



# Relatório de OUVIDORIA

## Caixa Consórcios

2º semestre 2020

# 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

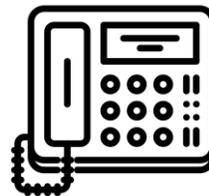
As ocorrências de Ouvidorias podem ser recebidas por meio de canais diretos e indiretos:

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



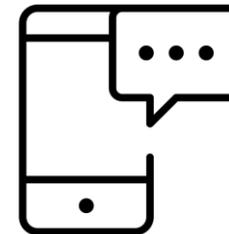
**Central de Ouvidoria “Exclusiva”**

0800 702 4240



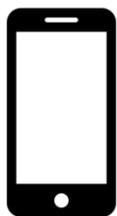
**CAS – Central de Central de Atendimento ao Surdo**

0800 702 4260



**SMS Surdo**

envio da palavra CSSAC para o número 29734



**Mobile**



**Website**



**Carta, e-mail e telefone**



**Presencial**

\*Suspenso durante a pandemia

# 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

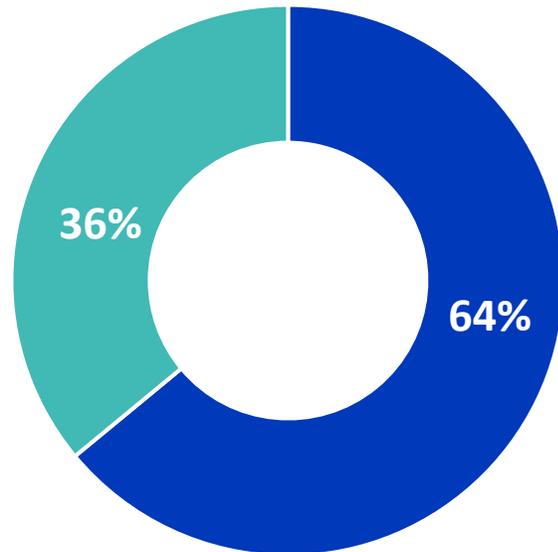


**PROCON**  
Telefone Procon (0800 777 6266),  
Carta, E-mail, SINDEC,  
Proconsumidor



**SUSEP**  
Carta, Telefone

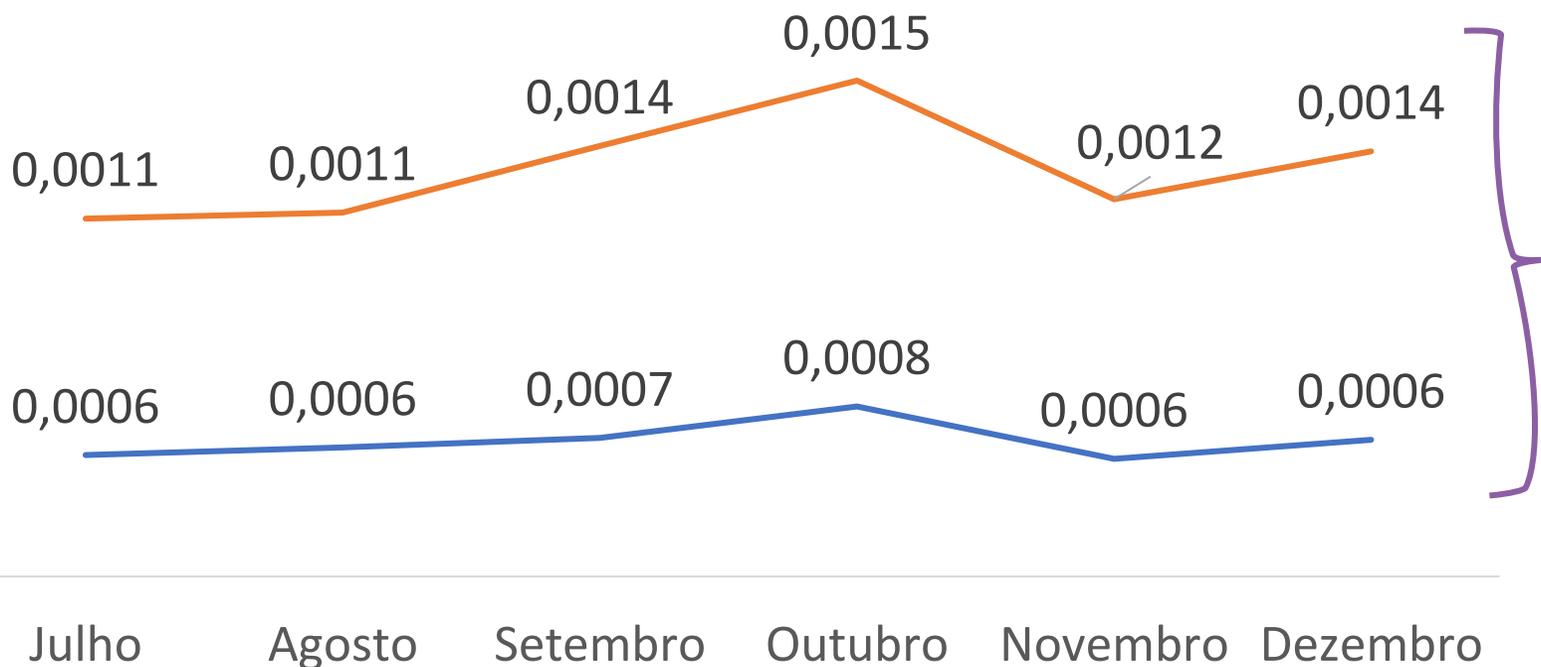
# Origem das reclamações – 2º semestre 2020



■ Canais Indiretos   ■ Canais Diretos

**64%** das ocorrências foram registradas pelos canais diretos da Ouvidoria, que estão preparados para acolher e tratar as demandas dos clientes.

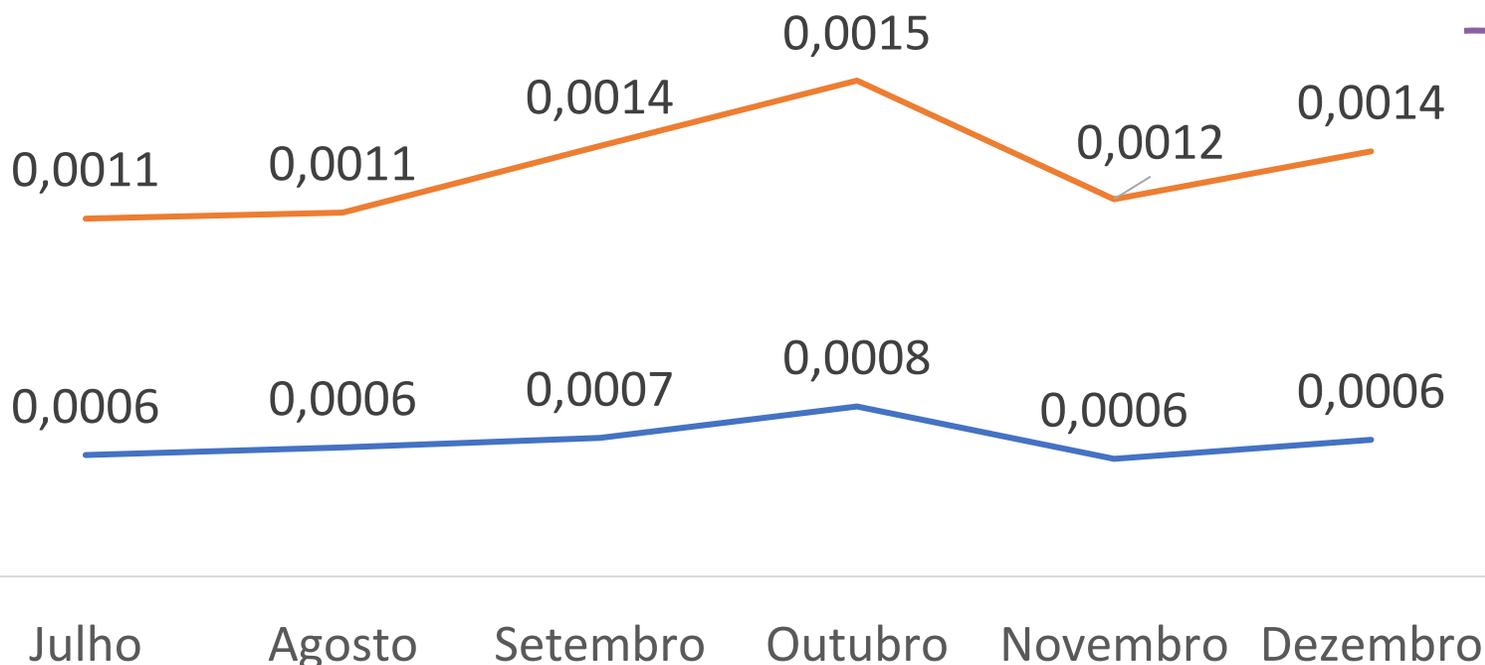
# Reclamações no período – 2º semestre 2020



49% das reclamações foram classificadas como procedentes.

- % de clientes ativos que acionam a Ouvidoria
- % de clientes ativos com reclamações procedentes

# Reclamações no período – 2º semestre 2020



49% 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.

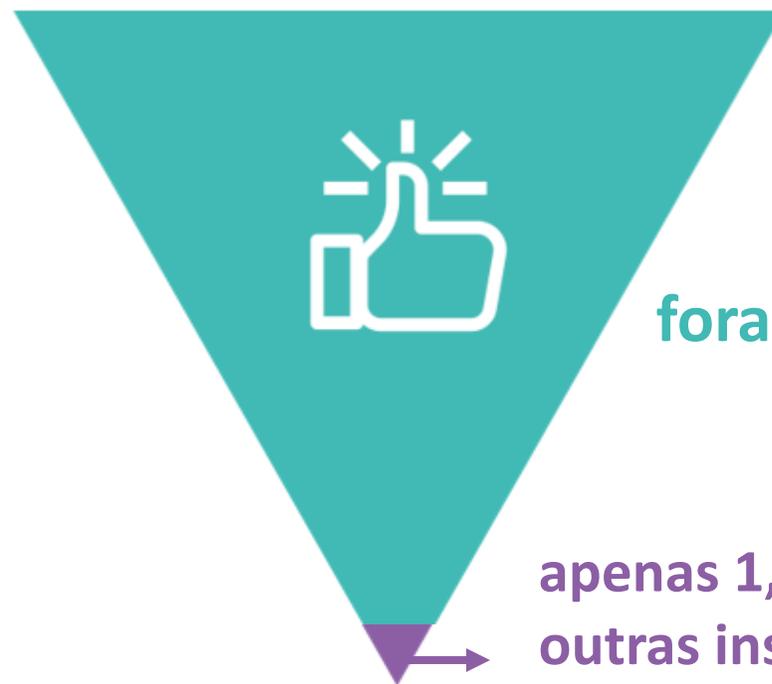
— % de clientes ativos que acionam a Ouvidoria  
— % de clientes ativos com reclamações procedentes

# 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 2º semestre de 2020:



**96,6%**  
foram solucionados

**apenas 1,4%** 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 2º semestre de 2020:



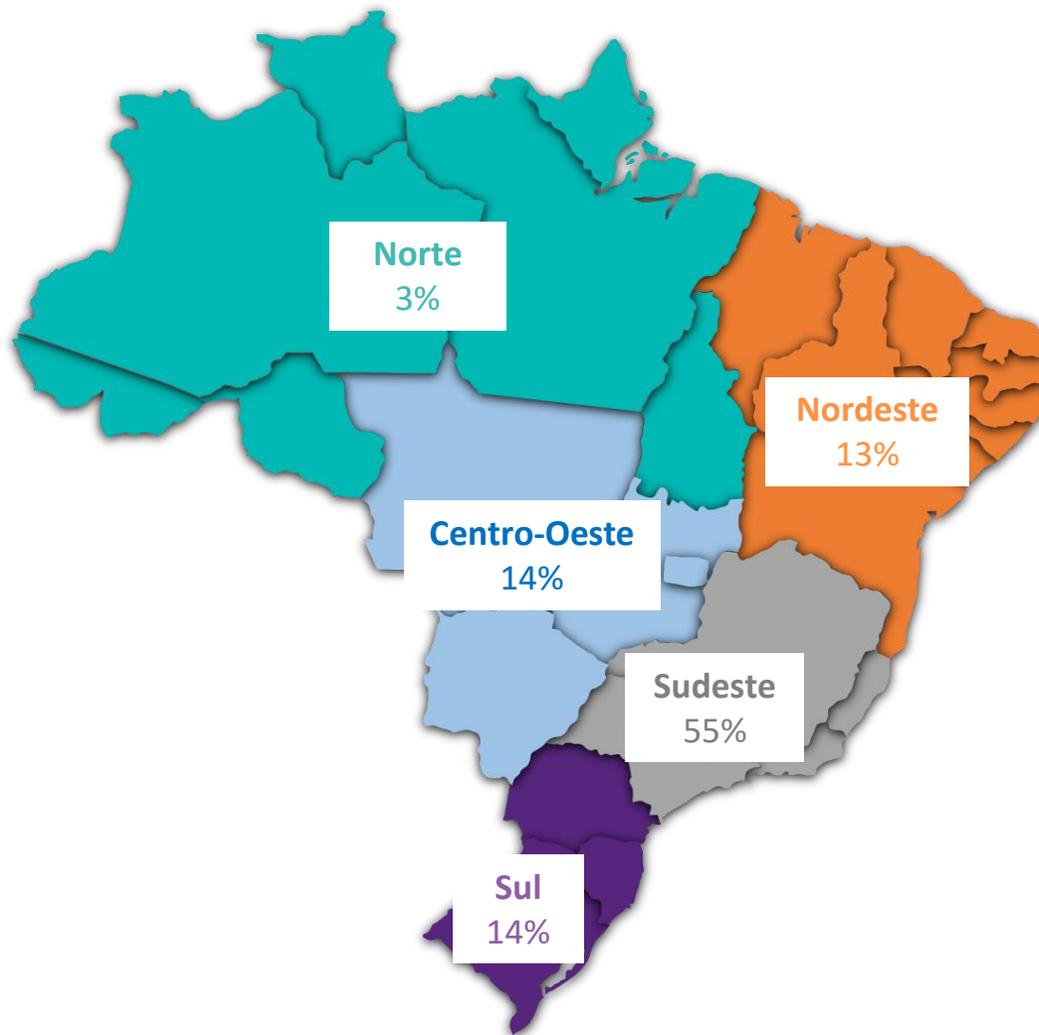
Houve um aumento 49% no volume geral, no comparativo com o mesmo período de 2019.

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.

# Cenário pandemia: COVID19

## Contexto

Em função da pandemia, visando a saúde de clientes, colaboradores e parceiros, a partir de março de 2020 a empresa adotou **trabalho homeoffice** para todas as áreas.

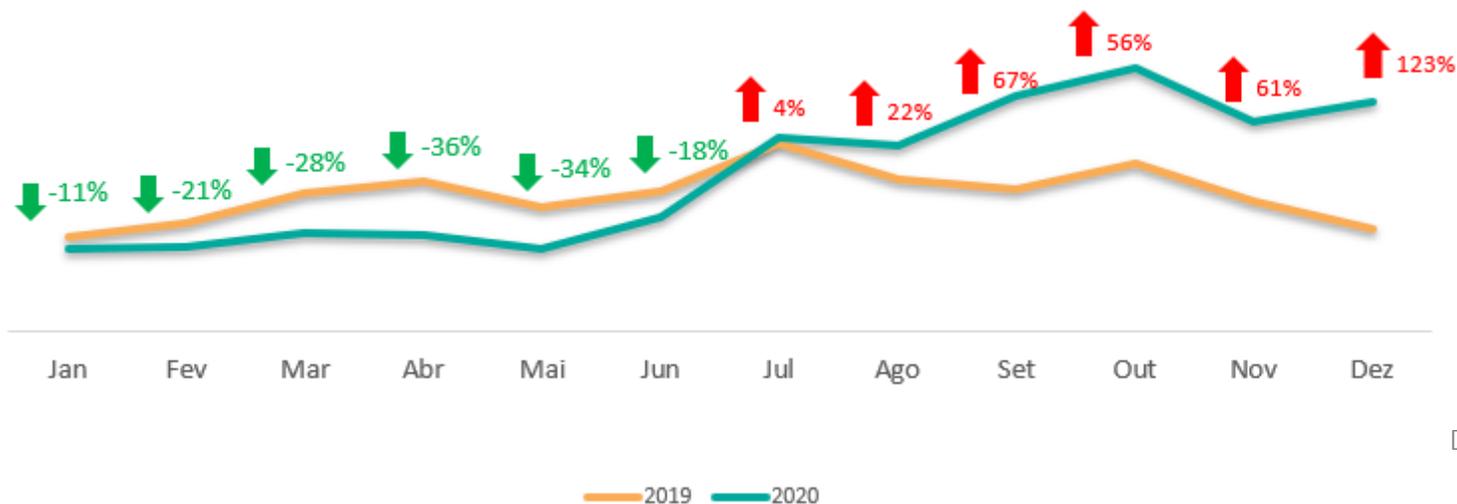
Em 16/03/2020 **houve a suspensão do atendimento presencial pela Ouvidoria**, na sede da empresa, com o fechamento provisório do espaço reservado para atendimento aos clientes.

Na mesma linha, os **órgãos de defesa do consumidor**, em sua maioria, também suspenderam o atendimento presencial e a realização de audiências presenciais, impactando numa **redução de 56% nas demandas recebidas** pela Ouvidoria oriundas dos Procons. Em contrapartida, essa mudança refletiu no **aumento de 33% de reclamações nos canais diretos**.

# Cenário pandemia: COVID19

## Adaptação

Para se adaptar ao novo contexto, a Ouvidoria elaborou uma metodologia diferenciada para as reclamações, cujo objeto se refere à pandemia da COVID-19: **todas as ocorrências nesse sentido foram consideradas e controladas de forma apartada**, com o objetivo de conhecimento do perfil das reclamações e dos clientes, **além da apreciação dos casos em conformidade com a situação atual e os critérios adaptados às circunstâncias, nos termos do art. 4º, caput do Código de Defesa do Consumidor.**



Demonstrativo da quantidade total de demandas considerando o marco da pandemia no Brasil, em março de 2020.

# DESTAQUE: atividades Ouvidoria em 2020

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:

**Alteração do número do telefone exclusivo Procon para 0800-7PROCON**, com a intenção de facilitar a memorização do novo número de contato.

**30 novos cadastros das empresas do Grupo na plataforma SINDEC**, utilizada pelos PROCONS, tornando a empresa mais acessível aos seus consumidores.

**Inclusão dos indicadores de Ouvidoria na meta corporativa – VOC (*Voice of Customer*)**, reforçando nosso compromisso em cuidar bem do cliente.

**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.

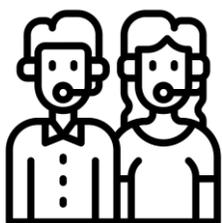
**Treinamentos com os atendentes da central exclusiva de Ouvidoria** – com o intuito de manter um atendimento de excelência, a Ouvidoria realiza periodicamente treinamentos de capacitação e reciclagem voltados aos representantes de Ouvidoria.

# DESTAQUE: projetos implementados em 2020

Com o objetivo de melhorar a comunicação com o cliente, no desafiador cenário de pandemia da COVID-19, a Ouvidoria implementou importantes projetos, dos quais se destacam:



**Comunicação com os clientes via WhatsApp:** o projeto tem como escopo a implementação do WhatsApp no envio de resposta aos clientes que registram ocorrências via Central de Ouvidoria, web e app, para facilitar a comunicação com os clientes trazendo mais tecnologia aos atendimentos, tornando o vínculo com o cliente mais ágil e digital.



**Ampliação da régua de Comunicação Humanizada:** ampliamos a comunicação via telefone com os clientes, para reclamações que atendem critérios de criticidade pré-determinado, durante o intervalo entre o registro da reclamação e a resposta conclusiva, com a finalidade de entender a real necessidade dos clientes e acolhendo-os de forma personalizada para concluir a demanda com agilidade e de maneira eficaz.

# DESTAQUE: projetos implementados em 2020

Com o objetivo de melhorar a comunicação com o cliente, no desafiador cenário de pandemia da COVID-19, a Ouvidoria implementou importantes projetos, dos quais se destacam:



**PROCon-line:** projeto da Ouvidoria que tem como objetivo a realização online de Audiências do Procon, por meio das plataformas digitais, como forma de adaptação ao cenário de pandemia e distanciamento social, para continuidade dos atendimentos da Ouvidoria.

A implementação gerou ainda mais interação entre Ouvidoria, consumidor, Procons e áreas técnicas, que atuaram juntos na resolução dos conflitos.

Como resultado do projeto, tivemos aumento de acordos firmados em audiência, maior aproximação da empresa com o consumidor e com os Procons e, ainda, a redução de custos administrativos.



Esse novo modelo de atendimento foi premiado pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente com o prêmio Ouvidorias Brasil, a maior premiação de reconhecimento das instituições de Ouvidoria do País.

# PREMIAÇÕES 2020

Nosso trabalho e dedicação aos clientes foram novamente reconhecidos:



## Vencedor: Prêmio Ouvidorias Brasil

Fomos mais uma vez vencedores do **Prêmio Ouvidorias Brasil**, este ano com o case **ProcON-LINE**, que implementou a realização de audiências virtuais com os Procons, por meio das plataformas digitais, durante a pandemia. O prêmio, um dos mais celebrados da categoria, não se restringe ao mercado segurador e contempla as Ouvidorias públicas e privadas de todo o país.

## Finalista: Prêmio Atendimento ABRAREC

Somos finalistas do prêmio atendimento ABRAREC, com o case **Ouvidoria em tempos de pandemia: Atendimento Ouro**.

O resultado da premiação será divulgado em 15 de março de 2021.

# Relatório de OUVIDORIA

## Caixa Consórcios

2º semestre 2020

Brasília, março de 2021.