RELATÓRIO DA **OUVIDORIA**

2º SEMESTRE DE 2024

É POR VOCÊ. É POR UM NOVO BRASIL.

Nossa **Visão**

"Ser indispensável ao Brasil atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente. Queremos ir além. Nosso objetivo e ser vital para o progresso e estabilidade do brasileiro, agindo com rapidez, adaptabilidade e inovação, e colocando o nosso cliente no centro de todas as nossas decisões."

Nosso **Propósito**

"Transformar a vida das pessoas. É o porquê de existirmos, o que nos move. A CAIXA está presente em todas as etapas da jornada do brasileiro, atuando como agente transformador de vidas e realizador de sonhos."

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 27/2023 da FEBRABAN.

Mensagem **da Ouvidoria**

A CAIXA permanece focada na melhoria contínua e no acompanhamento de novos produtos, processos e serviços, sem negligenciar sua relevante atuação na execução das políticas sociais do Brasil. Entre os destaques deste semestre está a **redução de 28% no volume de reclamações** registradas nos canais próprios da Ouvidoria, em comparação ao mesmo período do ano anterior.

Outro destaque foi a obtenção, no 4º TRI/2024, da melhor posição histórica **no Ranking de Reclamações do BACEN** desde que passou a ser publicado trimestralmente, em 2017. Com um índice de **21,33**, a CAIXA figurou na **12º** 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, alinhada às transformações na relação entre clientes e o banco, desempenha o papel de mediadora de conflitos e agente de mudança, integrando as expectativas dos consumidores às práticas bancárias. Com imparcialidade e empatia, a Ouvidoria estabelece parcerias com instâncias internas e externas, buscando constantemente as melhores soluções para aprimorar os serviços oferecidos aos cidadãos.

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 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, 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 98,5% dos municípios brasileiros.

154 milhões **de clientes**

Em números, o maior banco brasileiro em quantidade de clientes pode ser apresentado da seguinte forma no 2° semestre de 2024:

21,4 bilhões
Operações realizada via mobile

657 milhões
Operações realizadas pelo gerenciador financeiro

115 milhões
Operações realizada via desktop

4,3 mil
Agências e postos bancários

8,7 mil
Correspondentes CAIXA AQUI

13,1 mil
Estabelecimentos lotéricos

11
Agências Caminhão

2
Agências Barco

4,8 milhões

Nº de seguidores no **Facebook**

2,4 milhões

Nº de seguidores no **Instagram**

179 mil

Nº de seguidores no **TikTok**

2,1 milhões

Nº de seguidores no **Youtube**

472 mil

Nº de seguidores no **LinkedIn**

377 mil

Nº de seguidores no **Twitter**

Conheça outros números do 2º semestre de 2024

R$ 6,2 bilhões
transferidos das Loterias para a saúde, esporte, cultura, educação, seguridade social, segurança pública e Receita Federal

214,2 milhões
de Contas Poupança[1]

124 ,3 milhões
de pagamentos do Bolsa Família

348,5 milhões
de downloads do aplicativo do FGTS[2]

16,6 milhões
de pagamentos do Auxílio Gás

2,0 milhões
de downloads do aplicativo do Trabalhador

(1): Quantidade inclui as contas Poupança Social Digital
(2): Quantidade acumulada desde a disponibilização para os usuários

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 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

- **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 09:00 às 18:00

- **Canal de Denúncia** - 0800 721 0738
  Atendimento de equipe especializada, 24 horas por dia, 7 dias por semana:
  www.caixa.gov.br/denuncia

Twitter
Twitter.com/caixa

Youtube
Youtube.com/canalcaixa

Instagram
Instagram.com/caixa

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

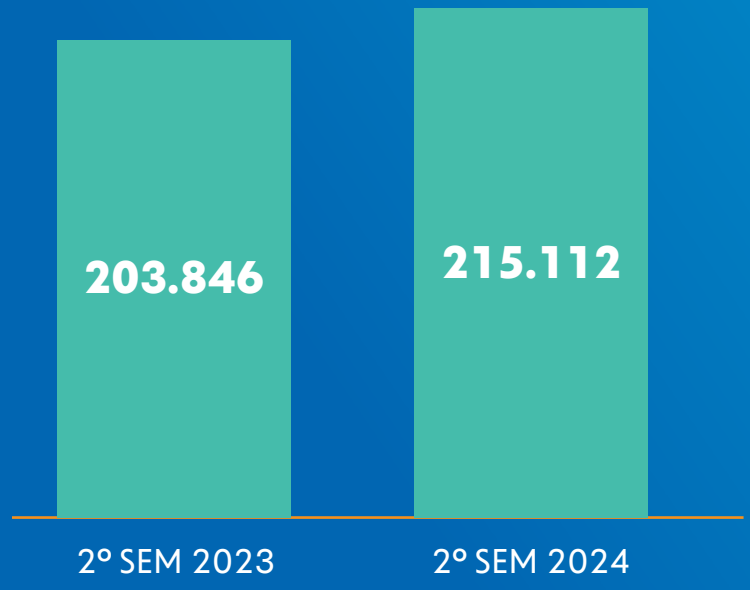
Facebook
Facebook.com/caixa

Negociação de Dívidas
0800 104 0104 - WhatsApp

Atendimento às **Reclamações**

A quantidade de reclamações registradas no 2º semestre de 2024 cresceu 6% em comparação com o mesmo período do ano anterior.
Foram 215.112 mil ocorrências acolhidas nos canais internos e externos atendidos pela CAIXA. Nesse mesmo período, a base de clientes cresceu 2%. O gráfico que segue mostra a variação na quantidade de ocorrências.

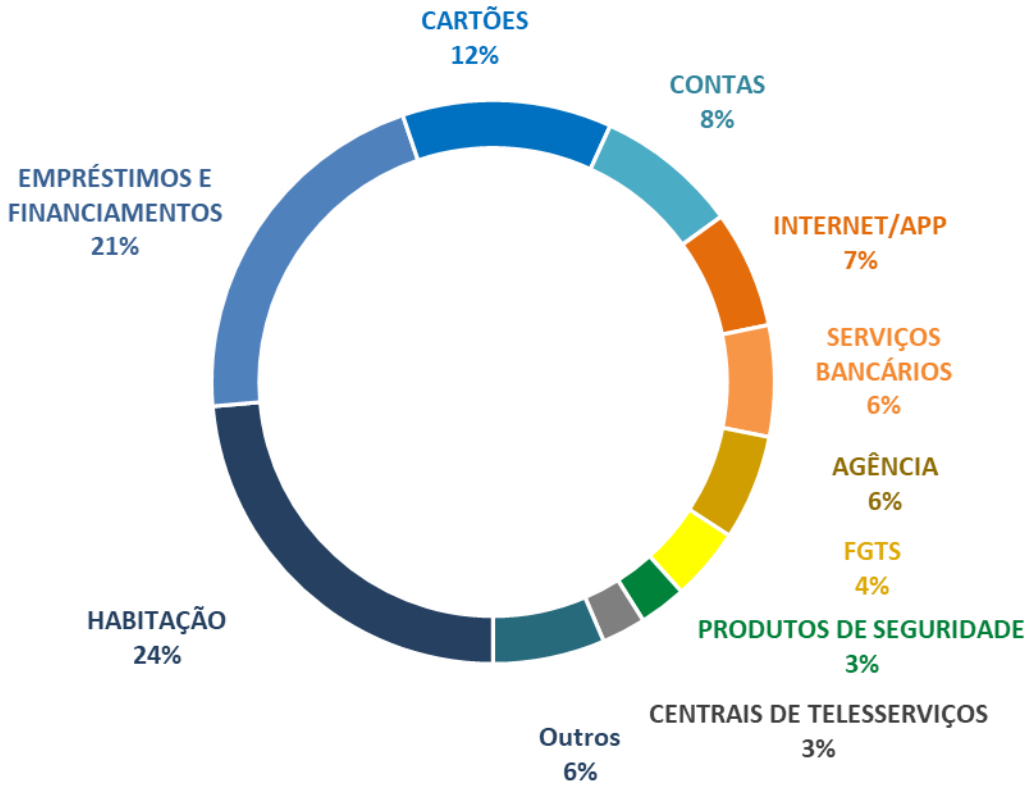
TODOS OS CANAIS
QUANTIDADE TOTAL DE RECLAMAÇÕES



Assuntos mais **reclamados**

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

No 2° SEM/2024, os dez assuntos mais reclamados foram responsáveis por 94% das ocorrências registradas.



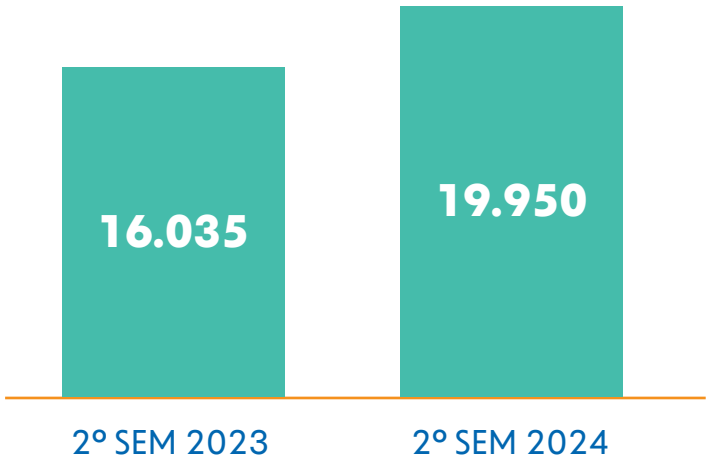
CANAIS EXTERNOS

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

CONSUMIDOR.GOV

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 2º semestre de 2024, a quantidade de reclamações endereçadas à CAIXA pelo canal aumentou 24%, conforme mostra o gráfico que segue.

CONSUMIDOR.GOV
QUANTIDADE TOTAL
DE RECLAMAÇÕES



Índice de solução de demandas **67,2%**

Tempo médio de resposta(*) **6,5**

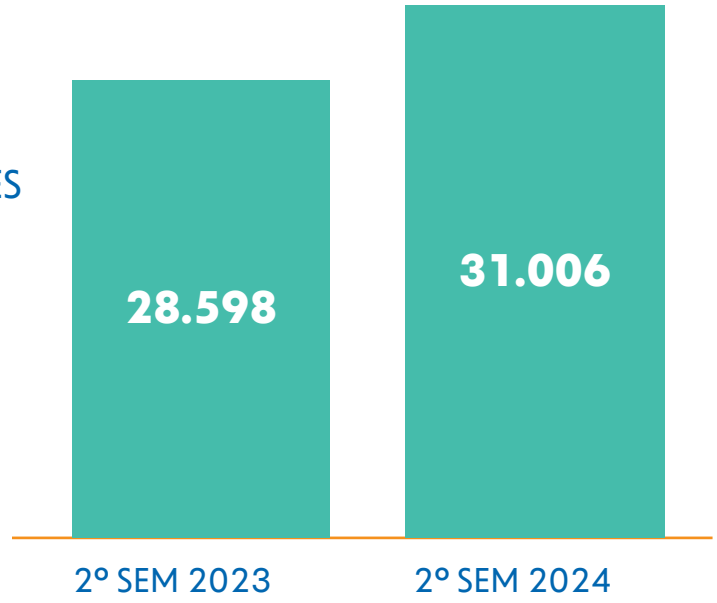
(*) apurado em dias corridos

Nota de satisfação **2,9**

Banco Central do Brasil

O número de reclamações registradas no BACEN, no 2° semestre de 2024, aumentou 8% na comparação com o mesmo período do ano anterior.

BACEN
QUANTIDADE
DE RECLAMAÇÕES



Tempo médio de resposta(*) **3,5** (*) apurado em dias úteis

Posição no Ranking BACEN:

3T2024: **10º lugar**
4T2024: **12º lugar**

Índice de reclamações por milhão de clientes:

3T2024: **25,29**
4T2024: **21,33**

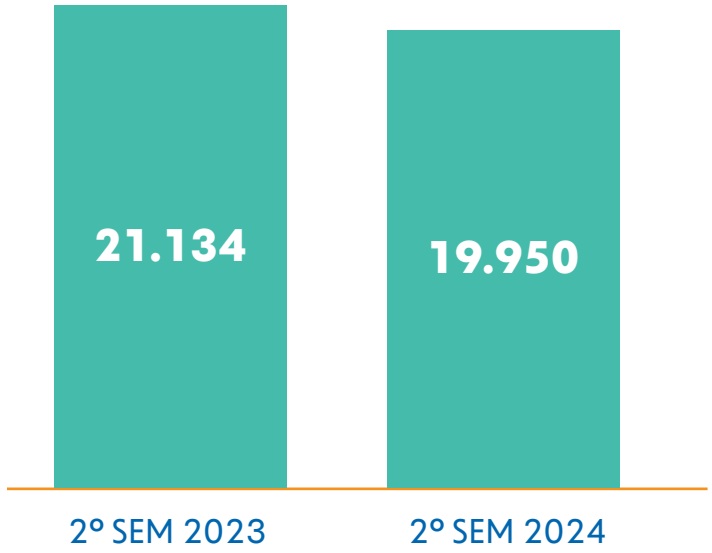
Fonte: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes

PROCON

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

No 2° SEM/2024, houve uma redução de 6% na quantidade de registros de reclamações, comparando-se ao mesmo período do ano anterior.

PROCON
QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES



Índice de solução de demandas **82%** [1] Cálculo do SINDEC com dados de 10/1/2025

Tempo médio de resposta(*) **4,6** (*) apurado em dias úteis

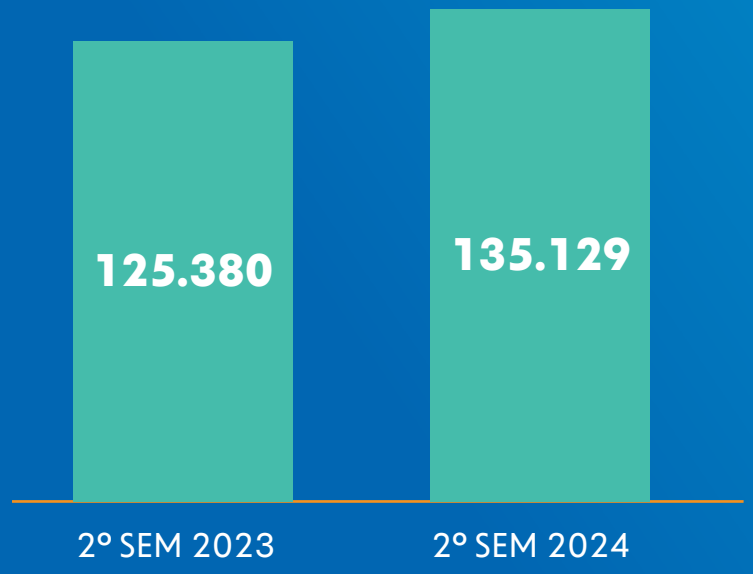
CANAIS INTERNOS

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

SAC CAIXA

No 2º semestre de 2024, os canais atendidos pelo SAC acolheram 135.129 mil reclamações, 8% a mais que no mesmo período do ano anterior.

SAC
QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES



SAC CAIXA

Os números abaixo fazem referência aos atendimentos telefônicos do SAC CAIXA

Total de ligações **5,6 milhões**

Total de registros por meio de protocolo **125 mil**

Ocorrências respondidas em até cinco dias úteis **99,9 %**

Percentuais de registros por natureza da demanda

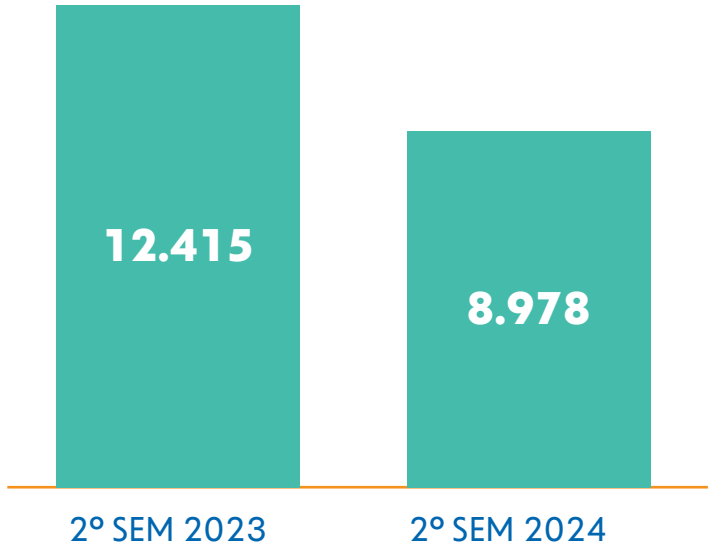
Natureza da Demanda	% 2º SEM/2024
Reclamações	89,86%
Solicitações	9,28%
Sugestões	0,13%
Dúvidas	0,16%

Tempo médio de resposta (*) **3,5** (*) 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.

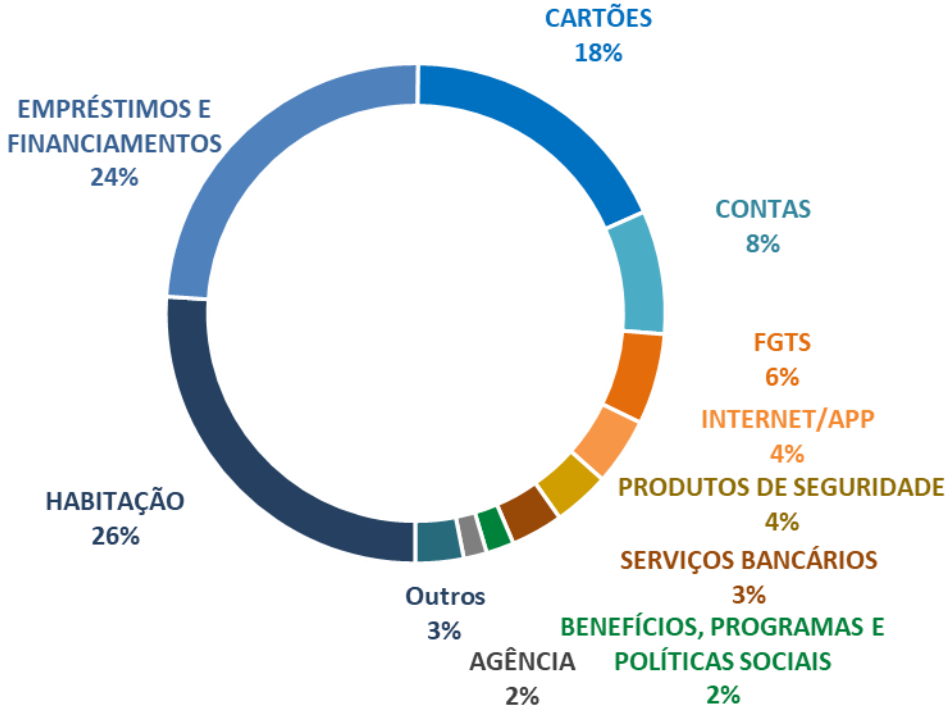
CANAL OUVIDORIA
QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES



No 2º semestre de 2024, a quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria diminuiu 28% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Ocorrências respondidas em até cinco dias úteis **71%**

Assuntos mais reclamados na Ouvidoria



Índice de solução de demandas **87%**

Tempo médio de resposta(*) **4,6** (*) apurado em dias úteis

Os dez assuntos mais reclamados foram responsáveis por 97% das ocorrências registradas. Desse grupo, todos apresentaram redução na variação percentual. 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 via SMS, 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 2º semestre de 2024, foram apurados os seguintes índices:

SOLUÇÃO	ATENDIMENTO
3,27	3,42

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, chancelam 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 154 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.