



4º CONCURSO DE  
BOAS PRÁTICAS  
DA CGU

Portaria 1.256/2016

FICHA DE INSCRIÇÃO	
<b>MINISTÉRIO SUPERVISOR:</b> Ministério da Fazenda	
<b>ÓRGÃO/ENTIDADE:</b> Caixa Econômica Federal	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:</b> Ouvidoria	
<b>RESPONSÁVEL:</b> Maurilio Braz Santana Junior	
<b>E-MAIL:</b> <a href="mailto:ouvid@caixa.gov.br">ouvid@caixa.gov.br</a> / <a href="mailto:maurilio.santana@caixa.gov.br">maurilio.santana@caixa.gov.br</a>	
<b>TELEFONE:</b> (61) 3206-6801 / 3206-9756	
<b>CATEGORIA:</b> <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos <input type="checkbox"/> Aprimoramento das Auditorias Internas <input type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva <input checked="" type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria <input type="checkbox"/> Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados.	
<b>TÍTULO DA PRÁTICA:</b> BASE DE CONHECIMENTO DA OUVIDORIA CAIXA	
	Brasília-DF, 09 de setembro de 2016
 <hr/> <p><b>Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da CGU Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento</b></p>	

Observação: É obrigatório o preenchimento de todos os campos e da assinatura do Responsável. A falta de assinatura e de preenchimento de todos os campos desclassifica a prática

## PRÁTICA

### 1) TÍTULO

BASE DE CONHECIMENTO DA OUVIDORIA CAIXA

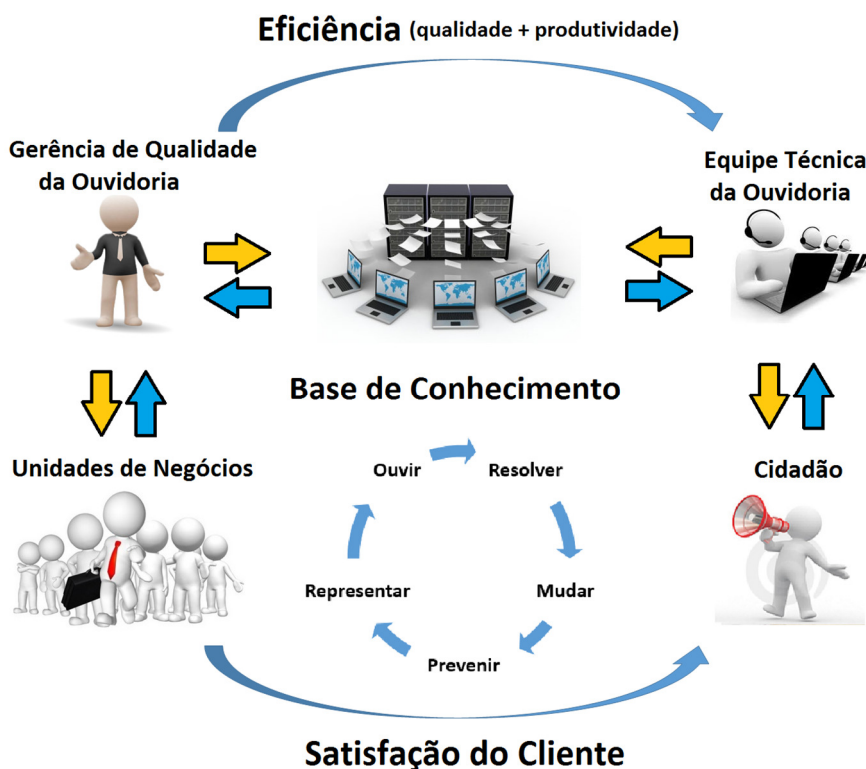
### 2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 8 (oito) páginas:

A Base de Conhecimento da Ouvidoria Caixa foi projetada para atender três objetivos básicos: melhorar a percepção do cliente sobre a Instituição, assegurar a qualidade das informações prestadas ao público e garantir a produtividade e uniformidade no tratamento das demandas.

A prática funciona como um repositório de informações que identifica de maneira automática a categorização da demanda do cliente e apresenta propostas de tratamento, utilização de scripts e modelos de respostas aos empregados da Ouvidoria.

A ferramenta auxilia em todas as etapas do fluxo de atendimento às ocorrências registradas por meio dos diversos canais de atendimento como: telefone, Internet, carta, Banco Central, PROCONs, Defensorias Públicas, INSS, FEBRABAN, CVM e entidades da sociedade civil.

No fluxograma abaixo, é possível visualizar os principais atores envolvidos no processo da Base de Conhecimento, que seguem as premissas da Ouvidoria da Caixa: ouvir, resolver, mudar, prevenir e representar.



A Gerência de Qualidade é responsável pelo conteúdo da base, assim como os técnicos que a operam diariamente e sugerem atualizações. Os insumos que alimentam o repositório são obtidos por meio do relacionamento com as diversas áreas da Caixa, legislações vigentes e da própria necessidade dos clientes de informações específicas sobre produtos e serviços da empresa.

A gestão do conhecimento é um conceito que remete à geração, organização e compartilhamento de conteúdo em um ambiente corporativo propício para o desenvolvimento permanente de pessoas, processos, métodos e ferramentas. E para atingir sua meta de forma sustentável, a Ouvidoria pautou-se nos princípios da Transparência e Eficiência para criar, a partir de janeiro de 2016, base contendo os seguintes dados:

- Informações técnicas sobre produtos e serviços da Instituição;
- Diretrizes para a categorização inicial das demandas recebidas;
- Scripts para o tratamento ideal de cada tipo de ocorrência;
- Modelos com informações necessárias para o fornecimento de respostas adequadas aos clientes;
- Instruções para a utilização de alçadas financeiras e operacionais;
- Alertas sobre alterações ou atualizações de assuntos relevantes;
- Orientações sobre normas aplicadas aos temas em análise.

Destacamos que a população brasileira possui amplo acesso aos mais variados canais de reclamações e as atividades da Ouvidoria permeiam todo o Conglomerado Caixa, portanto, a Base de Conhecimento requer dados a respeito de tudo o que acontece na empresa, o que é especialmente importante para o momento do atendimento ao cidadão.

As formas de se tratar ocorrências de ouvidoria em uma instituição do porte da Caixa Econômica Federal são incontáveis, tendo em vista todos os produtos, serviços, processos e benefícios sociais disponibilizados à sociedade, por isso, a padronização do atendimento é tão importante para o sucesso da organização.

A Base de Conhecimento é um módulo que interage com a sistemática de tratamento de ocorrências: Atender.CAIXA (sistema de registro de demandas SAC, ouvidoria e ocorrências internas) e ResOuv (sistema de gestão de ocorrências da Ouvidoria), ambos utilizados pela Centralizadora Nacional de Ouvidoria da Caixa.

Atualmente, há oito tipos de conteúdo sendo registrados na Base de Conhecimento: 0800, Alçadas, Alerta, Legislação, Orientações, Registro, Respostas e Tratamento, a fim de auxiliar os analistas da Centralizadora de Ouvidoria na identificação da informação que necessitam para o tratamento das demandas, conforme o assunto reclamado.

Na imagem abaixo é possível visualizar outros detalhes sobre a estrutura e o desenho da Base de Conhecimento da Ouvidoria da Caixa, como informações do registro de assunto/item/motivo e o respectivo conteúdo, tipo de atendimento, fluxo e natureza.

Joao Eduardo

Solicitante

Anônimo

CPF/CNPJ: 000.000.000-00

Nº de ocorrência: Consulta por Nº de ocorrência

Nº de protocolo: Consulta por Nº de protocolo

Tipo de atendimento: Registro de Ocorrências

Tipo: Fluxo Normal

Natureza: Denúncia

Assunto: CARTÕES

Item: CARTÃO DE CRÉDITO

Motivo: Selecione o motivo desejado

Descrição

Utilizar quando o cliente reclamar da cobrança (fez o cancelamento do cartão e ainda assim está sendo cobrado)

A. Fatos

Denunciante recorre a esta ouvidoria para denunciar

B. Pedidos: solicita providências urgentes da CAIXA.

C. Questionamentos:

Prezados (as),

- Favor posicionar-se detalhadamente acerca do relatado pelo (a) denunciante.
- 1.1. Informar se a denúncia/delação é procedente e quais providências já foram ou serão adotadas para denúncia/delação em questão.
- Solicitamos esclarecer se para apuração da demanda existe alguma ação a ser tomada.
- Informar os prazos para solução e também o nome e telefone do empregado (a) que dará acompanhamento da denúncia/delação.
- Anexar documentos comprobatórios.
- Caso a solução dependa de outra Unidade da Caixa informar qual e se ela já foi contatada.

A tela a seguir mostra o formulário de registro de conteúdo da Base de Conhecimento:

MÓDULO GERENCIAL DA BASE DE CONHECIMENTO

Joao Eduardo - PROCON - COORDENADOR / GERENTE

Novo registro

VOLTAR SALVAR

Cadastro por:

Grupo  Origem

Grupo: PROCON x BACEN x

Tipo de conteúdo: Selecione o tipo de conteúdo

Natureza: Reclamação

Assunto: AGÊNCIA

Item: AGÊNCIA - SEGURANÇA x

Motivo: DISPARO DO ALARME x

Item: AGÊNCIA - ATENDIMENTO x

BRILLE x

Data Fim: 18/08/2016

Título: Título

Descrição:

Código-Fonte

Estilo Formata... Fonte Ta... A- A- ?

Conteúdo da base de conhecimento

A seguir está a tela de inserção e gerenciamento das informações da Base de Conhecimento e as instruções inseridas para tratamento de ocorrência do canal telefônico da Ouvidoria.

Joao Eduardo - PROCON - COORDENADOR / GERENTE

**Filtros**

Origem:  Seleccione as origens desejadas

Item:  Seleccione os itens desejados

Motivo:  Seleccione os motivos desejados

Tipo de Conteúdo:  Seleccione os tipos de conteúdos deseji

Situação:  Seleccione as situações desejadas

**BUSCAR**

**Resultado**

Tipo de conteúdo	Situação	Título	Descrição
0800	Ativada	Orientação para Cartões de Crédito que estão sem pagamento há mais de 70 dias	<p><b>Abaixo seguem as orientações a serem repassadas aos clientes que estão com mais de 70 dias de atraso e menos de 120 dias no pagamento do cartão de crédito.</b></p> <p>Para regularizar a sua situação é necessário que entre em contato com a Central de Cobrança, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h e aos sábados das 10h às 16 horas, a fim de realizar um acordo de pagamento conforme a sua situação financeira atual.</p> <p><u><b>Anote os telefones, por favor:</b></u></p> <p>Se ligar do Interior: 0800 200 5678</p> <p>Se ligar de Capitais e Regiões Metropolitanas: 3003-5861</p>

Na próxima imagem estão identificadas as informações do sistema com a respectiva numeração:

- 1) Módulo de integração da Base de Conhecimento com o ResOuv e a respectiva ocorrência para tratamento.
- 2) Histórico de ocorrências do cliente
- 3) Botões para tratamento da ocorrência (transferência, resposta com ofício, comentário, cancelamento de ocorrência)
- 4) Possibilidade de ver as movimentações e manifesto das ocorrências em tratamento, como também das ocorrências listadas no histórico
- 5) Menu lateral esquerdo em que podem ser consultadas as informações da Base de Conhecimento, com listagem de conteúdos por tipo relacionado a classificação da ocorrência em tratamento.

5

BASE CONHECIMENTO ✓

Joao Eduardo - CANAIS INTERNOS - COORDENADOR / GERENTE

3

**NOME DO CLIENTE - PESSOA FÍSICA - CPF 000.000.000-00**

1

**Reclamação**

Ocorrência: 524636046      Data abertura: 14/03/2016      Assunto: CARTÕES

Origem: TELEFONE      Prazo unidade: 31/03/2016      Item: CARTÃO DE CRÉDITO

Situação: Enviada      Prazo instituição: 29/03/2016      Motivo: COBRANÇA - DÍVIDA NÃO RECONHECIDA

4

2

**Histórico de reclamações**

Ocorrência: 556494956      Origem: TELEFONE      Assunto: EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Tipo: SAC      Data abertura: 21/07/2016      Item: EMPRÉSTIMOS - PF

Situação: Respondida      Prazo instituição: 05/08/2016      Motivo: LIBERAÇÃO DE EMPRÉSTIMO

Ocorrência: 521489814      Origem: TELEFONE      Assunto: CARTÕES

Tipo: Ouvidoria - BACEN      Data abertura: 03/03/2016      Item: CARTÃO DE CRÉDITO

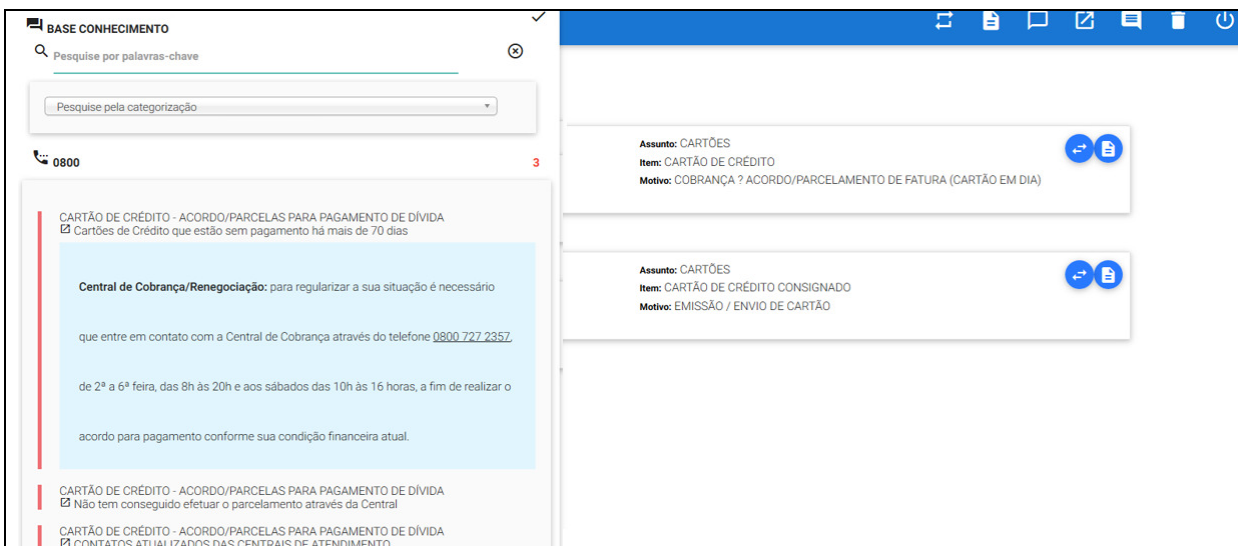
Situação: Respondida      Prazo instituição: 18/03/2016      Motivo: CADASTRO RESTRITIVO - DEMORA NA EXCLUSÃO

Ocorrência: 521389721      Origem: TELEFONE      Assunto: EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Tipo: Ouvidoria - PROCON      Data abertura: 03/03/2016      Item: CDC - CRÉDITO DIRETO CAIXA

Situação: Respondida      Prazo instituição: 18/03/2016      Motivo: CADASTRO RESTRITIVO - INCLUSÃO INDEVIDA

Na tela seguinte é possível analisar o conteúdo sugerido pela Base de Conhecimento à ocorrência em tratamento, com sinalização da quantidade de material disponível.



Acrescentamos que, futuramente, a Base de Conhecimento contará com outras funcionalidades como:

- Aba/tela contendo os incidentes (alertas de casos pontuais) com data de fim para orientar os empregados da Centralizadora de Ouvidoria sobre situações extraordinárias e as suas possíveis soluções;
- Ofício Automático - botão que selecionará um modelo de resposta para gerar arquivo editável com o conteúdo escolhido;
- Formulário “Fale com a Base” em que os assistentes da CEOUV registrarão sugestões de melhoria para a ferramenta ou de conteúdo e os gestores serão acionados para avaliação, alteração ou inclusão de informações.

Por fim, destacamos que a Base de Conhecimento da Ouvidoria Caixa é uma ferramenta em constante evolução, que desonera empregados da Ouvidoria e de todas as unidades da empresa que fornecem subsídios para o tratamento de ocorrências, garante a padronização do serviço, reduz o tempo médio de resposta e impacta diretamente na experiência do cliente, de forma positiva, com assertividade e celeridade na finalização das demandas.

### 3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

O conceito da Base de Conhecimento da Ouvidoria Caixa surgiu em janeiro de 2016, a partir do tratamento de reclamações do Banco Central, que envolvem, além da resolução do problema dos clientes, a aplicação correta das normas do Conselho Monetário Nacional.

Os dados da tabela de categorização dos produtos e serviços da Caixa e o histórico dos julgamentos do Bacen foram cruzados para gerar um sistema inteligente com sugestões aos empregados da Ouvidoria e os respectivos direcionamentos para a melhor forma de tratamento de cada tipo de demanda.

O Princípio de Pareto foi utilizado para acelerar a implementação da prática e permitiu a delimitação dos assuntos, itens e motivos mais relevantes após a análise realizada por dois colaboradores. Na primeira etapa, toda a experiência prática dos empregados foi resumida em planilhas excel que contendo dicas básicas e avançadas, além de alertas, scripts de tratamento e modelos de respostas.

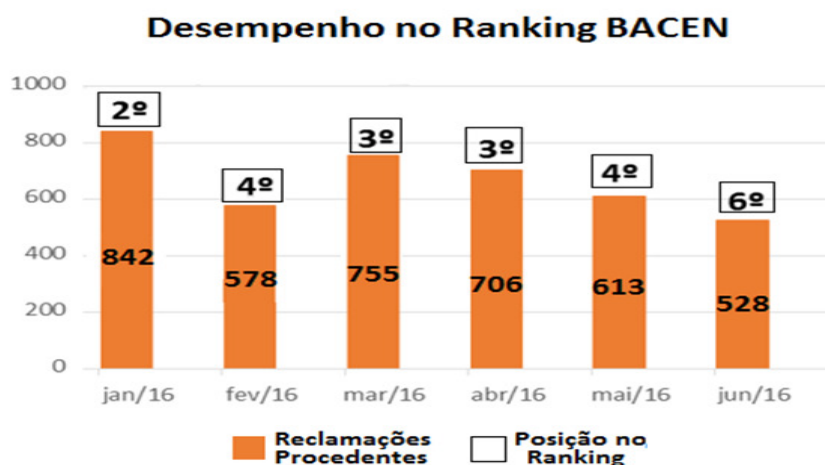
No dia 24 de fevereiro/2016 a prática teve início: o material inicial foi disponibilizado nas planilhas compartilhadas aos empregados da célula de tratamento das reclamações do Bacen (12 pessoas), que começaram a utilizar a base de dados no dia a dia e a enriqueceram com dados oriundos de casos práticos.

Um passo importante para a continuidade do projeto foi a migração dos dados para uma plataforma na Intranet, que permitiu maior acessibilidade e customização da base. O desenvolvimento dessa ferramenta foi realizado por uma equipe de quatro empregados lotados na própria Ouvidoria da CAIXA, cujo trabalho de desenvolvimento tecnológico iniciou em 07 de janeiro de 2016 e permitiu o início da utilização da plataforma *web* 1º de março do mesmo ano.

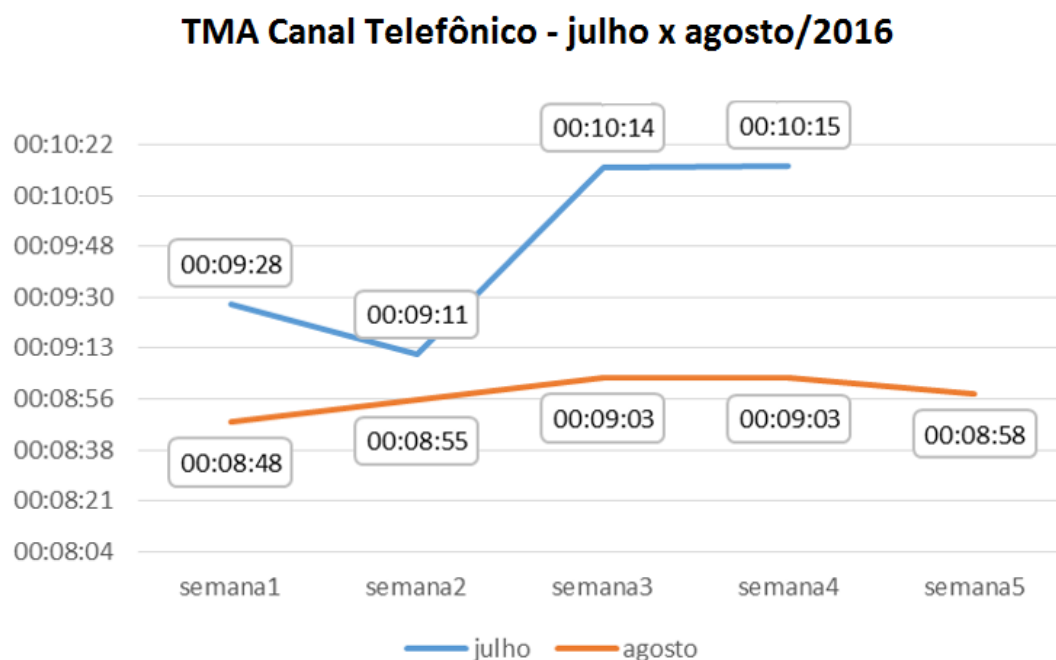
A seguir serão apresentados resultados obtidos pela Caixa com ações voltadas para o tratamento das demandas dos clientes, com o auxílio da Base de Conhecimento. Em comparativo do 2º semestre de 2015 com o 1º semestre de 2016, é possível perceber redução de 10,7% no quantitativo de reclamações das origens Ouvidoria (canais internos), Bacen e Procon:

<b>Evolução das Reclamações por Origem</b>			
Origem	2º SEM 2015	1º SEM 2016	Δ%
OUVIDORIA	15.805	13.507	-14,54%
BACEN	23.578	20.430	-9,11%
PROCON	17.505	16.026	-8,45%
<b>Total</b>	<b>56.888</b>	<b>49.963</b>	<b>-10,7%</b>

Em se tratando do desempenho da Caixa no Ranking das Instituições Mais Reclamadas no Banco Central, nota-se que a Instituição partiu da 2ª colocação em janeiro/16 para atingir o 6º lugar em junho/16.



Ainda, no canal telefônico, cumpre destacar resultado positivo apurado no mês de agosto, tendo em vista que a base de conhecimento foi enriquecida recentemente com orientações referentes à utilização alçadas operacionais, o que diminui a necessidade de transferência das ocorrências para outras unidades. Nota-se que o TMA (tempo médio de espera) foi menor e mais estável em agosto do que em julho/2016.



A Base de Conhecimento é, por natureza, uma solução em constante transformação. Até o final de 2016 estão previstas melhorias para: aprimorar a navegabilidade e tornar ainda mais ágeis os procedimentos de formulação de respostas e sugestão de conteúdo; a revisão das informações da base do Banco Central; a consolidação do conteúdo das demais origens; e a formulação de indicadores de desempenho individuais atrelados à utilização da ferramenta.

**4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:**



Um dos desafios mais importantes enfrentados pelas organizações modernas é o de manter seus empregados atualizados e focados em suas tarefas diárias, já que quando a organização não dispõe de instrumentos para estimular o autodesenvolvimento e proporcionar o nivelamento de seus recursos humanos, o índice de dispersão de produtividade e qualidade entre os empregados tende a ser elevado.

O grande mérito da Base de Conhecimento é propiciar uma estrutura organizacional inventiva focada na resolução de problemas, em que a disseminação do conhecimento e as melhores práticas são estimuladas constantemente, gerando aumento da eficiência, economia de tempo e de custos e interação entre os colaboradores.

O alinhamento técnico da equipe e o empenho de cada empregado em buscar o autodesenvolvimento está contribuindo para a efetiva definição de uma equipe homogênea na Ouvidoria, do ponto de vista da qualidade e da produtividade.

O custo-benefício da prática é extremamente interessante, pois a Ouvidoria Caixa utiliza apenas empregados que já integram a unidade e trabalham diariamente com os assuntos necessários para a construção e manutenção do sistema e de seu conteúdo.

É importante destacar que os técnicos envolvidos na melhoria da ferramenta não desviam de seus objetivos e nem perdem o foco de seus afazeres para sugerir acréscimos ou solicitar alterações na Base de Conhecimento. Ao detectar a necessidade de atualização da Base, o analista emprega alguns minutos de seu tempo na proposição de melhorias e gera uma economia de dezenas de horas de trabalho dos demais colegas.

Cumprе ressaltar que a desburocratização é parte inerente do processo, afinal, todos os indivíduos da unidade são potenciais agentes transformadores. A figura dos moderadores da Base existe apenas para assegurar a ordem e a organização das informações, que devem estar sempre dispostas de forma inteligível e prática.

Os impactos da presente iniciativa são inúmeros: há ganhos para a própria Ouvidoria, que aprimora seus processos internos; para as demais unidades da Caixa, que se beneficiam do índice de satisfação do cliente; para a própria marca, que é valorizada e fortalecida; e para o cidadão, que goza de atendimento tempestivo e diferenciado.

O estímulo ao método colaborativo contribui para o combate da causa-raiz dos problemas, poupa tempo e implica em padronização dos procedimentos, por conseguinte, ao receber informações corretas, completas e claras de forma tempestiva, os clientes tendem a apresentar maior engajamento junto à Instituição.

A prática apresentada é viável e pode ser replicada em qualquer tipo de organização, em especial àquelas voltadas para o atendimento ao público (interno ou externo).

Em qualquer área de atuação é fundamental gerir dados sobre o que ocorre no âmbito da instituição. Uma maneira inovadora e sustentável de se atingir este objetivo é por meio da construção de uma base de conhecimento, que permeia processos, pessoas, tecnologia, liderança, resultados, normas, controles internos e cultura organizacional.

No caso da Ouvidoria da Caixa foram cumpridas três etapas:

- A disponibilização de conteúdos voltados para as demandas abertas pelos usuários conforme o assunto/item/motivo;
- A compilação de uma grande quantidade de informações e a sua distribuição de forma estratégica e didática entre os empregados;
- O acultramento da equipe, que possui a responsabilidade de manter o processo atualizado e em pleno funcionamento.

É primordial destacar a importância da criação desse tipo de instrumento que permite a interferência contínua na cultura, na disseminação do conhecimento e na política de uma organização.

Concluimos que a Base de Conhecimento tem potencial de replicabilidade e de geração de resultados para a Administração Pública, como uma forma de maximizar os atendimentos, ao aproveitar a experiência dos colaboradores/servidores/empregados e de aumentar a satisfação do ente mais valioso para as Ouvidorias e suas organizações: o cidadão.

*Observação 1: utilizar espaçamento simples e fonte tamanho 12.*

*Observação 2: o limite de páginas nos campos 2, 3 e 4 inclui a possível utilização de gráficos, fotos e demais elementos visuais.*