



Relatório de OUVIDORIA

Caixa Consórcios

1º semestre 2021

Missão da Ouvidoria

Ter o cliente como ponto de partida é um dos nossos principais valores.

A Ouvidoria tem como missão cuidar bem dos nossos clientes, oferecendo àqueles que não ficaram satisfeitos com a solução apresentada por outros canais de atendimento, uma escuta **empática**, a fim de solucionar conflitos de maneira **ética** e **imparcial** e dentro do prazo regulamentar.



Canais de acesso à Ouvidoria

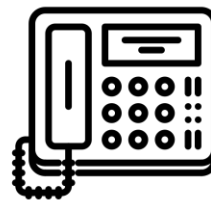
As ocorrências de Ouvidorias podem ser recebidas por meio de canais diretos e indiretos:

Os **CANAIS DIRETOS**, que recebem as demandas registradas pelos clientes diretamente à Ouvidoria, são:



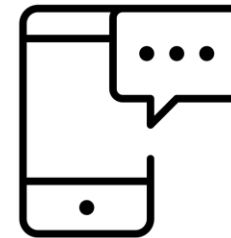
Central de Ouvidoria “Exclusiva”

0800 702 4240



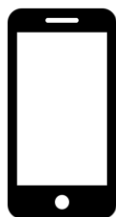
CAS – Central de Central de Atendimento ao Surdo

0800 702 4260



SMS Surdo

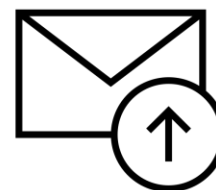
envio da palavra CSSAC para o número 29734



Mobile



Website



Carta, e-mail e telefone



Presencial

Canais de acesso à Ouvidoria

As ocorrências de Ouvidorias podem ser recebidas por meio de canais diretos e indiretos:

Os **CANAIS INDIRETOS** são parceiros, órgãos de defesa do consumidor e órgãos reguladores, por onde os clientes também podem registrar ocorrências que serão endereçadas à Ouvidoria:



Banco Central do Brasil

RDR - Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações



PROCON

Telefone Procon (0800 777 6266),
Carta, E-mail, SINDEC,
Proconsumidor

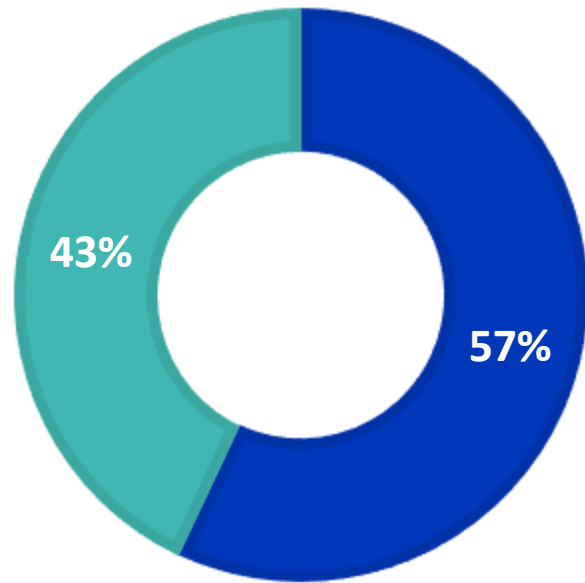


CONSUMIDOR.GOV.BR

Site

*A ouvidoria iniciou o tratamento das demandas registradas nesta plataforma em janeiro/2021

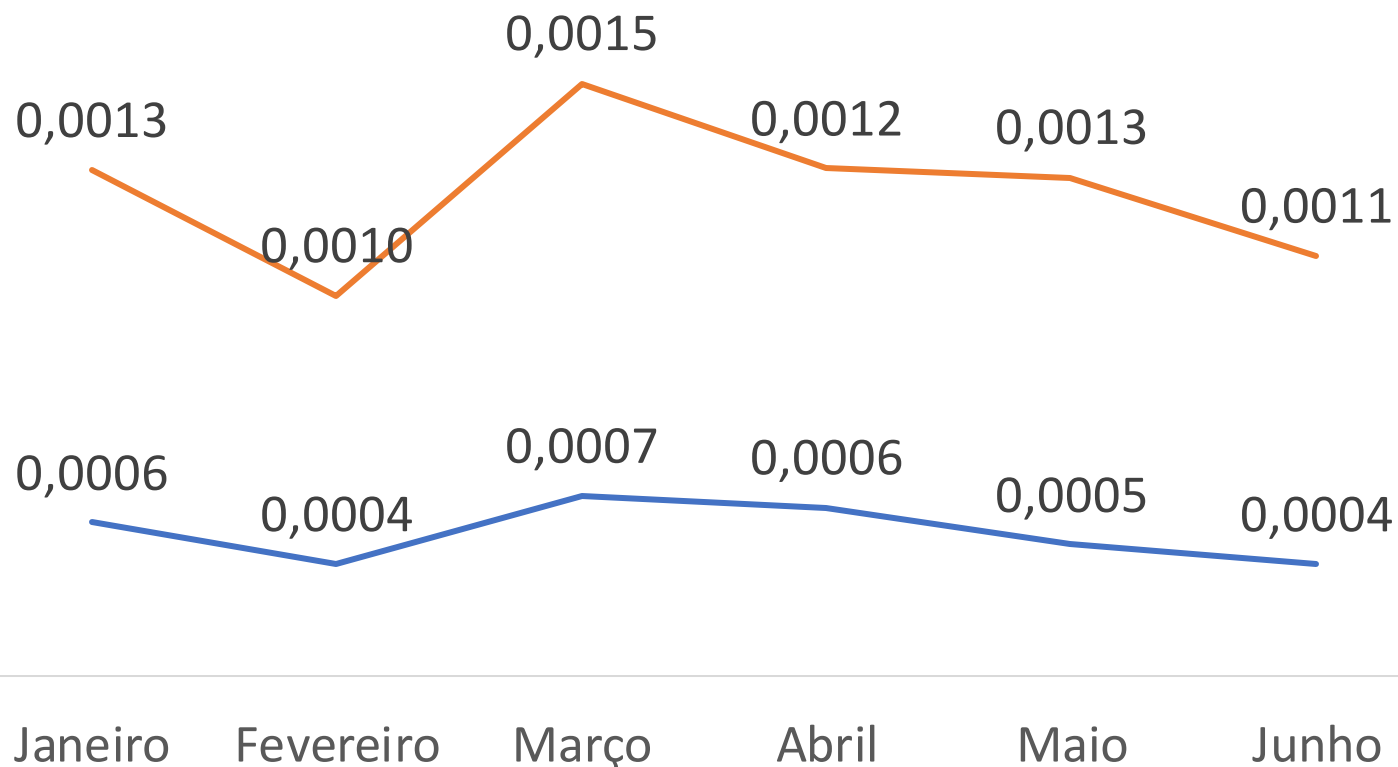
Origem das reclamações – 1º semestre 2021



■ Canais Indiretos ■ Canais Diretos

57% das ocorrências foram registradas pelos canais diretos da Ouvidoria, que estão preparados para acolher e tratar as demandas dos clientes.

Reclamações no período – 1º semestre 2021

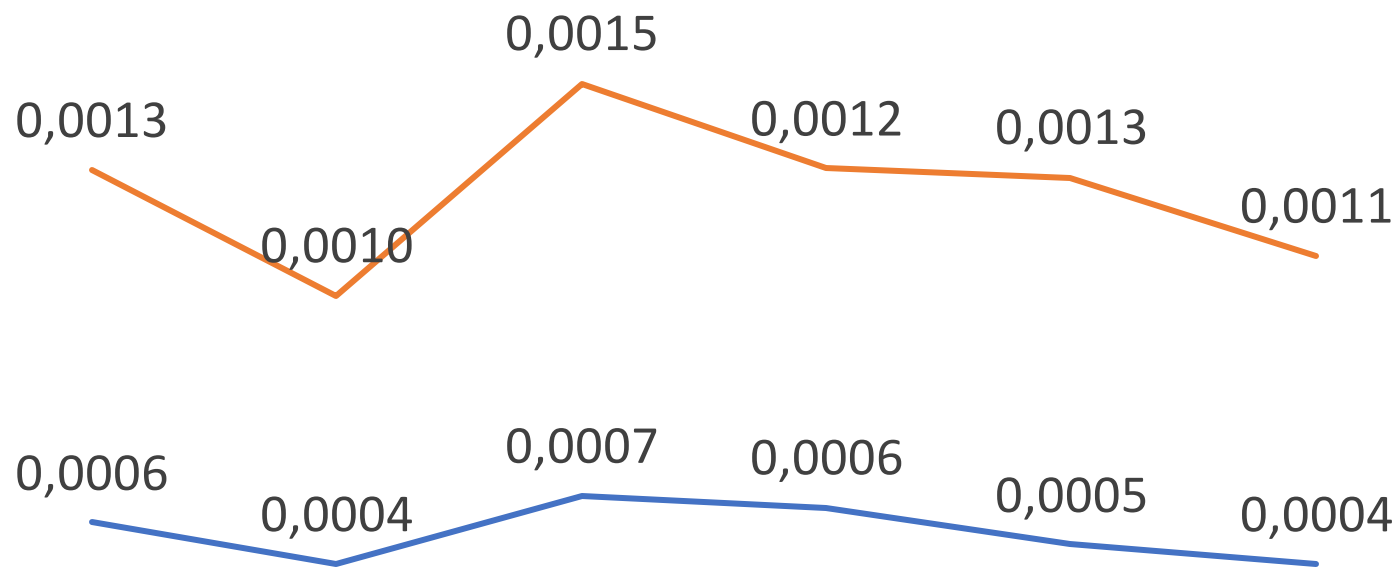


44% das reclamações foram classificadas como procedentes.

— % de clientes ativos que acionam a Ouvidoria

— % de clientes ativos com reclamações procedentes

Reclamações no período – 1º semestre 2021



44% das reclamações foram classificadas como procedentes.



O tempo médio para solução das solicitações foi de 7 dias corridos. O prazo regulatório é de 10 dias úteis.

Janeiro Fevereiro Março Abril Maio Junho

— % de clientes ativos que acionam a Ouvidoria

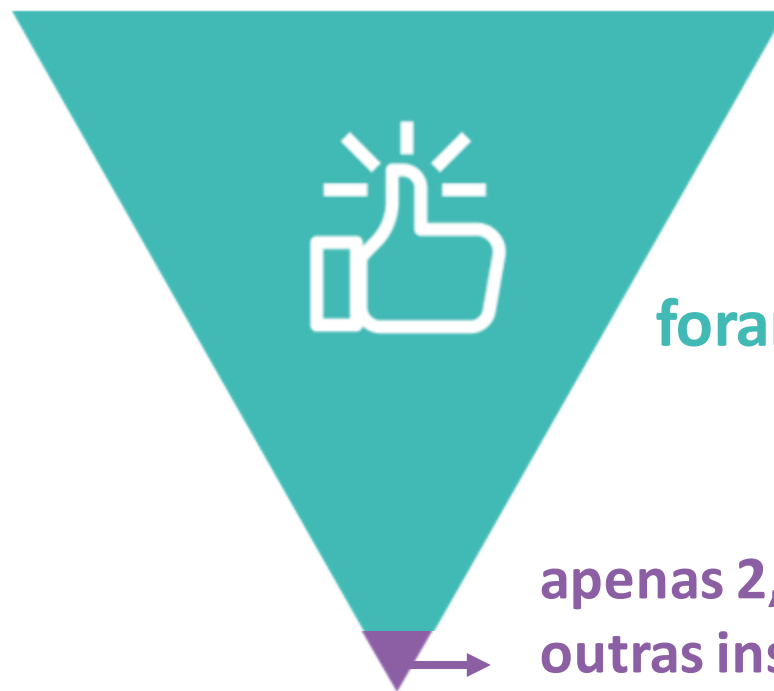
— % de clientes ativos com reclamações procedentes

Índice de efetividade da Ouvidoria

O índice de efetividade é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria, a quantidade de multas aplicadas pelo Procon e Ações Judiciais.

O indicador reflete a porcentagem de demandas tratadas pela Ouvidoria que repercutiram em outras instâncias.

Dos registros de Ouvidoria no 1º semestre de 2021:



97,5%
foram solucionados

apenas 2,5% repercutiram em
outras instâncias.

Índice de efetividade da Ouvidoria

O índice de efetividade é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria, a quantidade de multas aplicadas pelo Procon e Ações Judiciais.

O indicador reflete a porcentagem de demandas tratadas pela Ouvidoria que repercutiram em outras instâncias.

Dos registros de Ouvidoria no 1º semestre de 2021:



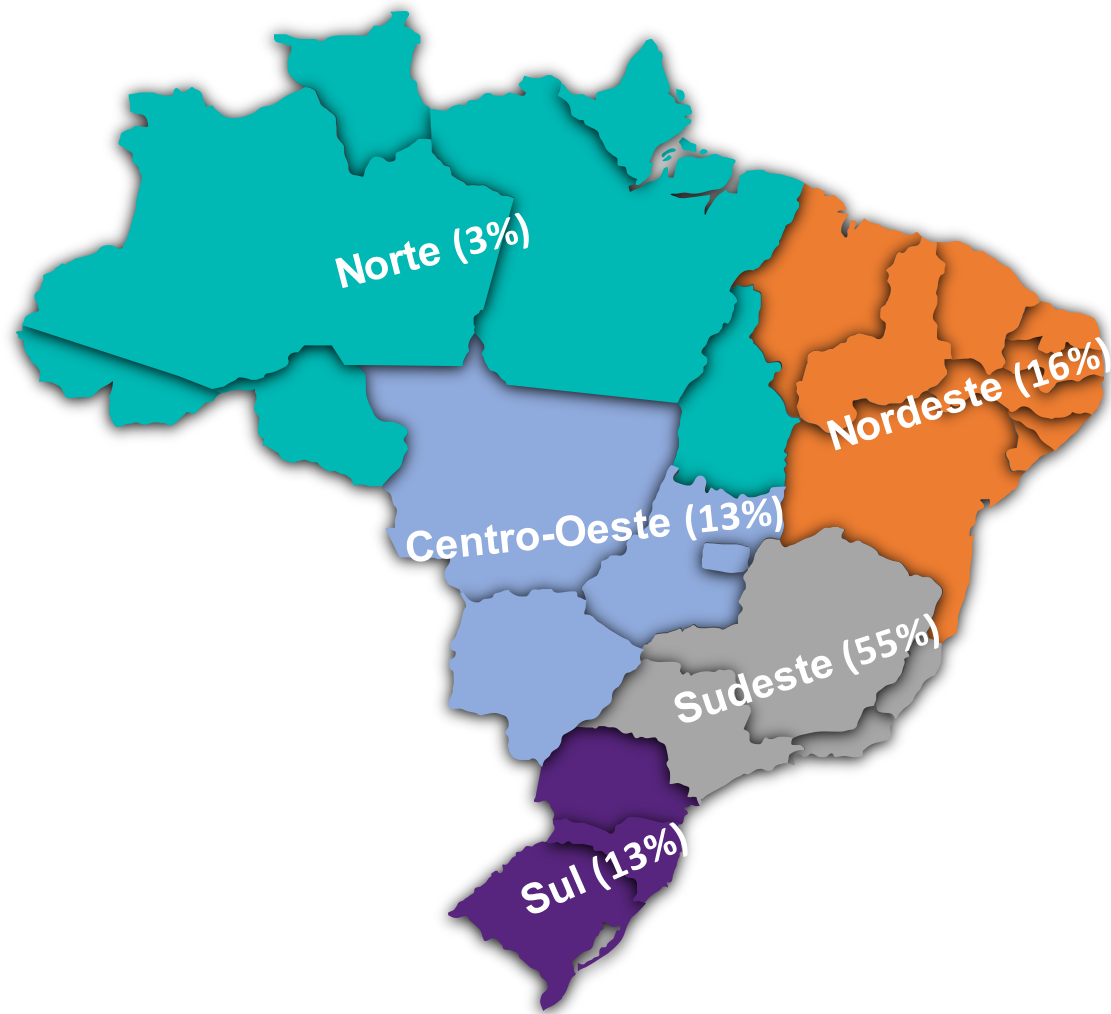
Houve um aumento 106% no volume geral, no comparativo com o mesmo período de 2020.

apenas 1,4% repercutiram em outras instâncias, sendo:

_ jurídica: 18

_ multa Procon: 1

Geografia do conflito



Destaque para o **Sudeste**, que concentra **55% das solicitações** feitas à Ouvidoria no período.

DESTAQUE: atividades Ouvidoria 1º sem 2021

A Ouvidoria possui uma série atividades ordinárias, como análise de dados das ocorrências, elaboração de relatórios mensais, pontos de controles com as áreas, realização de recomendações e apontamentos de melhoria, interlocuções com órgãos reguladores, de fiscalização e de defesa do consumidor, representação institucional e outros. Dentre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2020, destacamos:

Relacionamento Institucional com o BCB, PROCON – prezando pelo cumprimento do Direito do Consumidor, a Ouvidoria mantém relacionamento institucional com órgãos reguladores, de fiscalização e de defesa do consumidor.

Treinamentos com os atendentes da central exclusiva de Ouvidoria – com o intuito de manter um atendimento de excelência, a Ouvidoria realiza periodicamente treinamentos de capacitação e reciclagem voltados aos representantes de Ouvidoria.

Integração sistêmica – projeto para integrar o sistema de Ouvidoria às plataformas Docusign e consumidor.gov.br, com objetivo de agilizar os atendimentos e tornar os processos mais eficazes.

Relatório de OUVIDORIA

Caixa Consórcios

1º semestre 2021

Brasília, julho de 2021.