

The background of the entire slide is a dense, repeating grid of small, square portraits of people from various ethnicities and ages, all smiling. The portraits are in shades of blue and white, creating a textured, mosaic-like effect. A solid orange vertical bar is positioned to the right of the main text area.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2025

CAIXA
É POR VOCÊ. É POR TODO O BRASIL.

Nossa Visão

Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente.

Nosso Propósito

Transformar a vida das pessoas.



Apresentação

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no **Artigo 13 da Resolução n. 4.860/2020**, do Conselho Monetário Nacional, bem como atendendo às recomendações da Norma de Autorregulação Bancária, SARB n. 27/2023 da FEBRABAN.





Mensagem da Ouvidoria

A CAIXA avança com foco na inovação e na melhoria contínua de seus produtos, processos e serviços, sem renunciar a sua missão de promover as políticas sociais que transformam a vida dos brasileiros. Entre os destaques deste semestre, esteve a melhor colocação do banco na história do Ranking de Reclamações BACEN.

No 1º TRI/2025, houve a progressão positiva em uma posição, alcançando a 13ª posição entre as 15 maiores instituições financeiras e de pagamento do país. No 2º TRI/2025, a CAIXA ocupou o 11º lugar. Na divulgação trimestral do raqueamento, as instituições são classificadas pela ordem decrescente do índice de reclamações, ou seja, daquela mais reclamada para a menos reclamada.





Mensagem da Ouvidoria

Impulsionada pelos desafios surgidos nos últimos semestres, a CAIXA implantou uma série de mudanças tecnológicas em rotinas, processos e serviços. Soluções inovadoras, com a criação de novos canais de atendimento e o desenvolvimento de habilidades para superar obstáculos.

Ainda, atenta às demandas ambientais, sociais e de governança, a CAIXA reforça seu compromisso com práticas sustentáveis, contribuindo com uma agenda alinhada à proteção do meio ambiente e bem-estar social.

A Ouvidoria, no desempenho de seu papel de mediadora de conflitos, reafirma o compromisso com a atuação ética, transparente e colaborativa junto às áreas da CAIXA, transformando os feedbacks recebidos em oportunidades de aprimoramento contínuo, fortalecendo a excelência de produtos, serviços e processos para melhor atender ao mercado, seus usuários, bem como às políticas públicas brasileiras.





Este documento consolida as demandas recebidas dos clientes por meio dos canais próprios e dos órgãos reguladores e fiscalizadores, com destaque para o BACEN, PROCON e as plataformas consumidor.gov e Reclame AQUI. 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, bem como 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.





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 98,1% dos municípios brasileiros.

Somos hoje

157 milhões
de clientes





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 164 anos, a CAIXA faz parte da vida dos brasileiros.





Canais de Atendimento CAIXA

A CAIXA possui uma das maiores redes de atendimento do país. Entre os grandes bancos, é um dos poucos que mantêm 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.





Canais de Atendimento **CAIXA**

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



SAC CAIXA - 0800 726 0101

O atendimento ocorre 24 horas por dia,
7 dias por semana



Fale Conosco

<http://faleconosco.caixa.gov.br/>
Canal CAIXA de reclamação, disponível na internet



Ouvidoria CAIXA - 0800 725 7474

O atendimento ocorre em dias úteis,
das 9h às 18h



Canal de Denúncia - 0800 721 0738

Atendimento de equipe especializada, 24 horas por dia, 7 dias por semana:
www.caixa.gov.br/denuncia





Canais **CAIXA**



X
x.com/caixa



YouTube
Youtube.com/canalcaixa



Instagram
Instagram.com/caixa



Linkedin
Linkedin.com/company/caixa-economica-federal



Facebook
Facebook.com/caixa



WhatsApp CAIXA
0800 104 0104



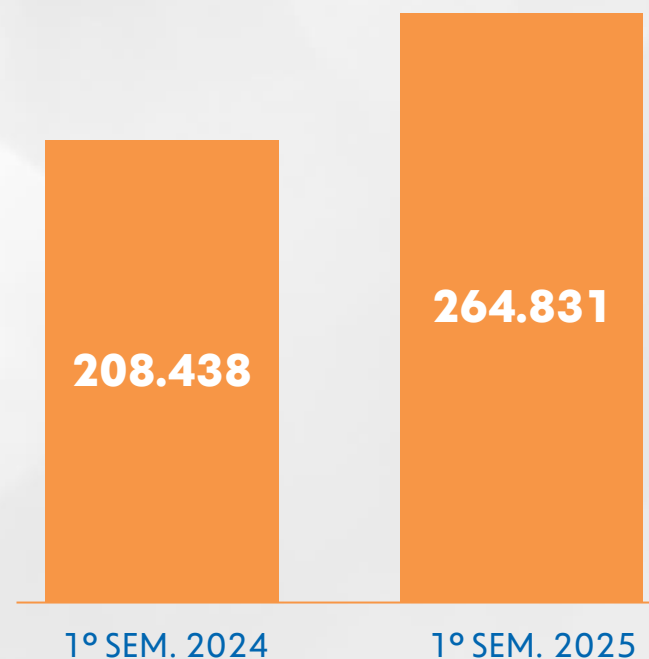


Atendimento às **Reclamações**

A quantidade de reclamações registradas no 1º semestre de 2025 cresceu 27% em comparação com o mesmo período do ano anterior.

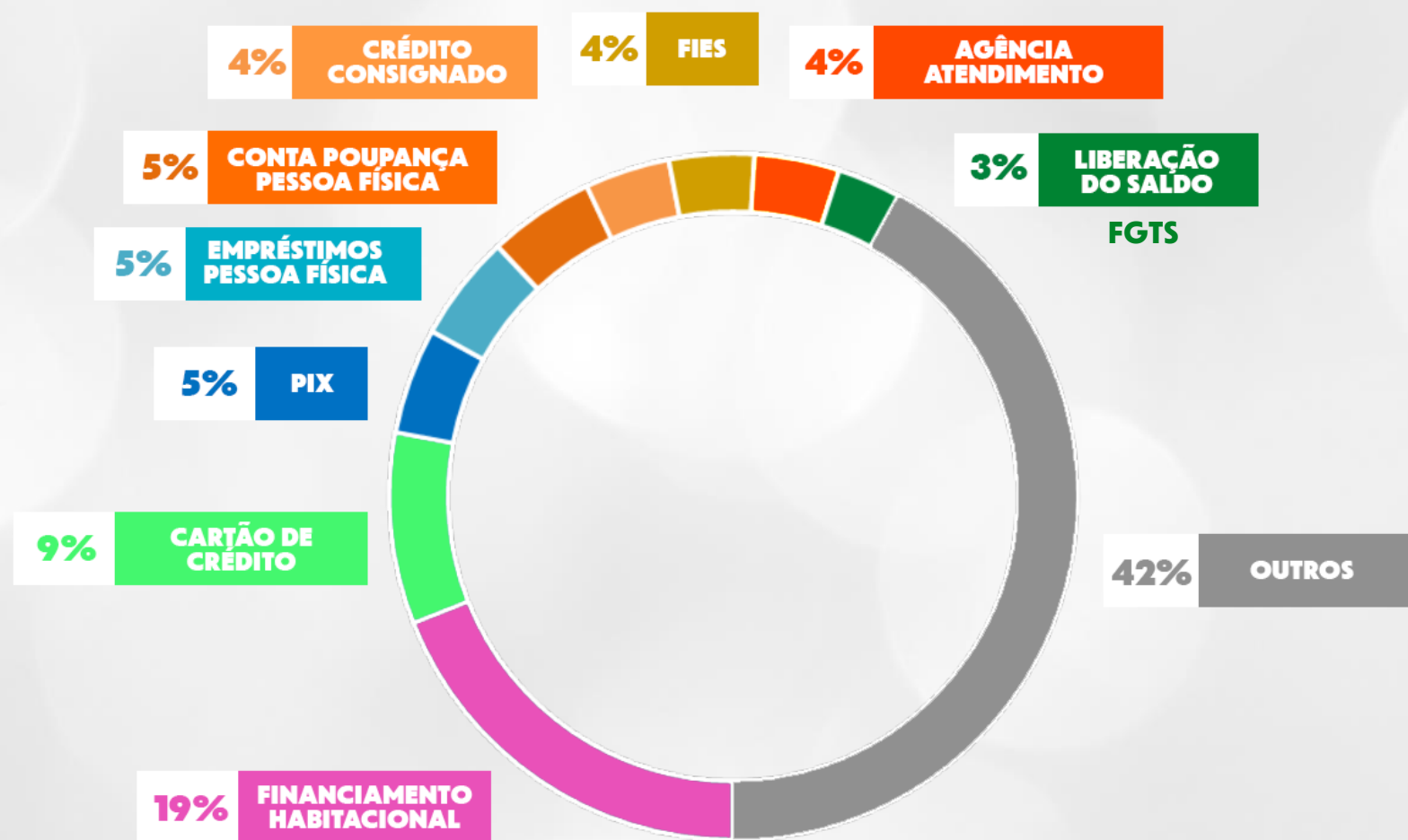
Foram 264.831 mil ocorrências acolhidas nos canais internos e externos atendidos pela CAIXA. O gráfico que segue mostra a variação na quantidade de ocorrências.

TODOS OS CANAIS
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES





Assuntos mais Reclamados



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

No 1º SEM. 2025, os nove assuntos mais reclamados foram responsáveis por 58% das ocorrências registradas.





Canais **Externos**

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



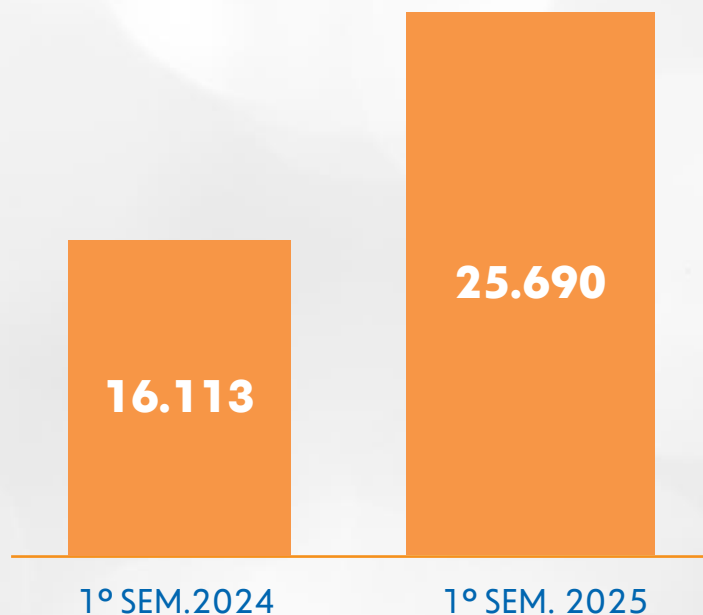


consumidor.gov

consumidor.gov.br
É seu. É fácil. Participe.

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 2025, a quantidade de reclamações endereçadas à CAIXA pelo canal aumentou 59%, conforme mostra o gráfico que segue.

CONSUMIDOR.GOV
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES



Índice de
solução das
demandas

82,9%

Tempo médio
de resposta (*)

6,4

Nota de
satisfação

2,8

(*) Apurado em dias corridos





Reclame AQUI

ReclameAQUI

No ano de 2025, iniciou-se o levantamento das reclamações em desfavor da CAIXA por meio do canal Reclame AQUI. Trata-se de plataforma que objetiva auxiliar clientes a terem suas demandas consumeristas atendidas.

RECLAME AQUI
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES

24.508

1º SEM. 2025

Índice de
solução das
demandas

66,1%

Nota dos
consumidores

5,1





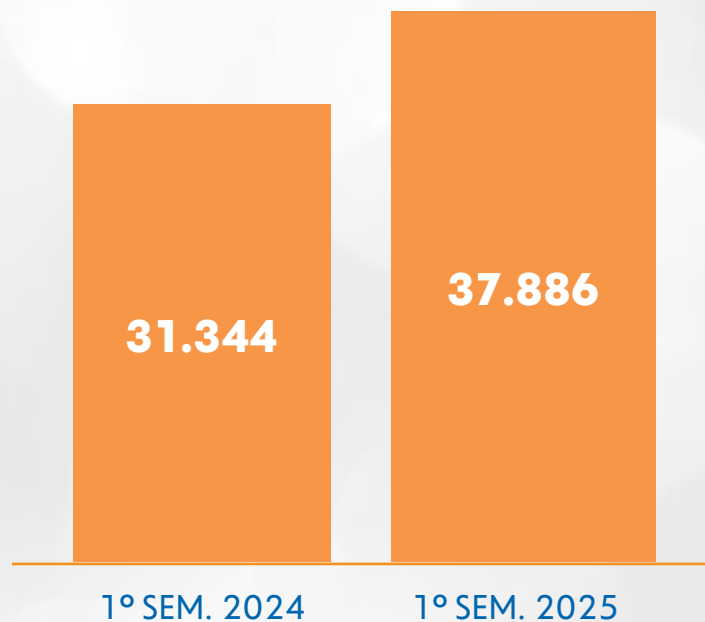
Banco Central do Brasil



O número de reclamações registradas no BACEN, no 1º semestre de 2025, aumentou 21% na comparação com o mesmo período do ano anterior.

BACEN

QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES



Tempo médio
de resposta (*)

4,7

Posição no
Ranking BACEN: (**)

1T2025: **13º lugar**
2T2025: **11º lugar**

Índice de reclamações por
milhão de clientes: (**)

1T2025: **22,91**
2T2025: **24,82**

(*) Apurado em dias úteis

(**) Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>



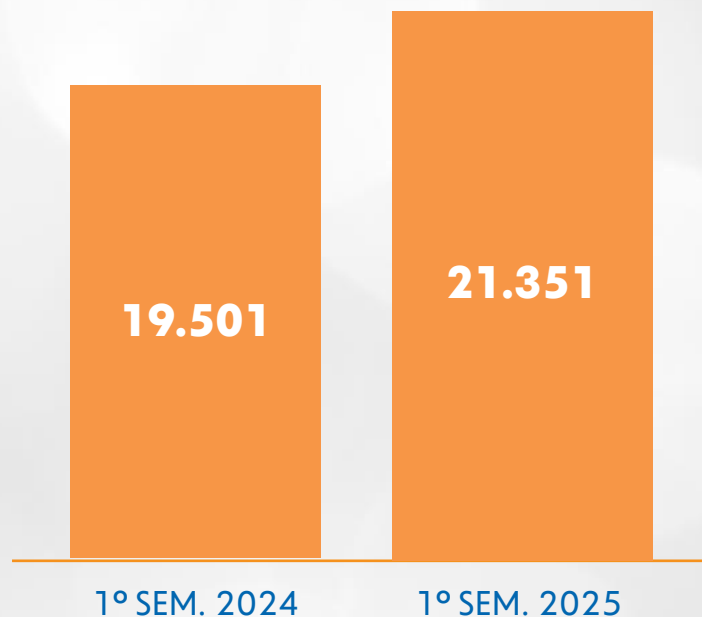


PROCON

PRO
CON

As ocorrências encaminhadas pelas representações do PROCON são centralizadas na Ouvidoria, que possui equipe especializada para o tratamento das demandas. No 1º SEM/2025, houve um aumento de 9% na quantidade de registros de reclamações, comparando-se ao mesmo período do ano anterior.

PROCON
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES



Índice de
solução das
demandas (*)

83%

Tempo médio
de resposta
(**)

4,6

(*) Cálculo do SINDEC com dados de 10/07/2025

(**) Apurado em dias úteis





Canais **Internos**

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

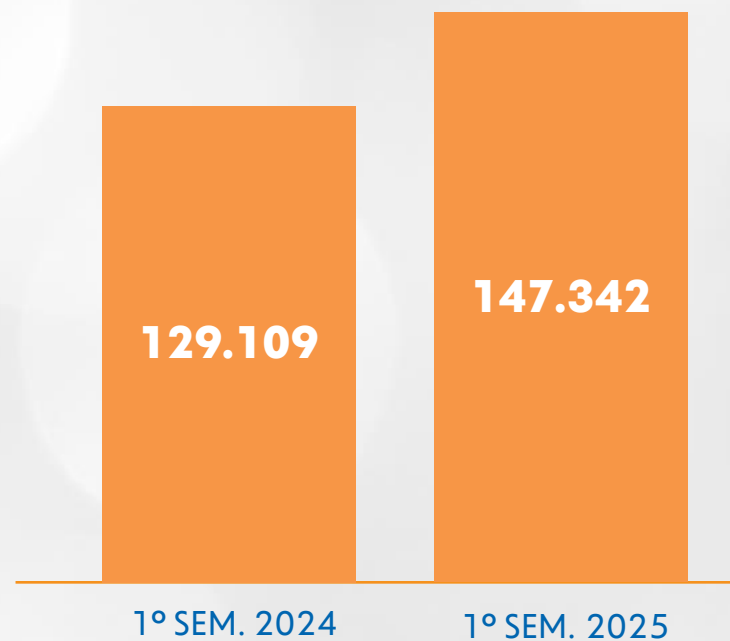




SAC CAIXA

No 1º semestre de 2025, os canais atendidos pelo SAC acolheram 147.342 reclamações, 14% a mais que no mesmo período do ano anterior.

SAC
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES





Os números abaixo fazem referência aos atendimentos telefônicos do SAC CAIXA.

Total de ligações	4,7 milhões
Total de registros por meio de protocolo	136 mil
Ocorrências respondidas em até 3 dias corridos	53,9%
Tempo médio de resposta (*)	3,2

Percentuais de registros por natureza da demanda

Natureza da Demanda	% 1º SEM. 2025
Reclamações	93,08%
Solicitações	6,44%
Sugestões	0,05%
Dúvidas	0,06%
Elogios	0,36%

(*) Apurado em dias úteis

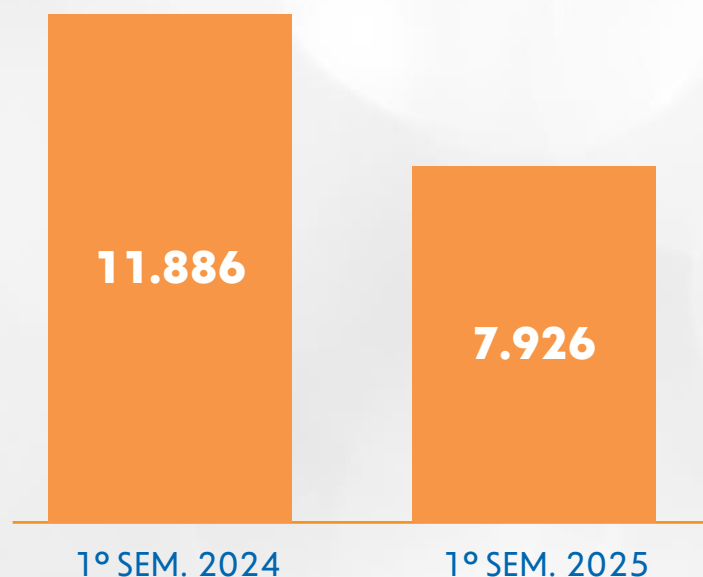




Ouvidoria CAIXA

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 2025, a quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria diminuiu 33% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Ocorrências
respondidas
em até 5 dias
úteis

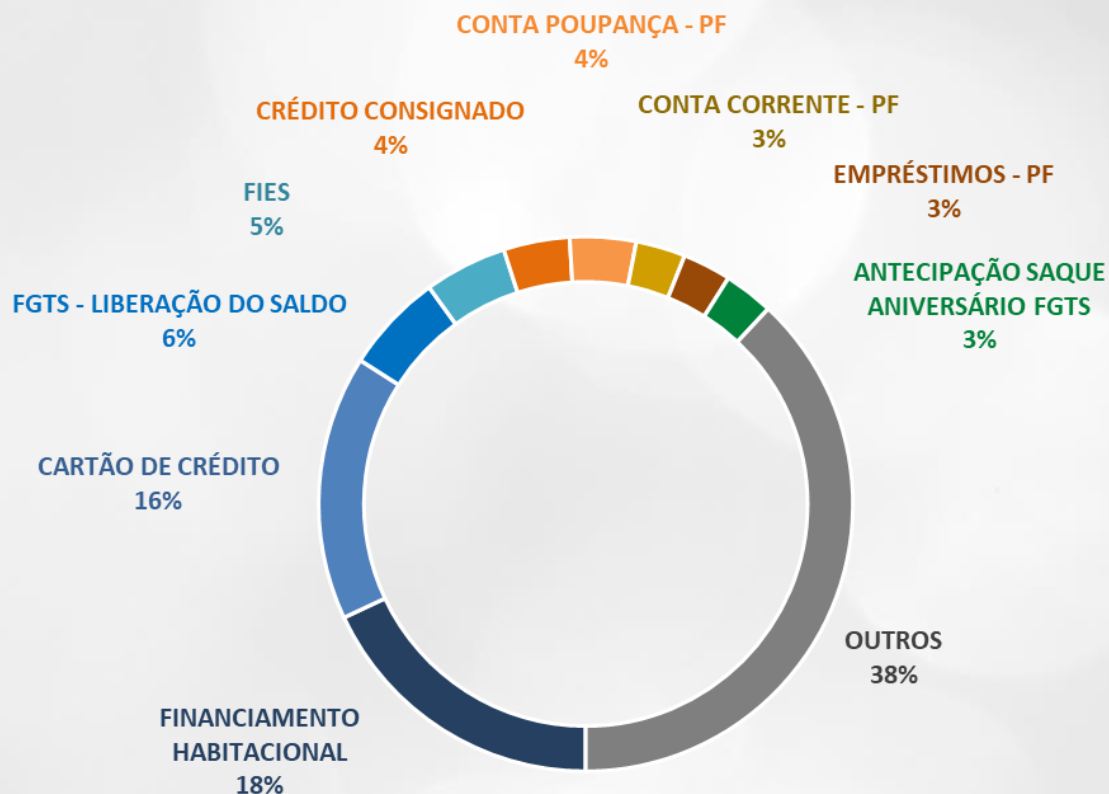
67%





Assuntos mais reclamados na Ouvidoria

Os nove assuntos mais reclamados foram responsáveis por 62% das ocorrências registradas. A Ouvidoria acompanha atentamente cada um dos assuntos e posiciona os gestores sobre a causa-raiz de cada problema.



Índice de
solução das
demandas

91%

Tempo médio
de resposta (*)

5,06

(*) Apurado em dias úteis





Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

A Ouvidoria da CAIXA realiza pesquisa permanente de satisfação de clientes via SMS, bem como por meio de pesquisa realizada em nossa Central de Atendimento Telefônico, a fim de 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 2025, foram apurados os seguintes índices:

SOLUÇÃO

3,95

ATENDIMENTO

4,50



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.



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.



MPF

Ministério Público Federal

**PRO
CON**



CONTROLADORIA-GERAL DA
UNIÃO



Ouvidoria
CAIXA

SENACON

FEBRABAN





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.





Compromisso da Ouvidoria

Por meio 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.



Compromisso da Ouvidoria

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 157 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 cada um dos clientes e usuários de todas as regiões, bem como de continuar ajudando a CAIXA a cumprir seu propósito.

The background of the entire image is a dense, repeating grid of small, square portrait photographs. Each photo shows a different person, representing a wide variety of ages, genders, ethnicities, and professions. The entire grid is overlaid with a semi-transparent blue filter, creating a unified visual theme.

CAIXA

É POR VOCÊ. É POR TODO O BRASIL.