

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2023

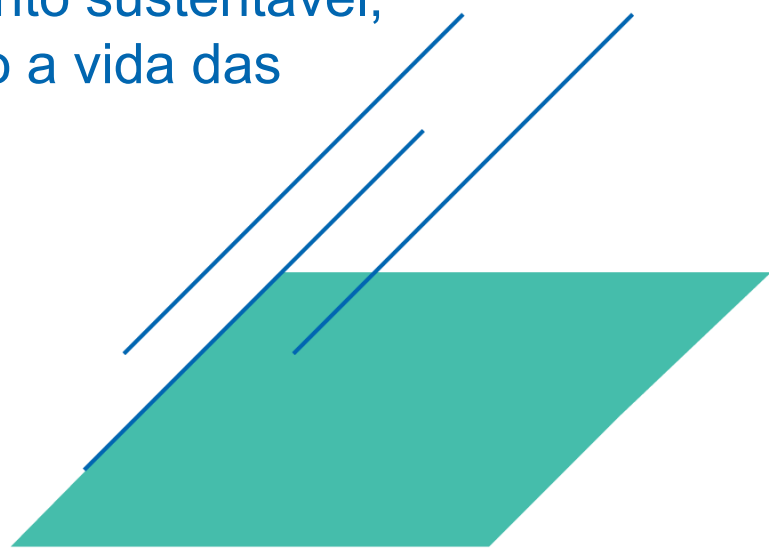


Nossa Visão

"Ser referência para a sociedade brasileira pelo relacionamento social e comercial, viabilizando cidadania financeira, desenvolvimento sustentável e excelência na execução de políticas públicas, com eficiência e rentabilidade."

Nosso Propósito

"Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas."





Apresentação

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no **Artigo 13 da Resolução nº 4.860/2020**, do Conselho Monetário Nacional, bem como atendendo às recomendações da Norma de Autorregulação Bancária, SARB nº 22/2019 da FEBRABAN.

São apresentadas informações sobre a atuação da CAIXA e de sua Ouvidoria, em relação ao cliente, ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e aos demais atores do Sistema Financeiro Nacional.




Mensagem da Ouvidoria

A CAIXA mantém o foco em melhoria constante, assim como no acompanhamento de novos produtos, processos e serviços, sem deixar de lado a importante atuação na execução das políticas sociais do nosso País. Alguns destaques neste semestre foram a **redução de 26% na quantidade de reclamações** registradas nos canais próprios da Ouvidoria, na comparação com igual período do ano passado.


Outro destaque foi a obtenção, no 1º TRI 2023, do **melhor índice no Ranking de Reclamações do BACEN** desde que passou a ser publicado trimestralmente, em 2017. Com um índice de 11,25, a CAIXA ficou na 11º posição entre os grandes bancos, onde quanto mais distante do 1º lugar, melhor.





Impulsionada pelos desafios surgidos nos últimos semestres, a CAIXA implantou uma série de mudanças tecnológicas em rotinas, processos e serviços. Soluções inovadoras, criação de novos canais de atendimentos e o desenvolvimento de habilidades para superar os obstáculos, respondendo criativamente às demandas da atualidade.

A Ouvidoria acompanha as mudanças na relação entre os clientes e o banco, atua como mediadora de conflitos e agente de transformação, incorporando as expectativas dos consumidores às práticas bancárias. Agindo com isenção e empatia, a Ouvidoria realiza parcerias com instâncias internas e externas, sempre em busca das melhores soluções para aperfeiçoar os serviços aos cidadãos.





Este documento consolida e resume as informações recebidas dos clientes por meio dos canais próprios e dos órgãos reguladores e fiscalizadores, com destaque para o BACEN, PROCON e na plataforma Consumidor.Gov. Também agrega as ações acordadas com as instituições que atuam em defesa dos direitos dos consumidores.

O Relatório Institucional apresenta ao leitor os esforços realizados para reduzir o tempo médio de atendimento e melhorar a qualidade das respostas. Eliminar os problemas recorrentes, incorporando ao banco as melhores práticas do mercado.

Para representar dignamente o mandato recebido, a Ouvidoria reafirma seu compromisso de permanecer atenta ao cumprimento dos direitos de todos os clientes e cidadãos que buscam a CAIXA.



LINHA DO TEMPO

Ao longo das últimas décadas, a Ouvidoria da CAIXA realizou inúmeras ações que tiveram impacto direto nas mudanças do atendimento oferecido pelo banco. Como **vanguarda no setor financeiro brasileiro**, a Ouvidoria destaca os seguintes projetos.

2000

Implantação do SAC
Serviço de Atendimento ao Consumidor na CAIXA, antigo CAIXA RESOLVE

2002

Criação da Ouvidoria
na CAIXA

2004

Início da **Ouvidoria Itinerante**, que visitou centenas de agências em todas as regiões brasileiras, construindo um retrato do atendimento do banco pelo País. Seus relatórios resultaram em mudanças em produtos, serviços e rotinas da CAIXA



Ouvidoria da CAIXA

LINHA DO TEMPO

2005

Lançamento do serviço de **atendimento aos PROCONS** telefone direto para o fiscalizador tratar as reclamações recebidas com a Ouvidoria CAIXA

2006

O **Projeto "Gestor em Pauta"** foi criado para aproximar e promover o diálogo entre empregados da rede de atendimento e gestores da matriz, para aperfeiçoar produtos

2008

Participação da CAIXA na **Diretiva de Atendimento em Agências Bancárias**, iniciativa do Ministério da Justiça e da Febraban



Ouvidoria da CAIXA

LINHA DO TEMPO

2012

Criação do **Projeto de Conciliação Extrajudicial** para encontrar soluções administrativas às demandas dos clientes e evitar a judicialização

2014

Reestruturação da Ouvidoria: o atendimento passou a ser realizado por empregados especializados, de acordo com o canal de reclamação

2017

Desenvolvimento do **serviço de mensagem de texto (SMS)** informativo para clientes quando da abertura, tratamento e resposta de demandas, garantindo transparência ao cliente sobre o tratamento de sua reclamação



LINHA DO TEMPO

2018

Criação da **Representação de Ouvidoria em Bauru/SP**, a nova unidade passou a ser responsável pelo atendimento de demandas oriundas dos PROCONs e INSS

2019

Criação do Canal de Denúncia externo.
Contratação de empresa especializada independente que protege o denunciante e permite o anonimato

2020

Aperfeiçoamento dos canais de Ouvidoria para atender aos 48,7 milhões de beneficiários do Auxílio Emergencial, ajudando a atenuar os efeitos econômicos e sociais da Covid-19

Ouvidoria da CAIXA



LINHA DO TEMPO

2021

Mais 21 empregados incorporados à Ouvidoria para acompanhar o crescimento do banco e melhorar o atendimento aos clientes, aperfeiçoar processos de recepção de queixas e respostas aos clientes

2022

Desenvolvimento de **nova plataforma de registro**, tratamento e resposta de demandas do SAC e Ouvidoria (SISOU). A ferramenta trará mais agilidade e ampliará as possibilidades de solução dos problemas durante o atendimento

2023

Assumiu a **Gestão do canal de denúncia**, com a responsabilidade de realizar a gestão operacional, recebendo denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da CAIXA



Rede CAIXA e Meios Digitais



A CAIXA é a instituição financeira mais plural e acessível do País. Direta ou indiretamente, como banco público, interage com toda a sociedade. É uma instituição completa, múltipla e com uma história que permeia todos os setores da economia.

A CAIXA é gigante por natureza e está presente em **99,1%** dos municípios brasileiros.

150,4 milhões de clientes



A Ouvidoria da CAIXA procura interpretar insatisfações, necessidades e expectativas. Em números, o maior banco brasileiro em quantidade de clientes pode ser apresentado da seguinte forma no 1º semestre de 2023.

12,4 bilhões

Operações realizada via mobile

518,1 milhões

Operações realizadas pelo gerenciador financeiro

398,3 milhões

Operações realizada via desktop

4,3 mil

Agências e postos bancários

8,9 mil

Correspondentes CAIXAAQUI

13,3 mil

Estabelecimentos lotéricos

10

Agências Caminhão

2

Agências Barco



4,8 milhões

Nº de seguidores no
Facebook

2,2 milhões

Nº de seguidores no
Instagram

1,4 milhão

Nº de seguidores no
Youtube

445 mil

Nº de seguidores no
LinkedIn

377 mil

Nº de seguidores no
Twitter



▶ O Papel Social do Banco

A **CAIXA** possui **tudo** o que as demais instituições financeiras têm e muito mais. Está presente no financiamento de obras de saneamento e mobilidade urbana, no crédito imobiliário e no financiamento à produção. Realiza o pagamento do FGTS, Seguro Desemprego e Benefícios Sociais.

É o banco que equilibra inovação e tradição. Em todas as áreas, para todos os públicos. Há 162 anos a CAIXA faz parte da vida dos brasileiros.





Conheça alguns números do 1º semestre de 2023

- ▶ **R\$ 5,1 bilhões** transferidos das Loterias para a saúde, esporte, cultura, educação, seguridade social, segurança pública e Receita Federal
- ▶ **116 milhões** de contas Poupança Social Digital
- ▶ **4,6 milhões** de instalações do Aplicativo Bolsa Família / Auxílio Brasil
- ▶ **249 milhões** de downloads do Aplicativo do FGTS¹
- ▶ **22,5 milhões** de beneficiários do Bolsa Família / Auxílio Brasil
- ▶ **2,7 milhões** de downloads do Aplicativo do Trabalhador

(1): Quantidade acumulada desde a disponibilização para os usuários



Canais de Atendimento CAIXA

A **CAIXA** possui uma das maiores redes de atendimento do País. Entre os grandes bancos, é um dos poucos que mantém a presença onde o brasileiro mais precisa. A rede física é complementada pelos canais digitais.

Os relatos dos clientes oferecem insumos importantes para aperfeiçoar processos, sistemas, produtos e serviços, além de orientar mudanças de atitude e aprimorar os padrões de atendimento com todos os públicos.

A Ouvidoria interpreta os anseios e expectativas dos clientes. As informações recebidas são uma generosa contribuição de milhares de brasileiros que anseiam por melhores serviços.





Os canais de atendimento estão acessíveis aos clientes que possuem distintas características geográficas, sociais, culturais, econômicas, etárias e tecnológicas.

Abaixo alguns meios de acesso à CAIXA:

- ▶ **Alô CAIXA**
Capitais e Regiões Metropolitanas
4004 0104
Demais regiões - 0800 104 0104
- ▶ **Ouvidoria Caixa - 0800 725 7474**
O atendimento ocorre em dias úteis,
das 09:00 às 18:00
- ▶ **SAC CAIXA - 0800 726 0101**
O atendimento ocorre 24 horas por dia,
7 dias por semana
- ▶ **Canal de Denúncia - 0800 512 6677**
Atendimento de equipe especializada,
24 horas por dia, 7 dias por semana:
www.caixa.gov.br/denuncia
- ▶ **Fale conosco**
<http://faleconosco.caixa.gov.br/>
Canal CAIXA de reclamação,
disponível na internet



Twitter

[Twitter.com/caixa](https://twitter.com/caixa)



Youtube

[Youtube.com/canalcaixa](https://youtube.com/canalcaixa)



Instagram

[Instagram.com/caixa](https://instagram.com/caixa)



Linkedin

[Linkedin.com/company/caixa-econômica-federal](https://linkedin.com/company/caixa-econômica-federal)



Facebook

[Facebook.com/caixa](https://facebook.com/caixa)



Negociação de Dívidas

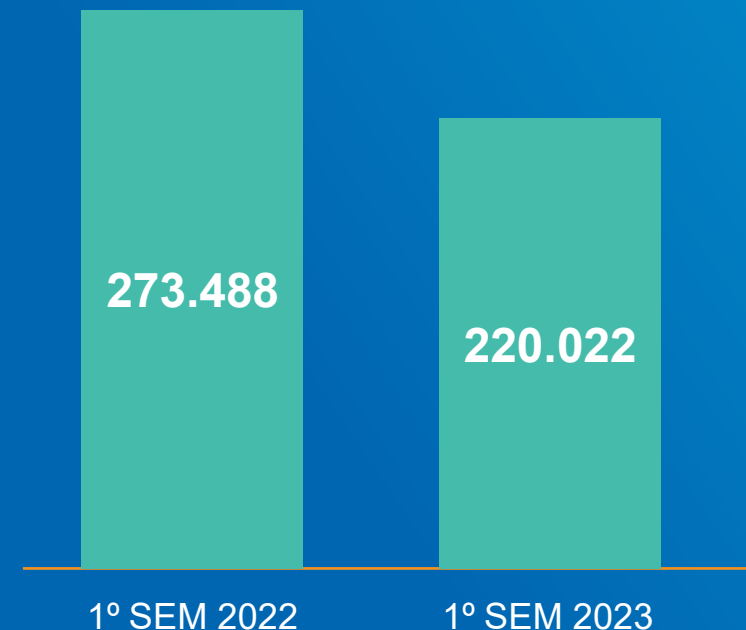
0800 104 0104 - WhatsApp



Atendimento às Reclamações

A quantidade de reclamações registradas no 1º semestre de 2023 diminuiu 20% em comparação com o mesmo período do ano anterior. Foram 220.022 mil ocorrências acolhidas nos canais internos e externos atendidos pela CAIXA. Nesse mesmo período, a base de clientes cresceu 4%. O gráfico que segue mostra a variação na quantidade de ocorrências.

TODOS OS CANAIS
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES

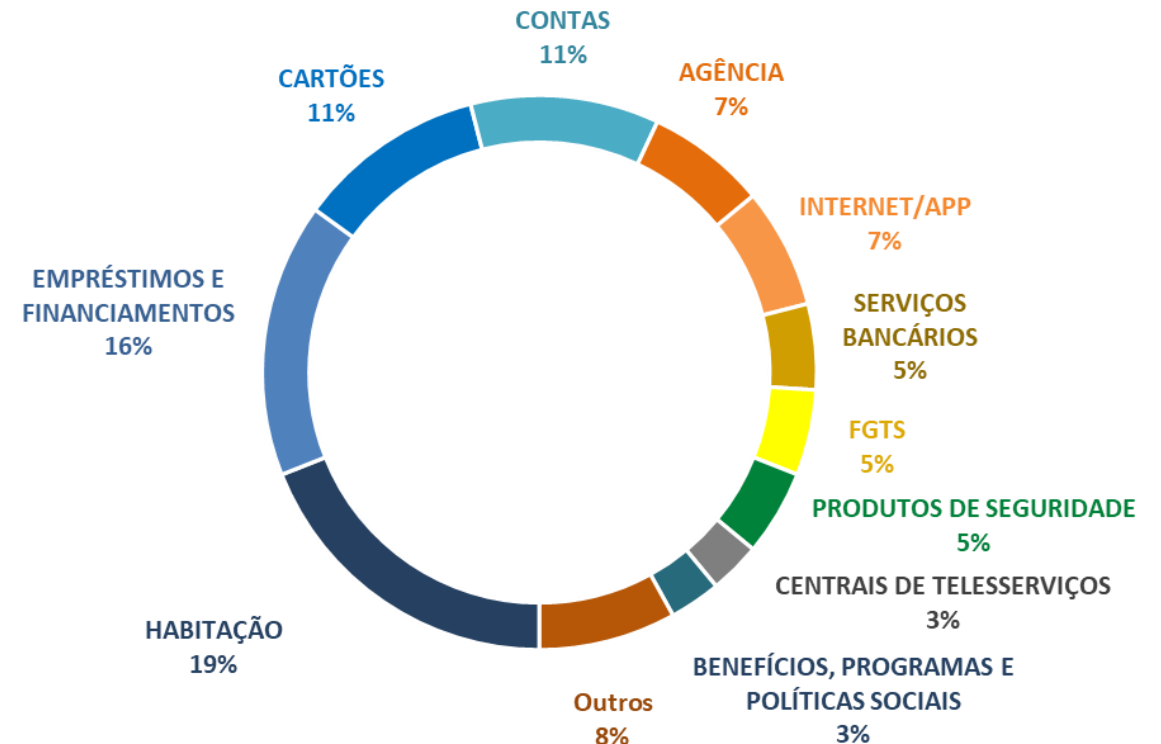




Assuntos mais reclamados

O gráfico apresenta os assuntos mais reclamados, somando todos os canais disponibilizados pela CAIXA.

Habitação, Empréstimos e Financiamentos, Cartões e Contas concentraram 57% das queixas.





CANAIS EXTERNOS

Quando o cliente registra sua demanda em um canal externo, a mesma é direcionada para tratamento pelas equipes de atendimento da CAIXA.

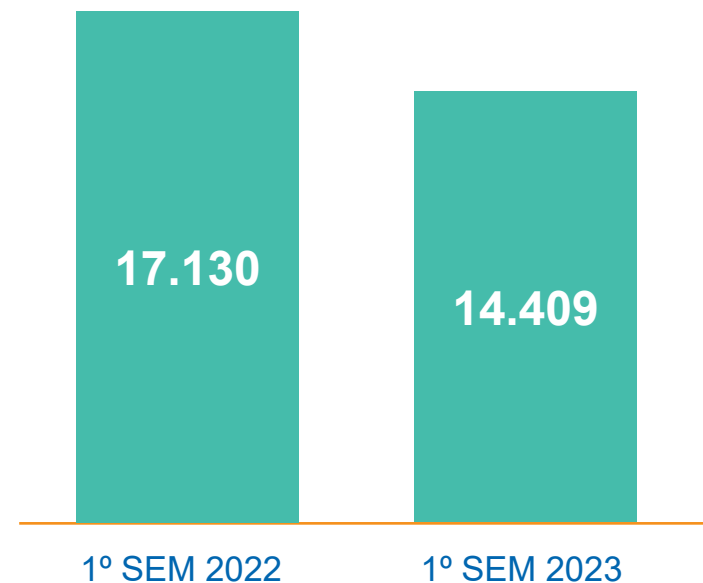




CONSUMIDOR.GOV

Criado em 2014, o Consumidor.Gov é um serviço público que intermedeia conflitos de consumo. As informações registradas são monitoradas pelas representações do PROCON e pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça. Em comparação com o mesmo período do ano anterior, no 1º semestre de 2023, a quantidade de reclamações endereçadas à CAIXA pelo canal diminuiu 16%, conforme mostra o gráfico que segue.

CONSUMIDOR.GOV
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES



Índice de
solução de
demandas

80,3%

Tempo
médio de
resposta(*)

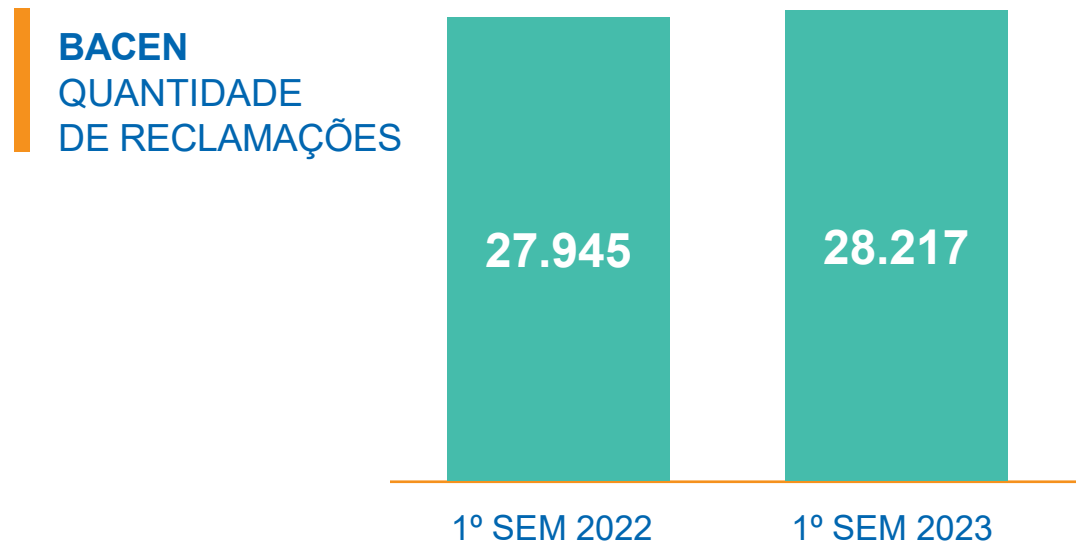
6,1

(*) apurado em
dias corridos



Banco Central do Brasil

O número de reclamações registradas no BACEN, no 1º semestre de 2023, aumentou 1% na comparação com o mesmo período do ano anterior.



Tempo médio de resposta(*) **3,9** (*) apurado em dias úteis

Posição no Ranking BACEN:

1T2023: **11º lugar**
2T2023: **8º lugar**

Índice de reclamações por milhão de clientes:

1T2023: **11,25**
2T2023: **12,51**

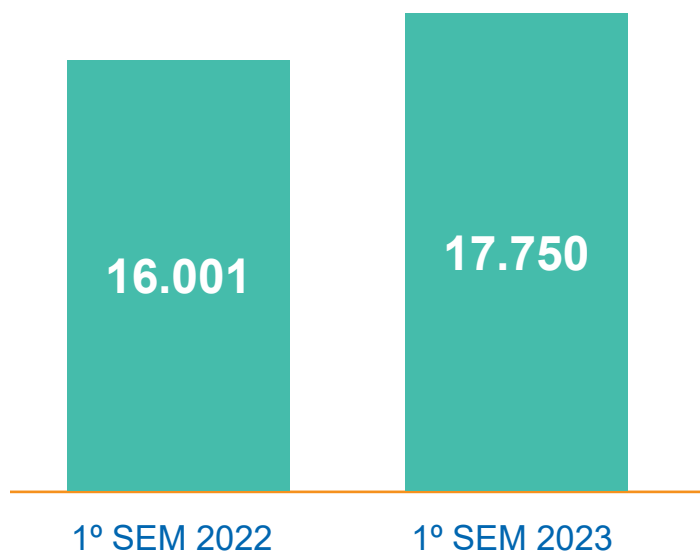


PROCON

As ocorrências encaminhadas pelas representações do PROCON são centralizadas na Ouvidoria, que possui equipe especializada para o tratamento das demandas.

No 1º semestre de 2023, houve um aumento de 11% na quantidade de registros de Carta de Informações Preliminares (CIP), comparando-se ao mesmo período do ano anterior.

PROCON QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES



Índice de
solução de
demandas

84%

¹ Cálculo do
SINDEC com
dados de
13/07/2023

Tempo
médio de
resposta(*)

4,5

(*) apurado
em dias úteis



CANAIS INTERNOS

Quando o cliente registra sua demanda em um dos canais próprios da CAIXA.





SAC CAIXA

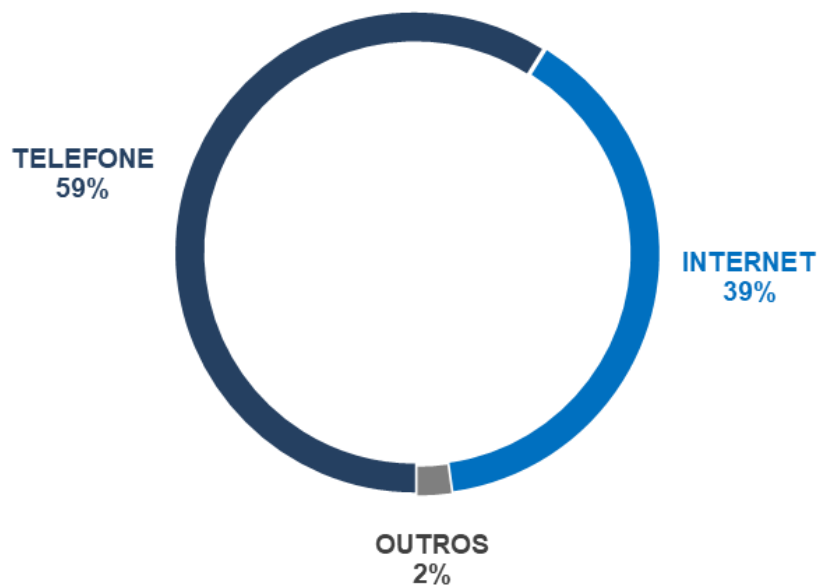
No 1º semestre de 2023, o SAC acolheu 145.545 mil reclamações, 24% a menos que no mesmo período do ano anterior. O Canal foi o responsável pelo tratamento de 66% das ocorrências registradas.





Registros de reclamações SAC por origem:

A internet e o telefone acolheram 98% das reclamações, conforme mostra o gráfico a seguir.



Ocorrências respondidas em até três dias corridos

99,4%

Tempo médio de resposta (*)

3,2

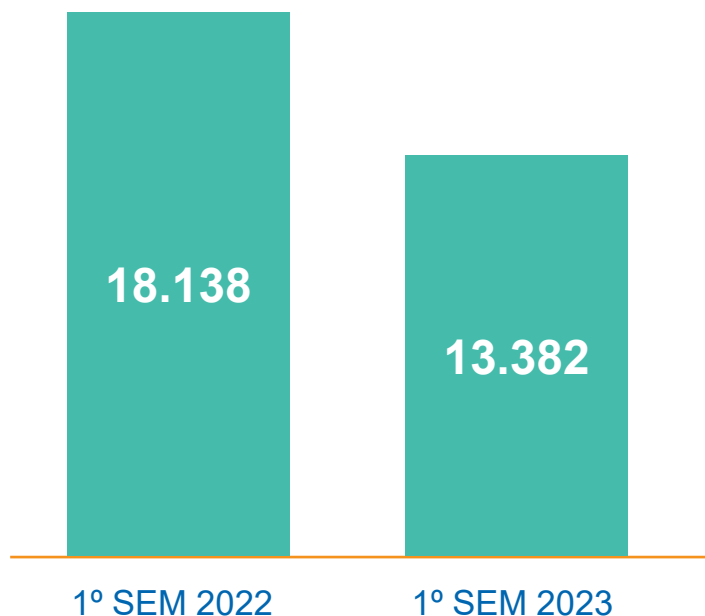
(*) apurado em dias úteis



Ouvidoria CAIXA

A Ouvidoria é o canal utilizado pelos clientes para o registro de reclamações que não foram solucionadas em seu primeiro contato com o SAC da CAIXA.

CANAL OUVIDORIA QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES



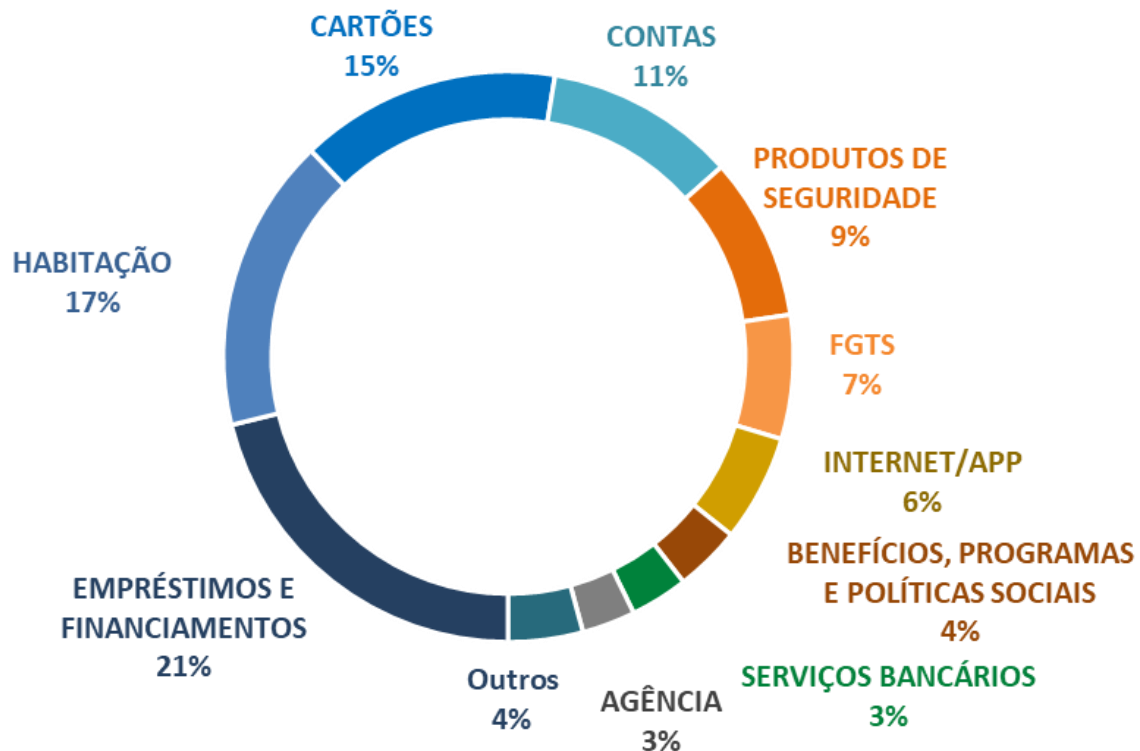
No 1º semestre de 2023, a quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria diminuiu 26% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Ocorrências respondidas em até cinco dias úteis

80%



Assuntos mais reclamados na Ouvidoria



Índice de solução de demandas

94,5%

Tempo médio de resposta(*)

3,8

(*) apurado em dias úteis

O gráfico acima apresenta os assuntos mais reclamados. Empréstimos e Financiamentos, Habitação e Cartões concentraram 53% das queixas. A Ouvidoria acompanha atentamente cada um dos assuntos e posiciona os gestores sobre a causa raiz de cada problema.



Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

A Ouvidoria da CAIXA realiza pesquisa permanente de satisfação de clientes, para conhecer a opinião dos usuários em relação à qualidade do atendimento oferecido e das respostas recebidas.

As notas variam de um a cinco. Quanto maior a nota, mais bem avaliado é o serviço.

No 1º semestre de 2023,
foram apurados os seguintes
índices:

SOLUÇÃO

3,13

ATENDIMENTO

3,35



A Ouvidoria realiza treinamentos e atualizações periódicas das equipes.

As capacitações aperfeiçoam os padrões de atendimento e focam na solução das demandas dos consumidores.

As experiências da Ouvidoria são compartilhadas com todos os empregados, a fim de popularizar e fortalecer a Política de Relacionamento com os Clientes da CAIXA.

Além disso, os processos internos são revisados regularmente para reduzir prazos e aumentar a satisfação dos consumidores.





Os empregados da Ouvidoria diminuem a distância entre o cidadão e o banco

sempre sabendo que do outro lado da linha, a voz que reclama é a que justifica a existência da área.



Relacionamento Institucional

Em parceria com as unidades da CAIXA, tendo como objetivo solucionar os problemas dos clientes, a Ouvidoria mantém estreito relacionamento institucional com os órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

A Ouvidoria acompanha o feedback dos clientes pela análise das reclamações e por pesquisas sobre a qualidade do atendimento. Também interage com os órgãos integrantes do Sistema Financeiro Nacional e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o objetivo de alinhar expectativas e suprir necessidades que se apresentam na defesa dos direitos do consumidor.



O BACEN, os PROCONs e demais órgãos de defesa dos interesses do consumidor são instituições que colaboram para o aperfeiçoamento de serviços, produtos, processos e atitudes. Desempenham papel importante na contribuição às empresas, de modo que ofereçam o melhor à sociedade brasileira. São fundamentais para o fortalecimento da Política de Relacionamento com o Cliente, pilar da atuação da CAIXA.





Compromisso da Ouvidoria

Mesclando tradição e inovação, o maior banco público brasileiro se renova em cada cliente. A CAIXA é uma instituição múltipla e singular. Um banco de portas abertas, acessível de forma física e virtual.

Suas agências são espaços de realização de sonhos e projetos, cumprindo a Ouvidoria o papel e a função de auxiliar a interpretar os desejos e as necessidades dos clientes. Trabalha para construir as melhores soluções, em contexto de permanente mudança.





Através do exercício da escuta empática e respeitosa, atenta às queixas dos clientes, procura estreitar laços e interpretar necessidades. Esses atos singelos permitem aperfeiçoar, cotidianamente, a forma de agir do banco. Ouvir, compreender, corrigir, aperfeiçoar e propor soluções que tornem os serviços da CAIXA mais próximos daquilo que os clientes anseiam.

Objetivando expressar o compromisso do banco e orientar a atitude de cada empregado, a Política de Relacionamento com Clientes é permanentemente atualizada. Por meio dela, são incorporados comportamentos, os quais são traduzidos na cortesia que faz da CAIXA um banco popular e democrático, oferecendo a todos um atendimento isonômico e humanizado.

Desde o acolhimento até o pós-venda, todos são tratados com empatia e cuidado, cabendo aos empregados da CAIXA oferecerem, exclusivamente, produtos adequados ao perfil de cada cliente, explicando todos os pontos de maneira simples e completa. Eventuais desvios são identificados e corrigidos, a fim de que a satisfação dos clientes esteja garantida. A Ouvidoria acompanha todas as etapas do processo, atuando em seu papel de representante dos clientes da CAIXA.



Os resultados obtidos nos índices de resolutividade, tempo médio de respostas, nas posições de destaque nos rankings publicados, cancelam a importância da Ouvidoria para a CAIXA e, sobretudo, para os diversos públicos atendidos pelo banco. Tudo isso se converte no respeito, apreço e consideração que a imensa maioria dos clientes nutre pela Instituição.

A parceria com os órgãos fiscalizadores e reguladores gera importantes subsídios, que são utilizados pela Ouvidoria para corrigir processos e produtos em benefício dos consumidores.

A CAIXA faz parte da história brasileira. Está presente na vida de cada cidadão e família. É o único banco que representa 150,4 milhões de pessoas, do mais amplo espectro social e econômico do País. Para honrar a confiança depositada, a Ouvidoria reitera o compromisso de escutar e representar a cada um dos clientes e usuários de todas as regiões, bem como de continuar ajudando a CAIXA a cumprir seu propósito de ser. É por você. É por um novo Brasil.



CAIXA
É POR VOCÊ. É POR UM NOVO BRASIL.