



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º 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, houve a apresentação dos melhores índices do banco junto ao Banco Central do Brasil.

No 3º TRI/2025, a CAIXA ocupou a 11ª posição entre as 15 maiores instituições financeiras e de pagamento do país. No 4º TRI/2025, o banco manteve o 11º lugar, apresentando, contudo, ótimos índices junto ao Regulador. Na divulgação trimestral do ranqueamento, 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 exercício de seu papel de mediadora de conflitos, reafirma o compromisso com uma atuação ética, transparente e colaborativa junto às áreas da CAIXA, transformando as manifestações recebidas em oportunidades de aprimoramento contínuo e contribuindo para o fortalecimento da excelência de produtos, serviços e processos, com vistas ao adequado atendimento do mercado, dos usuários e das políticas públicas brasileiras.





## Mensagem da Ouvidoria

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. Ademais, 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 97,5% dos municípios brasileiros.**

Somos hoje

**158** 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 constituem insumos relevantes para o aperfeiçoamento de processos, sistemas, produtos e serviços, além de subsidiar mudanças de atitude e o aprimoramento dos padrões de atendimento a todos os públicos, em alinhamento às demandas do mercado, dos usuários e às políticas públicas brasileiras.

A Ouvidoria interpreta os anseios e expectativas dos clientes. As informações recebidas são uma generosa contribuição de milhares de brasileiros que anseiam por melhores produtos e 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](http://www.caixa.gov.br/denuncia)





Canais **CAIXA**



**X**  
[x.com/caixa](https://x.com/caixa)



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



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



**LinkedIn**  
[Linkedin.com/company/caixa-economica-federal](https://linkedin.com/company/caixa-economica-federal)



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



**WhatsApp CAIXA**  
0800 104 0104



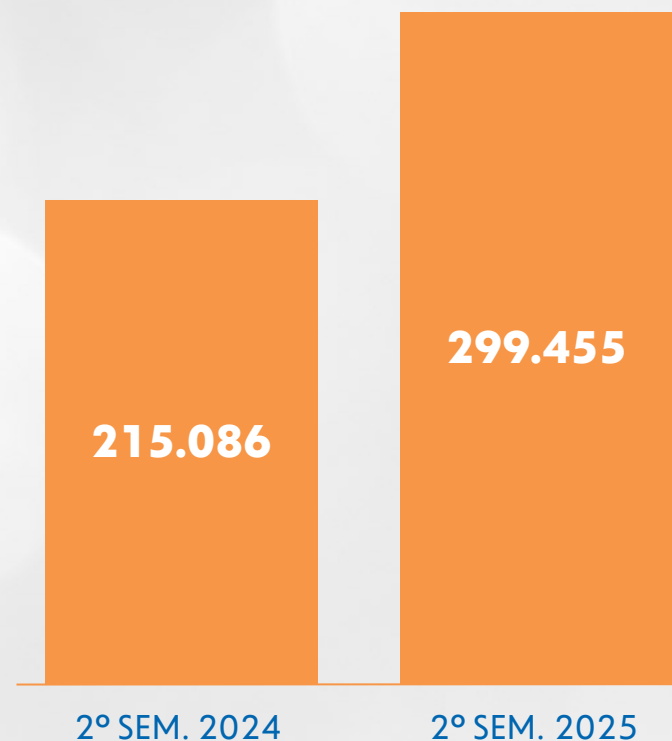


## Atendimento às **Reclamações**

A quantidade de reclamações registradas no 2º SEM/2025 cresceu 39% em comparação com o mesmo período do ano anterior.

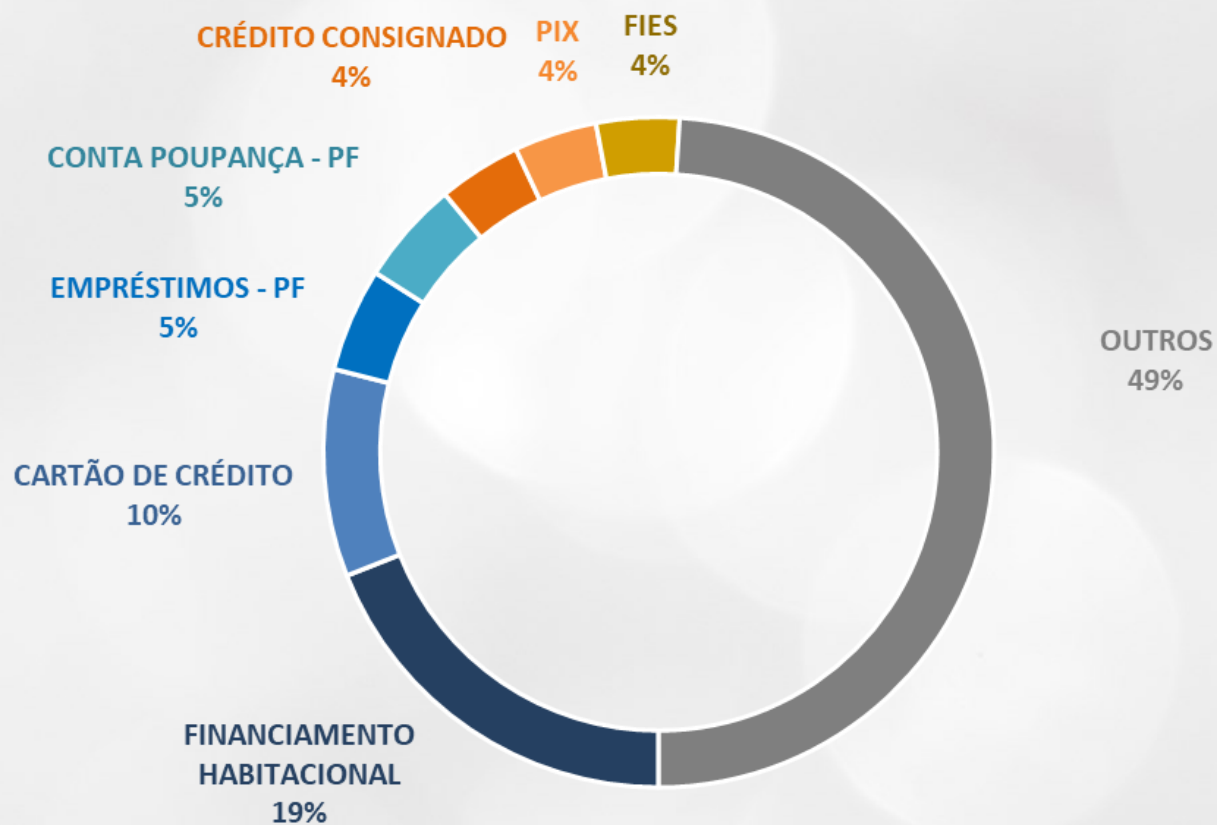
Foram 299.455 mil ocorrências acolhidas nos canais internos e externos atendidos pela CAIXA. O gráfico que segue mostra a variação na quantidade de ocorrências.

**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 2º SEM/2025, os sete assuntos mais reclamados foram responsáveis por 51% das ocorrências registradas.





## Canais Externos

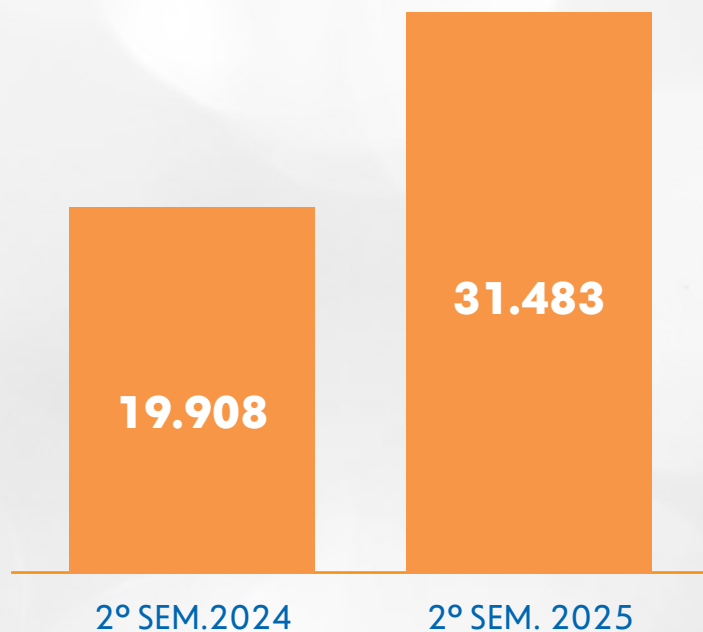
Quando o cliente registra sua demanda em um canal externo, a mesma é direcionada para tratamento pelas equipes de atendimento da CAIXA.





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 2025, a quantidade de reclamações endereçadas à CAIXA pelo canal aumentou 58%, conforme mostra o gráfico que segue.

**CONSUMIDOR.GOV**  
QUANTIDADE TOTAL  
DE RECLAMAÇÕES



Índice de  
solução das  
demandas

**83%**

Tempo médio  
de resposta (\*)

**7,1**

Nota de  
satisfação

**2,5**

(\*) 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

33.891

2º SEM. 2025

Índice de  
solução das  
demandas

69%

Nota dos  
consumidores

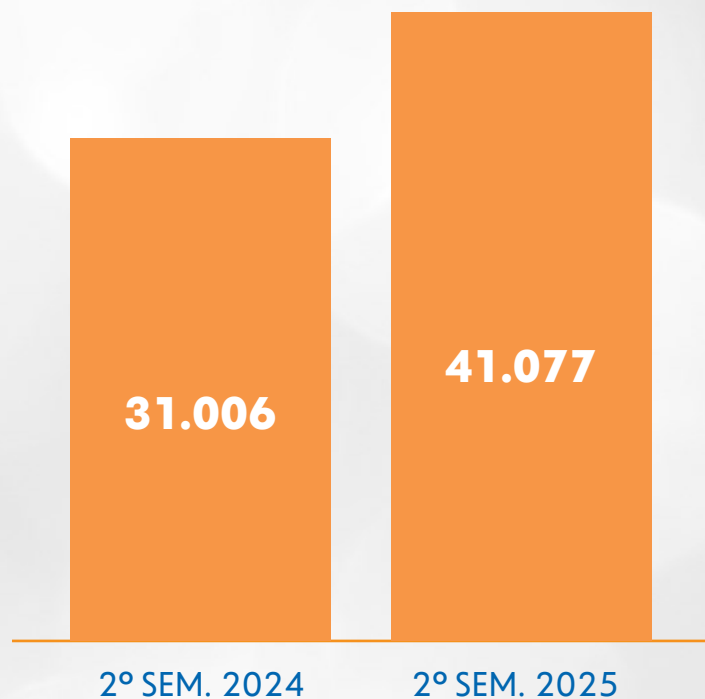
5,8





O número de reclamações registradas no BACEN, no 2º semestre de 2025, aumentou 32% na comparação com o mesmo período do ano anterior.

**BACEN**  
QUANTIDADE TOTAL  
DE RECLAMAÇÕES



Tempo médio  
de resposta (\*)

**4,3**

Posição no  
Ranking BACEN: (\*\*)

3T2025: **11º lugar**  
4T2025: **11º lugar**

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

3T2025: **25,87**  
4T2025: **17,23**

(\*) Apurado em dias úteis

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



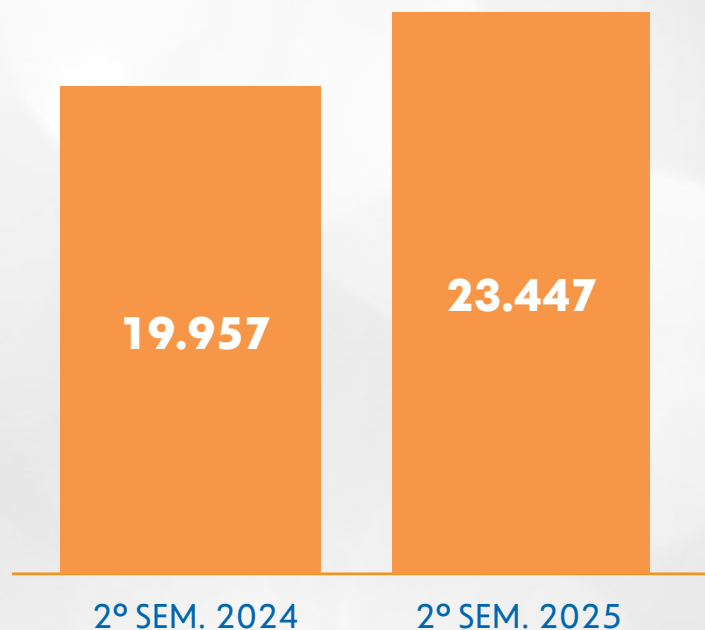


PROCON

PRO  
CON

As ocorrências encaminhadas pelas representações do PROCON são centralizadas na Ouvidoria, que possui equipe especializada para o tratamento das demandas. No 2º SEM/2025, houve um aumento de 17% na quantidade de registros de reclamações, comparando-se ao mesmo período do ano anterior.

**PROCON**  
QUANTIDADE TOTAL  
DE RECLAMAÇÕES



Tempo médio  
de resposta (\*)

**5,3**

(\*) Apurado em dias úteis





## Canais Internos

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

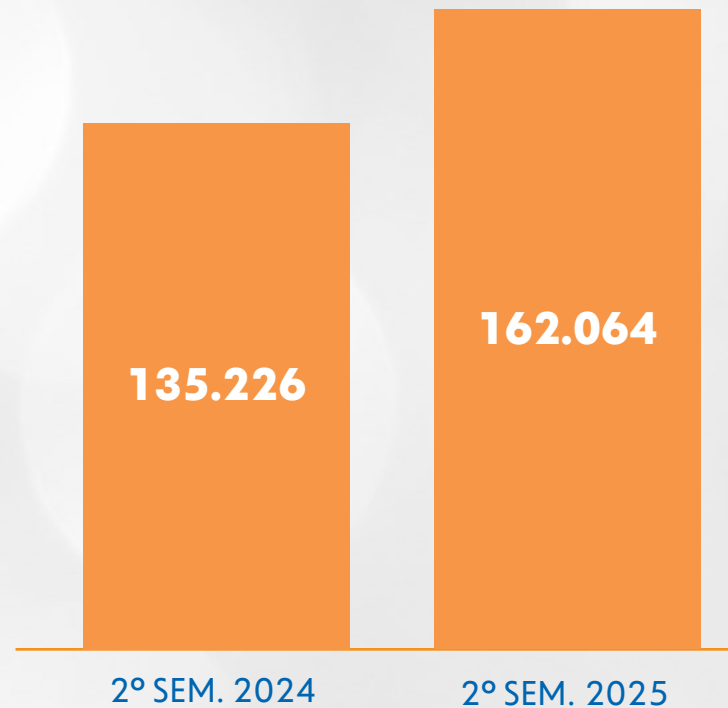




**SAC CAIXA**

No 2º semestre de 2025, os canais atendidos pelo SAC acolheram 162.064 reclamações, 20% a mais que no mesmo período do ano anterior.

**SAC**  
QUANTIDADE TOTAL  
DE RECLAMAÇÕES





**SAC CAIXA**

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

Total de ligações

**3,9 milhões**

Total de registros por meio de protocolo

**243 mil**

Ocorrências respondidas em até 3 dias corridos

**51,5%**

Tempo médio de resposta (\*)

**3,4**

(\*) Apurado em dias úteis

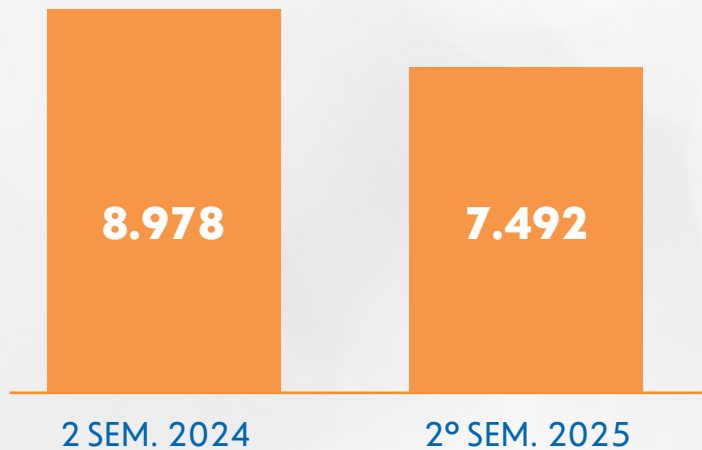




## Ouvidoria CAIXA

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 2025, a quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria diminuiu 17% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Ocorrências  
respondidas em  
até 5 dias úteis

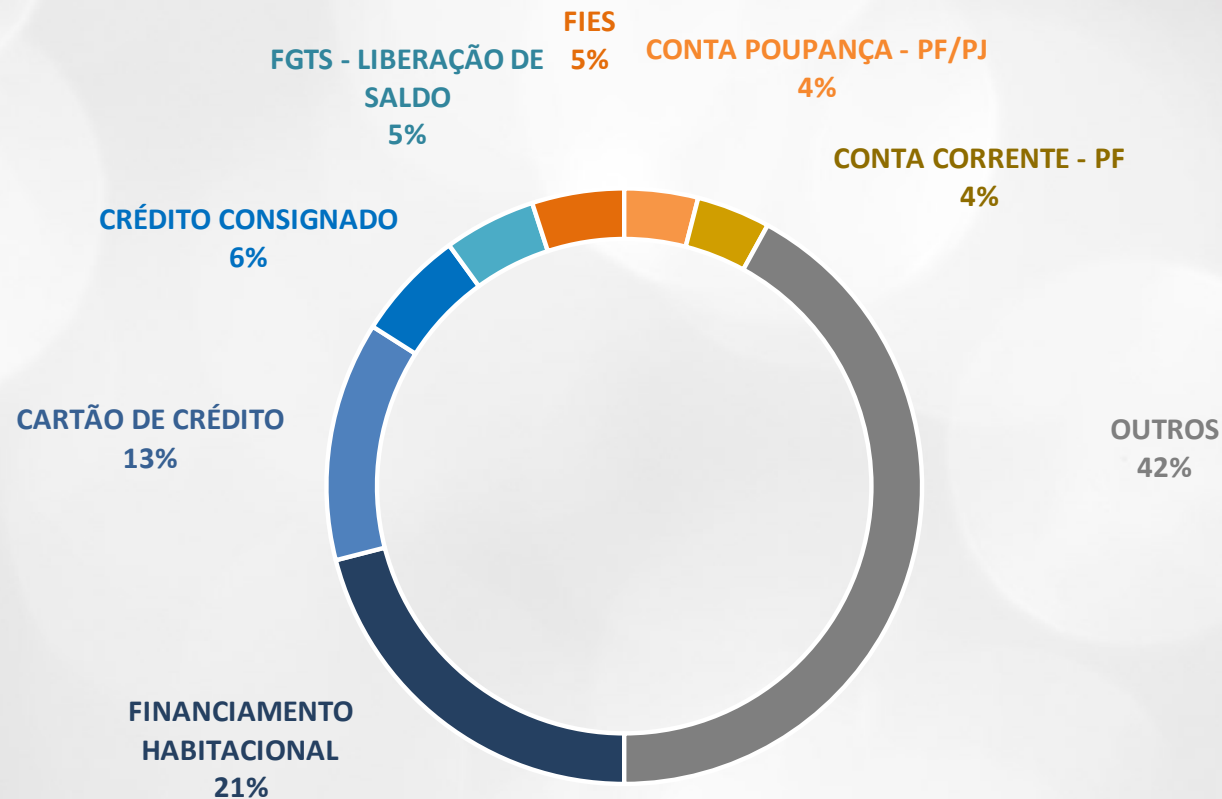
**72%**





## Assuntos mais reclamados na Ouvidoria

Os sete assuntos mais reclamados foram responsáveis por 58% 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

92%

Tempo médio de resposta (\*)

4,7

(\*) 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 2º semestre de 2025, foram apurados os seguintes índices:**

**SOLUÇÃO**

**3,99**

**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, o que inclui a atualização digital contínua de cada etapa.



# 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



CONTROLADORIA-GERAL DA  
UNIÃO



**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, 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 158 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.



**CAIXA**

É POR VOCÊ. É POR TODO O BRASIL.