2002.

4.10. Recebimento dos Programas Sociais do Governo

Requisitos	Estar cadastrado para recebimento dos benefícios pela Secretaria de Governo responsável pelo programa.
Documentos e informações necessárias	Cartão Social ou Autorização emitida pela Secretaria responsável. RG ou CNH ou CTPS ou Passaporte e CPF.
Local	Pagamentos por autorização em qualquer loja BRB Conveniência. Pagamento por meio do cartão social nos terminais de autoatendimento do BRB e em qualquer loja BRB Conveniência.
Horário	Lojas BRB Conveniência: das 10 às 17h (para pagamento de programas sociais) Autoatendimento das agências: das 7 às 21h
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Os prazos são estabelecidos pelo Governo do Distrito Federal. 1. Após cadastramento na secretaria responsável, o beneficiário deve pegar uma autorização da secretaria ou o cartão social para o saque; 2. Deve solicitar à Secretaria que informe a data do pagamento; 3. Efetuar o saque no período de pagamento.
Custo do serviço	Segunda via do cartão social é cobrada de acordo com a tabela de tarifas do Banco.

*Reclamações/sugestões: (61) 3319-0990.

4.11. Recebimento dos recursos do Fundo para a Geração de Emprego e Renda do Distrito Federal – Funger

Requisitos	Ter operação de microcrédito aprovada pela Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal
Documentos e informações necessárias	Documentação mínima exigida pelo Banco Central para a abertura da conta-corrente e o contrato com a Secretaria de Trabalho, já assinado e com as firmas reconhecidas em cartório.
Local	Em qualquer ponto de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento
Horário	Agências: das 11 às 16h
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	<p>O pagamento das parcelas obedece os seguintes prazos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sem atraso: pagamento em qualquer agência do BRB ou loja BRB Conveniência;2. Atraso até 90 dias: pagamento em qualquer agência do BRB;3. Atraso superior a 90 dias: procurar a Secretaria de Trabalho ou a Emater, no caso de crédito rural, para renegociar a dívida. <p>Etapas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Abertura da conta-corrente nas agências do BRB*2. Recebimento dos recursos do programa por meio de crédito em conta-corrente de acordo com o cronograma da Secretaria de Trabalho3. Pagamento das parcelas do empréstimo ou financiamento.
Custo do serviço	Não há.

*Etapa detalhada no item 5 dessa carta.

4.12. Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Requisitos

Preenchimento de formulário eletrônico ou impresso.

Documentos e informações necessárias

Os pedidos de informação encaminhados ao SIC-BRB deverão conter: nome do requerente; número do documento de identificação válido; especificação, de forma clara e precisa, de informação requerida e endereço físico ou eletrônico do requerente. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá formular o pedido, sem necessidade de justificativa e poderá acompanhar o andamento da solicitação por meio do sistema e-SIC, disponível no portal do BRB >> Acesso à informação >> endereço <http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>*

Local

Por meio do sistema, no endereço www.e-sic.df.gov.br, ou em qualquer ponto de atendimento do BRB, cuja relação está disponível no link: <https://portal.brb.com.br/para-voce/comodidade-e-atendimento>

Horário

Internet: 24h por dia
Agências: das 11 às 16h

Tempo máximo de espera para atendimento

Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.

Prazo e etapas

O prazo de resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa. Possibilidade de 2 recursos com prazo de 5 dias corridos.

Etapas:

1. O pedido é registrado pelo cidadão no sistema e-SIC;
2. A Ouvidoria encaminha o pedido para as áreas responsáveis pelo tratamento da demanda.
3. De posse da resposta enviada pela área responsável, a Ouvidoria registra a resposta no sistema e-SIC.
4. Nos pedidos realizados de forma presencial, a Ouvidoria será responsável pelo registro e cadastramento no sistema e-SIC.

Custos do serviço

Somente poderão ser cobrados os custos referentes à cópia de processos ou qualquer tipo de documento solicitado, salvo os que declararem a impossibilidade de pagamento segundo a Lei federal nº 7.115/83.

Normas e regulamentações do serviço

Lei nº 12.527/11; Lei nº 4.990/12 e Decreto nº 34.276/13.

4.13. Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**Requisitos**

Pode ser utilizado por qualquer cidadão independente de ser ou não correntista do Banco.

Documentos e informações necessárias

Relato da reclamação e documentos comprobatórios para análise da demanda, se houver.

Local

Telefone: Atendimento - SAC – 0800 648 6161
- SAC para deficientes auditivos ou de fala – 0800 648 6162

Horário

24h por dia, 7 dias na semana.

Tempo máximo de espera para atendimento

Atendimento imediato.

Prazo e etapas

Até 05 dias úteis após o pedido nos casos de reclamações e solicitações.

Custos do serviço

Não há.

Normas e regulamentações do serviço

Decreto 6.523/08 de 31/07/2008, Portaria Nº 2014 de 13/10/2008 e Portaria Nº 49 de 12/03/2009.

4.14. Ouvidoria

Requisitos	Possuir registro anterior no SAC BRB
Documentos e informações necessárias	Nº do protocolo no SAC, relato da reclamação e documentos comprobatórios para análise da demanda, se houver.
Local	Telefone: 0800-6421105 Fale conosco Ouvidoria: www.brb.com.br Carta à Ouvidoria: Setor Bancário Sul, Qd.1, Ed. Brasília, CEP 70.072-900
Horário	Atendimento: 0800-6421105, de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h.
Tempo máximo de espera para atendimento	Atendimento imediato para registro de reclamação.
Prazo e etapas	Prazo máximo de retorno: 15 dias corridos.
Custos do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Resolução nº 3849/2010

5. Procedimento para abertura de conta-corrente

5.1. Abertura de Conta-corrente para Pessoa Física

Para abertura da conta-corrente o cidadão que possuir idade mínima de 18 anos e CPF em situação regular na Receita Federal deve procurar um ponto de atendimento do BRB com os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação com foto (RG, CNH, CTPS, dentre outros);
- CPF;
- Comprovante de residência (água, luz, IPTU ou IPVA);
- Comprovante de renda (Contracheque, CTPS, DIRPF);
- Duas referências pessoais, com nome, endereço e telefone.

É importante ressaltar que toda abertura de conta está condicionada a prévia análise gerencial.

Os procedimentos para abertura de conta corrente para Pessoa Física é regulamentado pelas Resoluções Bacen 2.025 de 24/11/1993, 3.919 de 25/11/2010 e 2.747 de 28/06/2000.

5.2. Abertura de Conta-corrente para Pessoa Jurídica

Para abertura da conta-corrente, a empresa deve estar com o CNPJ em situação regular na Receita Federal e procurar um ponto de atendimento do BRB com os seguintes documentos:

- Documento oficial que comprove a constituição da empresa (Contrato Social, Requerimento de Empresário, Estatuto, dentre outros);
- CNPJ;
- Duas referências comerciais (clientes ou fornecedores, que também sejam pessoas jurídicas);
- Cópia dos documentos pessoais dos responsáveis pela administração da conta, a saber:
 - Documento de identificação com foto(RG, CNH, dentre outros);
 - CPF;
 - Comprovante de residência (água, luz, IPTU ou IPVA);
 - Duas referências pessoais, com nome, endereço e telefone.

A possibilidade de abertura da conta será avaliada após visita gerencial à empresa.

Os procedimentos para abertura de conta corrente para Pessoa Jurídica é regulamentado pelas Resoluções Bacen 2.025 de 24/11/1993 e 2.747 de 28/06/2000.

6. Unidades e Canais de Atendimento

6.1. Agências

Código	Nome	Endereço
011	Ag. Ceasa	SIA SUL Quadra 07, Nº 100, Bloco 03, Lojas 12/13
013	Ag. Guará	SRIA QE 7 Bl. B Lojas 5/7 Ed. Itaipu
015	Ag. Goiânia	Av. Goiás nº 840 esquina com a Rua 5
018	Ag. Anápolis	Rua 15 de Dezembro, nº 50
022	Ag. Rio de Janeiro	Rua da Quitanda 52-A
023	Ag. São Paulo	Rua José Bonifácio, nº 186/192 Sé
024	Ag. Taguatinga Norte	CNG 04 Lotes 17/18
025	Ag. Brazlândia	Quadra 03 Bloco B Lotes 6 a 10
026	Ag. Ceilândia	CNM 01 Bloco B
027	Ag. Central	SBS Quadra 01 Bloco E Ed. Brasília
028	Ag. SIG	SIG Quadra 3 Bloco C Lote 05
037	Ag. Asa Sul	SCRS – 513 Bloco C Lojas 14 a 16
040	Ag. Parkshopping	SAI/SO Área 6580 Loja 118- I ,Parkshopping
043	Ag. Ceilândia Norte	QNN 25 Conjunto C Lotes 2/4
044	Ag. Millenium Capital	SCN, Quadra 01, Bloco C, Módulo B, Mezanino
047	Ag. Taguatinga Sul	CDS 06 Lote 24
050	Ag. Ponta Norte	SEPN 516 Conjunto A Lojas 46 e 94 - Térreo
053	Ag. Samambaia	QN 206, Conjunto A, Lote 01
054	Ag. Guará II	AE 04, Lote B , Loja 101 – Ed. 03 Irmãos - Térreo
056	Ag. Candangolândia	Praça da Caixa Forte, Lote 03 (Ao lada da Administração Regional)
057	Ag. Paranoá	Praça Central Lote 02 Área Especial
058	Ag. CNB-12	CNB 12 – Lotes 17/18 – Loja 01 Térreo
059	Ag. SRTV- SUL	SRTVS A CHATEAUBRIAND QD 701 CJ L BL 1 LJ 85
060	Ag. SAAN	SAAN – Quadra 02, Lote B
061	Ag. Lago Norte	SHIN – Canteiro Central – Lote 07
062	Ag. Setor Hospitalar Sul	SHLS Q. 716 Conj. L Bl.1 Lj.230 – C 1º Subsolo – Centro Clínico Sul
063	Ag. Setor de Diversão Sul	SDS Bloco P Loja 14 e 20, Térreo Venâncio III

Missão: Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

064	Ag. Santa Maria	Qd Central 01 Lote 10 Bloco B
066	Ag. Sudoeste	SHC/SW CLSW 304 Bl. C Lj. 03, 07, 90 a 127
067	Ag. Terraço Shopping	SHC/AOS E/A 2/8 número 5 loja 205 Terraço Shopping
071	Ag. Flórida Mall	Estrada Parque Taguatinga, Rua Quaresmeira 2A, Lote 08, Bloco Q, Lojas 29 e 30, Shopping Flórida Mall
072	Ag. Luziânia	Travessa Emanuel Roriz - nº 12
074	Ag. QNL	EQNL 5/7 Bloco A Loja 1 Térreo
076	Ag. Campo Grande	Rua 13 de Maio, nº 2782 e 2786
077	Ag. Formosa	Rua Visconde de Porto Seguro - Nº 737
078	Ag. Águas Claras	R 16 NORTE, LT 2, LJ 7 A 10, ED. MARCIA MUNIZ
079	Ag. Hélio Prates	CNN 02, Bloco C, Lotes 06/07
080	Ag. Cuiabá	Av. Historiador Rubens de Mendonça (Av. Do CPA), Centro Empresarial Maruanã, nº 1894, loja 02, térreo
081	Ag. EPNB	Conjunto 16, lote 47, lojas 1/4, ADE Águas Claras
082	Ag. Praça do DI	CNA 01, Lotes 09/10, Praça do DI
083	Ag. P SUL	Quadra 01, Conjunto C, Lote 24, ADE Centro-Norte
084	Ag. Águas Lindas	Av. Jk, Quadra 07, Lotes 17/18
085	Ag. Vila Buritis	Setor Residencial Leste, Quadra 2, Conjunto B, Lote 40
086	Ag. Jardim Botânico	DF-001, KM 23 a 26, Condomínio Solar de Brasília, Quadra 2 Comercial, Bloco B, Lotes 3 e 4, Lojas 6/7/8
087	Ag. Sto. Antônio do Descoberto	Quadra 48 Lt 19 Centro Santo Antônio GO
089	Ag. Sobradinho II	Av. Central, Conjunto 6, lote 14 - SOBRADINHO II - DF
100	Ag. JK	SCN Quadra 01 Bloco C Loja 05 - Ed. Brasília Trade Center - Térreo
103	Ag. Taguatinga	Setor Comercial Central C. 08 Lotes 13, 14, 29 e 30
104	Ag. Gama	S. Central Comercial Bloco 01 Lotes 1 a 19
105	Ag. Bandeirante	Av. Central Comercial - Lotes 293/299/305
106	Ag. SIA	SIA Quadra 4/C Lotes 2 a 7 e 14 a 19
107	Ag. Sobradinho	Setor Comercial Central Bl. 01
108	Ag. 504Norte	SEPN 504, Bloco A, Loja 120, Ed. Ana Carolina, Asa Norte - BRASÍLIA - DF
110	Ag. Planaltina	SHD Bloco J/A
113	Ag. SEE-DF GUARA	QE 17/19, Lote B, AE CE 03
121	Ag. TERRACAP	SAIN Bloco F, Ed. Sede da Terracap
124	Ag. PMDF TAGUATINGA	QNG 22, Área Especial

125	Ag. PROCURADORIA DF	SAIN Projeção I, Ed. Procuradoria Geral
127	Ag. SEF	SBN Ed. Vale do Rio Doce - Subsolo
130	Ag. METRO-AGUAS CLARAS	Av. Jequitibá 155, Complexo Metrô
133	Ag. SES-DF/HRT	QNC, ÁREA ESPECIAL 24, SETOR C NORTE - Hosp. Reg. Taguatinga
134	Ag. CEMAB	QSA 05 – Área Especial Nº 1, Posto Serv. FEDF/CEAB
139	Ag. DPE	SAIS - Lote 23 – Bloco F
141	Ag. Valparaíso	Valparaíso Shopping – Ljs. 58/59/61 Park Esplanada III BR 040 – Km 12
142	Ag. SES-DF/HRC	QNM 17 – Área Especial 01 PARTE - Hospital Regional Ceilândia
143	Ag. PMDF GAMA	9º Batalhão de Pol. Militar, AE 02, Setor Sul
144	Ag. SES-DF/HRG	Setor Central - Área Especial -Hosp.Reg.do Gama
145	Ag. SINDSIA	SIA Trecho 02 Lotes 1250 e 1260
146	Ag. CBMDF	SAIN Bloco D, Lote E
148	Ag. São Sebastião	Centro de Múltiplas Atividades – Lote 06
150	PA TJ BANDEIRANTE	Av. Contorno, AE 13, lote 14, Fórum Desembargador Hugo Auler
153	PA CARTÓRIO BANDEIRANTE	Av. Central AE 12, Bl. K - NÚCLEO BANDEIRANTE
155	Ag. TJDF	Praça Municipal – Lote 1 – TJDFT – Térreo
161	PA TJ CEILÂNDIA	QNM 11, AE nº 1, Fórum Ceilândia
163	Ag. CAESB ÁGUAS CLARAS	Avenida Sibipiruna – Lotes 13,15,17 e 21
164	Ag. VENANCIO 2000	SCS Qd 08, Bl B/60, Sl 140-A, 1o.andar, Ed.Venâncio 2000
168	Ag. SEE-DF SOBRADINHO	Qd. 04 – Área Especial- Centro de Ensino Médio 01
169	Ag. SES-DF/HRS	Qd 12, Área Especial, Hosp. Reg. Sobradinho
172	Ag. SES-DF/HMIB	SGAS 608 - Lote S/N – Hospital Regional da Asa Sul
174	Ag. CEILÂNDIA SUL	QNN 30 – Área Especial I Lojas 1,2,3 e 102 – Ceishop
198	Ag. CAESB SIA	SIA – Área Especial F
200	Ag. HRAN	SMHN Área Especial – Hospital Regional da Asa Norte
201	Ag. Conjunto Nacional	SDN/CNB Lojas 98/99/110 a 117 e 119
202	Ag. W/3	SCRS Q. 509 Bl. B Ljs. 71/77
203	Ag. Tiradentes	Setor Policial Sul – AE 04/ Parte (Ag. Bancária)
204	Ag. L2 SUL	EQS 410/411 Lote 01
205	Ag. Shopping Popular	Pátio Ferroviário de Brasília - lote único – Feira Popular
206	Ag. NOVACAP	SIA – SAP Sul, Lt B, Bl B – Térreo - Ed.Sede Novacap
207	Ag. CEB SEDE	SIA - Área de Serviço Público, Lote C
208	Ag. Comercial Sul	SCS Quadra 05 Bloco A Lojas 3,10 e 20

209	Ag. Norte	SEPN 507 Bloco D Lote 4
210	Ag. SEE-DF/SEDE	SGAN 607 - Projeção D - Sede
211	Ag. TCDF	Palácio Costa e Silva, Térreo, Praça do Buriti
212	Ag. BURITI	Praça do Buriti, ST, Palácio Buriti, Anexo Térreo
213	Ag. DETRAN	SAIN Lote A, Ed. Sede do DETRAN
214	Ag. Lago Sul	SHI/SUL QI - 05 Bloco F Loja 77
215	Ag. HDB	SHMS Área Especial - Hospital de Base do DF
216	Ag. Alfa	Setor Industrial Leste - Quadra 01 Lote 160 Loja 01
217	Ag. SEE-DF/DRE CEILANDIA	QNM 14, Lote A, Parte-DRE - Escola 54
218	Ag. CAMARA	Praça Municipal, quadra 02, lote 05, térreo inferior
219	Ag. UNIVERSIDADE DE BRASILIA	UNB SG 11 - Campus Universitário, Bl. Múltiplos Usos
222	Ag. TJ SAMAMBAIA	Área Urbana 01, Q. 302, Ed. Forum de Samambaia
237	Ag. TJ TAGUATINGA	AE 23, Setor "C" Norte, Fórum -TAGUATINGA
239	Ag. DOM PEDRO II	Setor Policial Sul, Área Especial, Conj 03/Parte(PAB) ABM
240	Ag. Recanto das Emas	Av. Recanto das Emas, Quadra 203 Lote 15
241	Ag. Riacho Fundo	AC 03 Lote 10
243	PA SEF III	SBS QD 02 Ed. Lino Martins 17 Andar - BRASÍLIA - DF-
245	PA CORRESPONDENTE	SAAN, Quadra 03, Lotes 320 a 380
252	Ag. Taguatinga Shopping	Rua 210 QS 01 Lote 04 Lojas 1004/1005/1006
253	Ag. SES-DF/HRP	Av. WL 4 - AE - Setor Hospitalar Oeste
254	Ag. SEE-DF PLANALTINA	Setor Educacional - Lotes C/D
255	Ag. SEE-DF/GAMA	Centro de Ensino Médio 02, AE EQ 27/36
262	Ag. PARQUE RURAL	Parque Estação Biológica
263	PA TJ Riacho Fundo	QS 02, AE - A
264	Ag. Novo Gama	Quadra 473, Lote 7/8, Bairro
267	Ag. Unai	Rua Canabrava nº 240
268	Ag. Planaltina de Goiás	Praça Cívica, Área Especial 4, Lotes 3A e 3B
269	SEJUS	Estação Rodoferroviária, Ala Central, Térreo
280	Ag. Samambaia Sul	QN 304, Conjunto 03, Lote 02
281	Ag. SES-DF/HRPA	Quadra 02, Conjunto K, Lote 01
282	Ag. Alexânia	Rua 25, Quadra 159, Lote 19

6.2. Correspondentes no país

Loja Razão Social

601	VL da S. Moreira - ME	Avenida Porto Velho Quadra 46 Lote 02, Loja 02
602	RFR Serviços de Mecânica Automotiva LTDA. ME	SHC / QMSW 02 Conjunto B, Loja 12
603	Bônus Comércio de Alimentos LTDA	Rua 10 S/N, Quadra 20 Lotes 01,02,03,04,06,24 e 25
604	MD Biju Comércio de Bijuterias LTDA.	QNN 23 Conjunto F Lote 02
605	Wellington Empreendimentos Imobiliários LTDA. ME.	Avenida Presidente Wilson nº 840, sala 03
606	A C P Magazines & Informática Eireli - ME	QC 05 Lote 30 Residencial Santos Dumont
607	CDAG Revistaria EIRELI	STN Conjunto J Loja SS07 Boulevard Shopping
608	Ramos e Borges Comércio de Alimentos LTDA. ME.	ST Sul Quadra Residencial 209 Conjunto B Lote 01 e 02
610	Magazine Art & Paz LTDA. ME.	Av. Pedro Ludovico Lote de Mansão 24B
612	Diogo Fernandes Xavier - ME	Rua sem Nome Quadra 12 Lote 27 Casa 02
613	J Nogueira Sobrinho - ME.	Rua 06 Chácara 267A Lote 03 Loja 04
614	B2 Comércio Alimentícios e Serviços de Internet LTDA. ME.	SEPN 504 - Bloco nº 31 - Loja 38 1º pavimento
615	IALE - Instituto Acadêmico de Línguas Estrangeiras LTDA. ME.	SHCS CR Quadra 513 Bloco B Loja 29
616	Delícia Gelada Sorveteria LTDA. ME.	Quadra 09 Conj. B Lote 41 Loja 01
617	Panificadora e Confeitaria R&V LTDA. ME.	Setor Habitacional Arniqueira CH 66 Lote 02 Loja 02
618	Posto QNO 01 LTDA.	QNO 01 PLL
619	Lorena e Lohana Papelaria LTDA. ME.	Av. Santa Luzia Quadra 22 Lote 14 Loja 02 Centro
620	Santos & Soares Panificadora LTDA-ME	Quadra 13 Conj. A Lote 02
621	Lustosa & Silva Academia de Condicionamento Físico LTDA.	SHCES quadra 411 Bl. A Loja 25
622	Latam Viagens, Turismo e Comércio de Eletroeletrônicos LTDA. ME.	Av. Castanheiras Lote 1250 Loja 07, Ed. Mall Estação XVI
623	S. C. A. Ferreira Salão de Beleza ME.	QE 04 Conjunto F Lote 175
624	Central Comercial de Alimentos LTDA.	Quadra 02 Lotes 34/36 Loja 01 Terreo, Setor Central
625	Jeferson Ferreira dos Santos - ME.	Cond. Residencial Guarapari Quadra 01 Lote 15/16 Loja 01
626	Super-Clean Comércio e Serviços LTDA. EPP.	SMPW trecho 03 Bl. A Lojas 28 a 32 Shopping Bandeirante
627	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME. (Restaurante Comunitário Estrutural)	Restaurante Comunitário - Quadra14 Área Especial
627,2	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME. (Restaurante Comunitário Itapoã)	Restaurante Comunitário - Quadra 61 Área Especial Entre conjuntos D/E

627,3	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME. (Restaurante Comunitário Paranoá)	Restaurante Comunitário - Quadra 02 Lote A Feira Livre Área Especial
627,4	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME. (Restaurante Comunitário Planaltina)	Restaurante Comunitário - Setor Recreativo e Cultural Módulo Esportivo Via WL 1-a/NS
627,5	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME. (Restaurante Comunitário São Sebastião)	Restaurante Comunitário - Centro de Múltiplas Atividades Lote 02 - Próximo ao prédio da Administração Regional
627,6	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME. (Restaurante Comunitário Sobradinho II)	Restaurante Comunitário - AR 13 Área Especial 08 Quadra 03 Setor Administrativo
628	Marina Video Locadora LTDA. ME.	SHC Norte CL Quadra 216 Bloco C Lojas 08 e 80 Térreo
629	Abrantes e Andrade Artigos do Vestuário LTDA.	Condomínio Privê Lucena Roriz Módulo 3 Lote 22 Loja 01
630	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Ceilândia)	Restaurante Comunitário - CNM 01 - Bloco 01 - Lote 01 - Antigo Salão de Múltiplas Funções
630,2	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Gama)	Restaurante Comunitário - AE - Complexo Esportivo do Gama - Estádio Bezerrão
630,3	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Recanto das Emas)	Restaurante Comunitário - Av. Recanto das Emas - Quadra 01 - Lote 01 - Centro Urbano
630,4	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Riacho Fundo)	Restaurante Comunitário - QN 10, Conj 01, Lote 01
630,5	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Samambaia)	Restaurante Comunitário - ADE/S - Conjunto 15 - Lotes 1/2, às margens da BR 060
630,6	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Santa Maria)	Restaurante Comunitário - Av. Alagados - S/N, junto ao prédio da Administração Regional
630,7	Ângela M. B. Silva EPP. (Restaurante Comunitário Brazlândia)	Restaurante Comunitário - Quadra 36 Área Especial nº. 01
631	Edite Araújo e Silva ME.	Quadra 114 Conjunto 15 Lote 03 Loja 02
632	Hélio Neves Guimarães 35635940587 ME.	Rua 05 Chacára 182 Lote 03 Loja 03
633	JAG Utilidades LTDA. ME.	Avenida Central Lotes 1190, 1196 e 1208 Loja
634	A. R Utilidades LTDA.	Quadra 08 Lote 06 Loja 02
635	LDG Suprimentos para Informática LTDA. ME.	Quadra 07 Conhunto B Lote 17 Loja C Setor Central
636	Facilita Armarinho e Presentes LTDA. ME.	Q QR 503 Conjunto 01 Lote 01 Loja 02
639	CP Comércio de Artigos de Papelaria LTDA. ME.	Q 11 Lote A Loja 01
640	Ateliê de Artesanato e Variedades LTDA. ME.	Colônia Agrícola Samambaia Chácara 145 Lote B Loja 01
641	Via Ouro Utilidades do Lar LTDA ME	QN 211 Conjunto 02 Lote 42 - Samambaia - DF
642	AME Comercial de Medicamentos LTDA. ME.	Quadra 11 Lote 01 Loja 01

643	Central Import's Utilidades LTDA. ME.	Qn 504 Conj. 01 Lote 01 Loja 01
644	Papelaria Danyline LTDA. ME.	Quadra 7, Conjunto H, Loja 16 Parte
645	L & L Distribuidora de Bebidas LTDA. ME	SB Condomínio Novo Horizonte Módulo A, Lote 07, Loja 01
646	MM Mercado de Alimentos LTDA. ME.	Av. Israel Pinheiro Lote 10 - Acampamento Rabelo
647	R & R Utilidades e Presentes LTDA.	Quadra 19 Lote 57 B Loja 02 - 3ª Etapa
648	S.L Pinheiro - Utilidades ME	Rua Fortaleza Quadra 09 Lote 02 - Jardim Águas Lindas II
649	Kleiber e Moraes LTDA. ME.	BR 003 SPMN Lote 02 Loja 14
650	Moura Acessorios de Vestuário LTDA-ME	Quadra 10 Conjunto H Lote 01A Loja 01
651	Gráfica e Papelaria Araguaia Indústria e Comércio LTDA.	SIG/SUL QD 08 Lotes 2285/2295
652	Agenário Augusto Cardoso dos Santos ME.	Quadra SES 13 Lote 02 Loja 01
653	Maria Cabral Linhares Paiva - ME.	Quadra 64 Lote 05
654	Dridan Store Comércio de Roupas e Acessórios LTDA.	QND 32 Lote 02 Loja 02
655	P&A Armarinho e Utilidades da Família LTDA.	SHRF II QC QD 06 Conjunto 13 Lote 20
656	Armarinho Nogueira LTDA. ME.	QNN 19 Conj P Lote 40 Loja 01
657	LM Papelaria e Copiadora LTDA.	Quadra 06 CL 23 Lote 23 Loja 06
658	SB - Comércio de Bijuterias LTDA.	Quadra QR 421 Conjunto 3 Lote 01 Térreo
659	Santa Cecília Comércio de Lubrificantes EIRELI - ME	Avenida Santa Maria Quadra 15 Lote 6-8 Sala 02 - Setor Aeroporto
660	Lilia Jakeline Barreto Lisboa e Cia LTDA. ME.	QD 104 Lote 12 Loja 13
662	Cleiton Teixeira Tavares & Cia LTDA. ME.	Av Dona Sarah Kubistschek Qd 42 Lote 27 Loja 01
663	JSE Comércio LTDA - ME	Rua 39 Quadra AV-03 Lote 3/4C SN Loja 03
664	Neres Amaral Papelaria LTDA.	Rua J 19 Quadra 34 Lote 12 - Mansões Paraíso
665	Tabacaria e Revistaria Fortalesa News LTDA.	SHCE/S Quadra 1101 Bloco J Sala 02
666	Mídia Comunitária e Eventos LTDA ME.	Terminal Rodoviário Loja 35 Plataforma Térreo Leste
667	Griff Decorações Comércio e Representação de Serviços LTDA-ME	Avenida Flamboyant Lote 24 Loja 24
668	Arco Comércio de Produtos de Papelaria LTDA.	SHC/AOS Área Especial 1/2 Lojas 65 e 70
669	Marcos Alexandre de Souza ME.	Rua Rio de Janeiro Quadra 04 Lote 08 a 12 Loja 05
670	Beta Comércio de Bijuterias LTDA.	QR 323 Conj 03 Lote 16 Loja 01
671	Bruno Alves de Oliveira e Banhos LTDA.	Av. Brasília Quadra 57 Lote 17 Casa 02 - Centro
672	Mimos e Encantos Comércio de Presentes LTDA.	Avenida das Araucárias Lote 1525 Loja 74 Pavimento 01 Shopping Metrópole
673	De Paulo Consultoria e Representações LTDA.	SHVP Chácara 135/2 Lotes 3 a 8 Loja A - Brasília - DF
674	Posto 6 Comércio e Mercadorias LTDA. ME.	SHIS EPDB QL 06 Bloco A Loja 01

675	Discon Serviços de Digitação LTDA. ME.	Rod. DF 150 c/a DF 420 Bloco A Loja 12, Posto Contagem
676	Juarez Ribeiro da Costa ME.	Colônia Agrícola Samambaia Chácara 134 Lote 01 Loja 08
677	EJR Livraria e Papelaria LTDA. ME.	AV Minas Gerais s/n Quadra 06 Lote 16 e 17 Loja 02
678	Viação Monte Alto LTDA.	Q19 Terminal Rodoviario s/n sala 32
679	Elísia do Prado Silva ME.	CNM 02 Área especial 01 box 262 Feira Permanente
680	LR Pizzas LTDA.	QN 07 Área especial 01 Loja 104 1º pavimento, Centro Comercial Riacho Mall
681	Point 13 Lanchonete e Revistaria LTDA. ME.	Q AR 13 Conjunto 18 Lote 30 Loja 03
682	Lucar't Papelaria LTDA. ME.	SHC/Sul Eq 102/103 Bloco A Loja 88 1º Pavimento
683	Livraria e Papelaria Guerra da Cunha LTDA. ME.	QR 03 Conjunto A Lote 63
684	Wanderson Pereira Tavares Eireli ME.	Avenida 02 Quadra 18 Lote 13 Loja 01
685	ME Lanchonete e Papelaria LTDA.	ADE Quadra 03 Conjunto B Lote 13 Loja 04
686	Francisco Dantas do Nascimento ME.	SHC/SUL CL Quadra 102 Bloco B Loja 05
687	Enedina de Oliveira Leite - Armarinho Azul ME.	Rua 62 Quadra 84 Lote 27
688	Arco-Íris Brasil Armarinho e Papelaria LTDA. ME.	Quadra 07 Lote 30
689	Ribeiro Lobo Turismo LTDA	ST SCEE/Sul Lote B Box 03 S/N
690	Benjamim Lustosa Mendes - ME	Q 06 Lote 13 Lote 01
691	CNB Móvel Vend Car Veículos LTDA. (Placa JKG 3217)	Q 15 Conjunto 08 Lote 04
692	Papelaria Val LTDA. ME.	Rua Djalma Torres nº 55
693	RC Multimarcas LTDA ME	Rod. DF 150 Km 12 Lote 27
695	Siria Serviços Administrativos LTDA - ME	SHCN CL EQ 408/409 Bloco A parte
701	Fit Trainer Academia de Ginástica LTDA.	QNL 11 Conjunto I Lote 18 Térreo - 1º Pavimento
702	Comercial de Gêneros Alimentícios Afonso LTDA.	Módulo 15 Fração ideal 11 e 12 Setor de Mansões Itiquira
703	D'Tudo Material Elétrico e Hidráulico LTDA. ME.	Condomínio Lara Conjunto A Lote 01 Loja 03
704	Nolasco & Lima Utilidades do Lar LTDA.	QS. 116 Conjunto 06 Lote 03 Loja 02
705	Fofocas Restaurante LTDA. ME.	SCDN Box 12/13 Feira Central
706	Grazzy Biju Comércio de Bijuterias LTDA. ME.	QNM 21 Conjunto A Lote 45 Loja 01
707	Zenaide Portela de Sousa ME.	Estação Rodoviária Box 03
708	Thamires Cristina Siqueira Rodrigues ME.	Quadra C1 nº 25 Lote 112 Edifício TTC
709	NAT Plotagem LTDA. ME.	SHC/SUL CR Quadra 504, Bloco C Loja 59
710	Comercial de Alimentos Bernardo LTDA. EPP.	QI 08 Lotes 1 a 16
711	Comercial de Alimentos Cristal Araguari LTDA.	Quadra 08, Lote 08, S/N
712	Jose Aucione Rodrigues Barbosa - ME	Quadra 05 Loja 01 Parque Rio Branco

713	Point Express Serviços de Sinalização Visual LTDA-ME	SHCN CL Quadra 313 Bloco C Loja 20 Térreo Loja 22 Subsolo
714	Armarinho e Papelaria JL LTDA ME	Área ADE Quadra 400 Conjunto 4 Lote 28
715	MK Comercio Varejista do Vestuário e Acessórios LTDA. ME.	Quadra QI 17 Lote 12, 14 e 24
716	Sol Nascente Comércio de Material de Construção LTDA. ME.	Setor Habitacional Sol Nascente Chácara 616 Conjunto A Lotes 07/08
717	Papel Presente Papelaria e Armarinho LTDA. ME.	SHIN QI 02 - Estacionamento SAB
719	WJ Comercio de Produtos Naturais e Conveniencia EIRELI. EPP.	CNJ 01 Bloco J Lotes 15 Loja 02
720	Israel Carlos Oliveira Cardoso - ME.	Quadra QNM 40 Conjunto C Lote 41 Casa 02 Loja 1
721	ADE Papelaria Utilidades do Lar LTDA EPP	RF II QN 16 Conjunto 01 Lote 05 Loja 02
722	N A de Sousa - Almirante ME.	Qd 42 Conj B Lote 01 A Lojas 07/08 Setor 2
723	José dos Reis de Oliveira Comércio de Alimentos ME.	Avenida Paranoá, Quadra 29, Conjunto 21, Lotes 04 a 07, Lojas 01/02
724	Helder Morato - Artes Modas LTDA.	Quadra 67, Lote 17, Loja 01
725	Gálatas Internet, Informática e Entretenimento LTDA. EPP.	QNN 07 Conj D Lote 48 Subsolo
726	Panificadora e Lanchonete JJK LTDA.	EQNO 04/06 Bloco A Lote 01 Loja 01
727	Atacadão do Coco Zero Grau Comércio de Coco e Derivados LTDA. ME.	Quadra 04 Conjunto G Lote 01 Vila Estrutural
728	JPM Comércio e Distribuição de Calçados e Utilidades LTDA. ME.	Quadra 405, Conjunto 18, Lotes 07, Loja 01
729	C & N Correspondente e Serviços de Informática LTDA. ME.	QNB 01, Lote 20, Loja 06/07
730	H. Martins Materiais para Construção LTDA. EPP	QNN 08 Conj B Lotes 45 / 51
731	Confraria da Beleza LTDA. ME.	QNH 07, Lote 01, Loja 02
732	C & V Comércio de Alimentos LTDA. ME.	EQNM 01/03 Bloco B Lote 01 Loja 01
733	Auto Posto Avenida Perimetral LTDA.	Q 04 Conj B Lote 37/39 Setor 06
734	JVA Comércio de Alimentos LTDA.	Quadra Central, Bloco 11, Lote 07, Loja 20, Serra Shopping
737	Santos e Pereira Comercial de Alimentos LTDA. ME.	AR 6, Conjunto 1, Lote 21 - Setor Oeste
738	Copel Papelaria LTDA ME.	ST Setor de rádio e televisão sul quadra 701 Bloco I Lojas 22 e 30
739	Retalhão e Confecções Fortaleza LTDA. ME.	Quadra 03, Conjunto A, Lote 40, Lojas A, B, C e D e salas 01 e 02
740	Montenegro Comércio e Serviços LTDA. ME.	Q 56 Conjunto A Lote 83 Loja 02
741	DESF Informática Comércio e Assistência Técnica LTDA. ME.	QNE 15, Lote 02, Loja 01
742	RR Sorveteria LTDA - ME	SMDB CL Conjunto 12 Bloco D Lojas 01 e 12
744	DGP Comercio e Serviços LTDA-ME	Área Especial de Industria Nº 10, Lote 01 Loja 05 BR 020

745	MMP Comércio de Bijuterias LTDA.	EQNM 04/06 Bloco A Lote 02
747	JC Comércio de Bananas LTDA. ME.	QNP 01 Área Especial Feira do Atacado Modulo Central Box 01
748	Explosão Distribuidora de Doces LTDA. ME.	Quadra 06, Loja 11
749	Franelle Comércio de Alimentos LTDA. ME.	CNM 02 Lt B Loja 01
750	Lindapele Produtos de Beleza LTDA. EPP.	QE 07, Bloco "H", Lojas 26, Ed. Carim
752	Potência Administradora Imobiliária LTDA.	QE 13, Conjunto E, Lote 02, Loja 04 Parte
753	Gonçalves & Souza Mercado LTDA.	Estância 1, Módulo M, Lote 02, Loja A
754	Comercial de Alimentos Superbom LTDA.	QS 314, Conjunto 07, Lote 01 e 02
755	Panificadora e Confeitaria Tarsismax LTDA. ME.	QR 429, Conjunto 11, Lote 01
756	Dsites Informática e Serviços Eireli - ME	QN 614 Conjunto B Lote 02 Loja 02
758	Oralda Marcelino de Sousa ME.	Quadra 02, Lote 14 Loja 01
759	Casa do Bolo Comercio de Produtos Alimentícios LTDA-ME	QNM 03 Conj O Lote 05 Loja 01
760	Jeva Materiais Elétricos e Hidraulicos LTDA. ME.	EQNN 18/20 Bloco A Loja 2
763	Comercial de Alimentos J & R LTDA. ME.	QN 414 Conjunto D Lote 02
764	Magazine Art & Paz LTDA. ME.	Av B Quadra 01 MC Lote 07 Loja A
765	A. S. Lanchonete LTDA. EPP	Ter Rodoviário Loja 07
766	JC de Araújo Lima Pereira Papelaria ME.	Quadra 02 Conjunto A Lote 09 - Loja 01
767	Joel Empório LTDA.	SCLRN 706 Bl B Loja 29 Parte
768	Menor Preço Comércio de Alimentos LTDA. ME.	EQNP 13/17 Área Especial F Lt 01 Loja 01
769	Taylor de Souza Pereira ME.	Rua Eugênio Jardim Q 32 Lote 18A Loja 04
770	Trenó da Construção LTDA ME.	Cond. Portal do Amanhacer I Conjunto A lote 11
771	Magazine Art & Paz LTDA. ME.	QC 03 MC Lote 09 Lojas 2 e 3
772	Adna Débora de Souza ME.	Quadra 16 Lotes 01 Loja 01
773	Bom Vizinho Comércio de Hortifrutigranjeiros LTDA. ME.	Quadra 03 Cl 10 Lojas 2/4
774	Genivaldo Ribeiro Pita ME.	QMS 33 lote 26 Setor de mansões
775	Eletropeças Peças Elétricas e Serviços LTDA.	SHN Área Especial N20 Loja 02
776	Talismã Comercial de Cosméticos LTDA.	CSB 07 Lote 08 Loja 04
777	Auto Posto Ponteio LTDA.	Rod BR 070 Km 30 Qd 408 Lt 0 Setor 10
778	Geopetros Geovani Petróleo e Derivados LTDA	CHSW Lote 01 Centro Hospitalar Setor Sudoeste
779	Foco – Papelaria e Livraria LTDA.	ST SHCS CL Quadra 204 Bl A Lj 10
780	FM Papelaria e Serviços LTDA. ME.	Setor Comercial Sul Qd 02 Bl C Loja 47 - Ed. Anhanguera
781	Candanga Cosméticos e Perfumaria LTDA. ME.	Q QR 1-A Conjunto RT Lote 34
782	J & V Só Descartáveis e Produtos Alimentícios LTDA. ME.	Rua Alfredo Nasser nº 44

783	Hot Sound Acessórios para Veículos LTDA.	QI 07 Lote 970 Lj 01
784	Frutaria Panela Cheia LTDA. ME.	QE 38 Conjunto L Lote 41
785	FM5M Papelaria LTDA - ME	QNA 41 Lote 14 Loja 1 A
786	Bela Dama Cosméticos, Perfumaria e Acessórios LTDA. ME.	Rua 12 Chácara 312A Lote 13 Loja 03
787	GEM - Comércio de Artigos de Armarinho LTDA. ME.	SIA/SUL TR 10 Lt 05 Pavilhão B-3 Box 06
788	Bibi Baby Comércio de Confeções LTDA. ME.	QNO 17 Conjunto I Lote 06 Loja 02 B
789	Maurício & Maurício Peças e Acessórios para Veículos LTDA. ME.	QD 42 Lote 06 Lojas A Comercial Setor S/N
790	Marco Antônio de Moraes Diniz - ME	SQSW 105 S/N Unidade Bloco 01
791	Souza Comercio e Serviços LTDA - ME	Q 05 Conj A Lote 41
792	DL - Comércio Varejista de Sandálias LTDA. EPP.	QR 406 Conj 07 Lote 24
793	Comercial de Alimentos Superbom LTDA.	QS 604 Conj A Lote 01 Loja 01
794	Rosicleide Tomáz de Sá ME.	QR 303 Conj C Lote 01 Parte A
795	A & Arneiro - Comércio de Alimentos LTDA.	Rua Acre Quadra 02 Lotes 17/18 Lojas 01 e 02
796	A. J. Comercial de Variedades LTDA.	Q 07 Lote 17 Loja 02/04 Etapa A
797	Maria Helena Leite do Nascimento 50454226187 - ME	Rua Sem Nome Quadra 28 Lote 16/17 BR 070
798	LE Ferreira Papelaria LTDA-ME	Avenida Formosa Nº 432
799	Enxovais Fotorama LTDA - ME	Rua 21 de Abril n.º 34 Loja 04
800	Drogaria Independência LTDA. ME.	CR 07, Lote 01, Loja 01/02
801	Banhos Oliveira LTDA. EPP.	Setor Habitacional Vicente Pires, Quadra 2 Chácara 81 Lote 01/02/03 loja 1
802	PR Fernandes da Silva ME.	AR Especial nº 07 Setor CSC Banca 247
803	Agropecuária Troke LTDA. ME.	Avenida JK Quadra 15, Lote 18 Loja 03
804	Tavares & Moraes LTDA. ME.	Q Central Bloco 13 Lote 05 Loja 01
805	Rama Comércio de Doces e Revistaria LTDA. EPP.	Estação Rodoviária de Brasília, Plataforma Inferior "D", Entrada do Metrô
806	Katucris Armarinhos e Papelaria LTDA. ME.	QNN 38/40, Área Especial 01, Feira da Guariroba, Box 07 e 08, A,B,C e D
807	Múltipla Papelaria e Armarinho LTDA ME	ST Norte Feira Livre Galpão Ind. Box 04
808	CKR 1000 e Umas Utilidades LTDA. ME.	QN 07 D, Conjunto 4, Lote 10, Loja 01
809	Poderosa Cosméticos LTDA-ME	Quadra 28 Loja 15
811	Vila Cine Foto LTDA. ME.	EQ 35/36, Lote 03, Bloco E, Loja 02
813	Mercearia Planalto LTDA. EPP.	EQNN 22/24, Bloco A, Loja 06
814	Sukahoya Crepes e Lanches LTDA. ME.	Rodovia DF 128, Km 14,5 Loja 06
815	Adriana Paulo Muniz ME.	Av. Goiás 413
816	Vencedor - Papelaria e Variedades LTDA. ME.	Quadra 23 Lote 07 Loja A

817	Phrederick & Camargo LTDA. ME.	Área Especial 01, E/Quadra 55 e 56, Loja A 448
818	Arcos Armazém dos Cosméticos LTDA. ME.	QE 40, Conjunto A, Lote 01
819	Angela M B Silva EPP.	QNM 36, Conjunto L, Lote 05, Loja 01
820	Sementes Vigor LTDA.	OTR AC ADE, Conjunto 11, Lote 08, Loja 01
821	Bellas Caixas Artigos para Presentes LTDA. ME.	QELC 02, Lote 01, Lojas 09/10
822	Yasmim e Vieira Comércio de Roupas e Calçados LTDA. ME.	QNG Área Mercado Norte Setor 04 Loja 04
823	Adonis Despachante LTDA. EPP.	Av. Altamiro M. Pacheco 109
824	Tânia Alves Rodrigues ME.	Q 29 Lote 03/05
825	Buritis Eletro Eletrônica e Turismo LTDA. ME.	Quadra 01, Conjunto J, Lote 20, Lojas B e C
826	Comercial Reis Mercado LTDA.	SHIN CA-02 Lote F Bloco F Loja 02 Térreo
827	Fotorama Imagem Digital LTDA. ME.	Rua do Comércio 430 Loja 04
828	Angela M B Silva EPP.	QNL 10, Conjunto F, Lote 04, Loja 02
829	Oliveira Mendonça & Cia LTDA.	Feira do Produtor, Quiosque 15, Loja 02
830	Jardim Botânico Comércio de Água Mineral LTDA. ME.	Etapa 01 Qdra 01 Rua 01 Lote 49
831	Fiuza e Tonaco LTDA. ME.	SGAN 906, Bloco T, Parte A
832	L. E. Souza Ferreira ME.	Quadra 04, Conjunto 4F, Lote 47, Loja 01
833	Multi Útil Comércio de Presentes e Utilidades LTDA.	Quadra 101 Conjunto 03 Lote 06
834	Sirley Batista Lopes Fonseca ME.	Cond. Módulos Rurais Mestre Darmas Módulo E Lote 09
835	Fábio Vasconcelos Moreira ME.	Av. Paranoá Conj 26 Lote 01 Lojas 01 e 02
836	JR - Banca de Revistas e Lanchonete LTDA. ME.	CLS 04, Conjunto C, Lote 05, Loja 02
837	Papelaria Primo 's LTDA.	Quadra 01, Lote 77, Parte C
838	Primavera Presentes LTDA. ME.	Av. Benjamim Constant nº 24
839	Thor - Lanchonete e Similares LTDA. ME.	QSA 02, Lote 07, Loja 03
840	Bellas Caixas Artigos para Presentes LTDA. ME.	SRES Comércio Local, Bloco C, Lote 15, Loja 28
841	A & R Morais Comércio e Produções de Eventos LTDA. ME.	QS 08, Av. Águas Claras, Lote C 57, Loja 01
842	Belle Comércio de Cosméticos LTDA. ME.	Q F Conj F-02 Lote 42 Loja 01 - Setor Residencial Oeste
843	NA - Livraria e Papelaria LTDA.	SIA Trecho 01, Lote 905, Sala 01
844	Cap Comércio de Revistas LTDA.	QNN 02, Conjunto B, Lote 03, Loja 02
845	Centro de Formação de Condutores A B Educativo LTDA. EPP.	Quadra 08, Bloco 12, Lote 11, Sobreloja e Subsolo
846	Akalanto Fashion Modas LTDA	Rua Sem Nome, Quadra 73, Lote 20
847	MN Utilidades do Lar LTDA. ME.	QN 14D Conj 14 Lote 30
848	Elevata Comercial de Calçados EIRELI-ME	SIA Trecho 07 Nº 100 Conjunto A Área Especial 1 Loja 1 Feira dos

849	LEV Corte Comércio, Serviços, Manutenção e Locação de Máquinas LTDA. ME.	Importados SIA Sul Quadra 5C Área Especial n.º 28 Loja 60 Parte A
850	Rama Comércio de Doces e Revistaria LTDA. EPP.	Avenida Contorno, Área Especial, Lote 03, Sala 14
851	Fiuzza e Tonaco LTDA. ME	Quadra 14, Áreas especiais 29 e 30, Parte A
852	JR - Comércio de Pães LTDA.	QR 313 Conjunto 13 Lote 25 Loja 01
853	M & R Veiculos Multimarcas e Locação LTDA. ME.	QS 14 Conj. 01 Lote 02 Loja 01
854	Ponto Certo Comércio de Alimentos LTDA. EPP.	Quadra 102, Lote 04, Loja 04
855	Look Video LTDA. EPP.	QR 316, Conjunto P, Casa 23, Loja 01 e 02
856	Mateus Comércio de Bijuterias LTDA.	QR 413 Conjunto 06 Lote 28
857	Doce Angel Papelaria LTDA.	Quadra 04 Lote 18 Loja 01
858	Maria Aparecida Nogueira Naves - ME	Quadra CL 113 Bloco B S/N
859	Supermercado Top Fruit LTDA	Setor Norte CL 318 Lotes E1, E2 e E3 - Santa Maria - DF
860	M.I. Comércio e Serviços LTDA.	CSD 04, Lote 14, Loja 02
861	Quales Comercio e Serviços LTDA-ME	SHS Quadra 01 Bloco A Loja 08
862	Luiza - Comércio Varejista de Materiais de Construção LTDA. ME.	Q Bairro Residencial Oeste, Quadra 203, Conjunto 01, Lote 20
863	Valter de Oliveira Camargo - Eireli ME.	Quadra 09, Lote 01, Loja 02
864	Vend Car Veículos LTDA.	Q 15 Conjunto 08 Lote 04
865	APR Sorveteria e Lanchonete LTDA. ME.	Quadra 481, Lote 14/16, Loja 05
866	Valéria da Silva Vasques Magalhães ME.	Quadra 55, Lote 02, Loja 02
867	AMG Comércio de Presente LTDA.	QI 31, Bloco A, Loja 02 e 03
869	Leite Martins e Andrade Camargo LTDA. ME.	EQNP 15/19, Bloco F, Lote 4, Loja 4
870	LM Cunha Cafeteria LTDA. ME.	3ª Avenida - Lotes 294A e 300A, Loja 02
871	Centro de Formação de Condutores AB Educativo LTDA.	SD/Sul Bloco G Loja 01 - Térreo
872	Vilma & Fares Comércio Varejista de Utilidades Doméstica e Serviços de Recebimentos LTDA. ME.	QNN 25, Conjunto D, Lote 04, Loja 01
873	Amarelinho Comércio e Serviços LTDA. ME.	QNQ 01, Conjunto 06, Casa 08, Loja 01
874	4M - Comércio e Serviços LTDA-ME	EQNP 26/30, Bloco E, Loja 01 e 02
875	Via Bella Bijoux - Comércio e Confecção de Bijouterias LTDA. ME.	QND 20, Lote 01, Loja 02 e 03
876	E B A Sales ME.	Quadra 14 Conjunto A/B CL 09 Loja 02
877	Damaris Comércio de Cosméticos e Utilidades Domésticas	Quadra 302, Lote 02, Loja 06 a 07

	LTDA.	
878	C. Serra Comércio de Armarinho LTDA.	Quadra 163, Lote 27, Loja 01
879	JVA Comércio de Alimentos LTDA.	Quadra Central, Lote I, Bloco C, Lojas 04 e 05
880	Brasil Mix Celulares e Presentes EIRELI. ME.	Quadra 18 Lote 22 Loja B
881	Meia Lua Bijuterias e Acessórios LTDA.	Avenida Comercial, Lote 2101, Loja 01
882	FERC Utilidades e Armarinho LTDA. ME.	QN 208, Conjunto E, Lote 01, Loja 01
883	2L Comércio de Armarinho LTDA.	SQ 13, Quadra 03, Lote 39, Loja C
884	Nolasco & Nolasco Utilidades do Lar LTDA.	Cond. Jardim Europa 1 Quadra 01 Conj A Lote 25 Bloco A Loja 03
885	SEED - Serviço Comércio e Distribuição LTDA.	QS 104, Conjunto 06, Lotes 05/06, Loja 02
887	Espaço Nativo Produtos Naturais LTDA. ME.	CSE 03, Lote 16, Loja 01
888	Coelho & Rabelo Comércio Representações e Serviços LTDA.	QNA 04, Lote 30, Loja 01/B
889	Gonçalves Gomes Administração e Serviços LTDA - ME	OTR QS 03 Lote4 01 EPCT Box 175 e 176 - FEIBOX
890	Milênio Gráfica Rápida LTDA - ME	QS 03 EPCT Lotes 03,05,07 e 09 Loja 18 - Pátio Capital Centro Comercial e Empresarial
891	System Store Informática LTDA. ME.	QNB 13 Lote 01 Lojas 01 e 02
893	Santos e Santos Empreendimentos LTDA.	QC 01, Conjunto D, Lote 11, Loja 01
894	Cunha Logística de Documentos Brasília LTDA. ME.	SIG - Área Especial N° 2, Sala 19-A
895	Araguaia Comércio e Serviços LTDA. ME.	QNM 11 lote 03 - AE S/N 1º andar Parte "C" - Shopping Popular
896	Livraria da Hora EIRELI ME.	QS 03 Lote 11 Loja 4/8 Pistão Sul
897	JHS Panificadora e Confeitaria LTDA. ME.	ST SH Sol Nascente Quadra D CH 78 Lote 06 - Cond Gênesis
898	Larissa Portmann Papelaria ME.	Colônia Agrícola Vicente Pires, Rua 08, Chácara 207, Lote 01, Loja 02 a 03

6.3. Sac e Telebanco

6.3.1. Sac

Atendimento 24 horas por dia, 7 dias na semana.

Telefones: 0800 648 6161
0800 648 6162 (deficientes auditivos ou de fala)

Missão: Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

6.3.2. Telebanco

Telefone: 3322 1515

6.4. Ouvidoria

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

Telefone: 0800 642 1105

6.5. SIC

Atendimento por meio do **sistema e-SIC**, disponível no Portal de Acesso à Informação do GDF:

<http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema>

7. Compromissos

O Banco de Brasília S.A. tem o compromisso de aperfeiçoar a gestão de seus serviços e garantir um atendimento com excelência ao cidadão. Para tanto, estabelece:

- Canais adequados de atendimento e de comunicação com o cidadão, para atender, gerir, responder e encaminhar as suas solicitações.
- Manutenção das unidades de atendimento, visando a garantia de acessibilidade, segurança e limpeza;
- Atendimento Preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048 de 8/11/2000 e a Lei nº 10.741, de 1º/10/2003, para: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais;
- Atendimento igualitário, dentro dos princípios de respeito, urbanidade e cortesia, realizado por equipes qualificadas e em constante aperfeiçoamento, observando-se a legalidade e o Código de Ética.

8. Padrões e Indicadores de Qualidade

SERVIÇO	INDICADOR	FÓRMULA	META
Depósito Judicial	Percentual de disponibilidade dos canais de caixa (agências e correspondentes).	$([\text{Tempo em que o canal esteve disponível}]/[\text{Tempo máximo de utilização}])\times 100$	%>90%
Depósito	Percentual de disponibilidade dos terminais de autoatendimento.	$([\text{Tempo em que o terminal esteve disponível}]/[\text{Tempo máximo de utilização}])\times 100$	%>90%
Consulta Serviços CAESB	Percentual de disponibilidade dos terminais de autoatendimento.	$([\text{Tempo em que o terminal esteve disponível}]/[\text{Tempo máximo de utilização}])\times 100$	%>90%
Pagamento de Tributos Federais	Percentual de disponibilidade dos canais de caixa (agências e correspondentes).	$([\text{Tempo em que o canal esteve disponível}]/[\text{Tempo máximo de utilização}])\times 100$	%>90%
Pagamento de Tributos Estaduais			
Pagamento de Tributos Municipais			
Pagamento de contas emitidas pelas seguintes concessionárias: Caesb, CEB, CELG, Claro, Embratel, GVT, Net, Nextel, Oi.			
Pagamento de Outras Taxas, Impostos e Títulos			
Recadastramento de aposentados e pensionistas do Governo Federal e anistiados políticos	Percentual de solicitações de recadastramento não rejeitadas.	$([\text{Quantidade de solicitações não rejeitadas}]/[\text{Quantidade total de solicitações}])\times 100$	%>90%
Recebimento dos Programas Sociais do Governo	Percentual de disponibilidade dos canais de caixa (agências e correspondentes).	$([\text{Tempo em que o canal esteve disponível}]/[\text{Tempo máximo de utilização}])\times 100$	%>90%
Recebimento dos recursos do Fundo para a Geração de Emprego e Renda do Distrito Federal – Funger	Percentual de disponibilidade dos canais de caixa (agências e correspondentes).	$([\text{Tempo em que o canal esteve disponível}]/[\text{Tempo máximo de utilização}])\times 100$	%>90%
Serviço de Informações ao Cidadão – SIC	Percentual de demandas encerradas no prazo legal.	$([\text{Quantidade de demandas encerradas no prazo}]/[\text{Quantidade total de demandas recebidas pelo sistema e-SIC}])\times 100$	100%
Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC	Percentual de satisfação dos clientes que utilizaram o SAC.	$([\text{Quantidade de clientes satisfeitos}]/[\text{Quantidade total de clientes pesquisados}])\times 100$	% > 70%
Ouvidoria	Tempo médio para solução da demanda.	$[\text{Somatório dos tempos de todas as demandas}]/[\text{Quantidade total de demandas}]$	Tempo médio < 12 dias

Missão: Atuar como banco público voltado ao crescimento econômico e ao desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência, com soluções inovadoras e atendimento com excelência.

Os indicadores de qualidade serão monitorados com periodicidade anual

9. Direitos e Obrigações (os direitos reconhecidos expressamente pelo ordenamento jurídico a que o cidadão possa recorrer, bem como suas obrigações estabelecidas pela organização).

O BRB reafirma os compromissos descritos no item 7 dessa Carta de Serviços, em especial aos que estão descritos pelas seguintes leis:

- Código de Defesa do Consumidor;
- Lei de Acesso à informação;
- Lei das filas;
- Lei que dispõe sobre o atendimento preferencial.

10. Formas de Participação

A participação é importante e objetiva melhorar o que está disposto na Carta de Serviços ao Cidadão.

Para sugestões ou críticas utilizar o SAC ou o formulário eletrônico disponível no Portal do BRB.

Em caso de dúvidas com relação ao conteúdo da carta, utilizar o formulário eletrônico no sítio do BRB.