

ANEXO VII

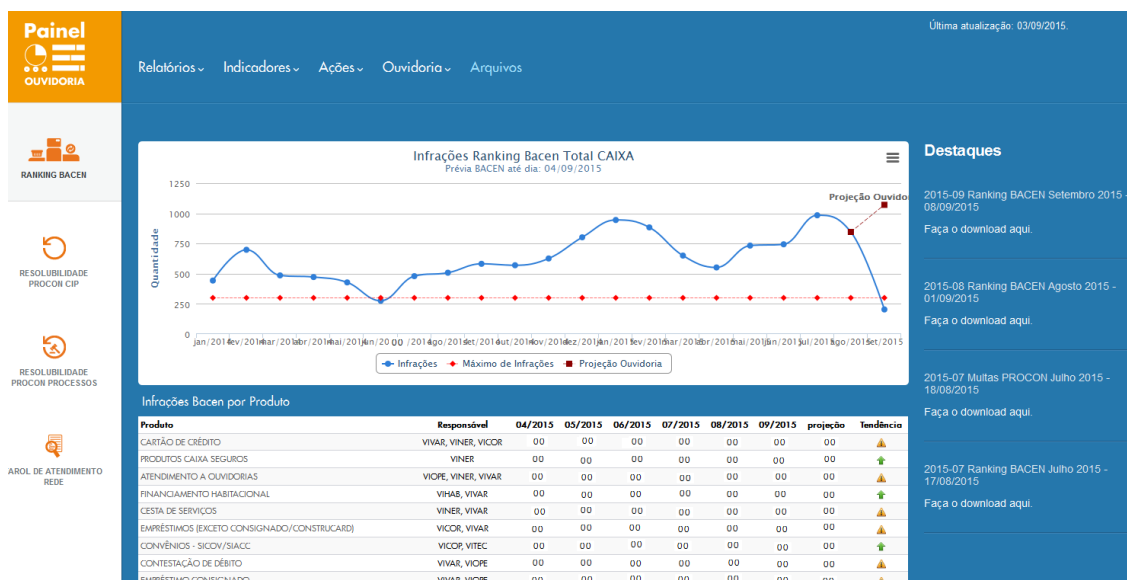
FICHA DE INSCRIÇÃO
MINISTÉRIO SUPERVISOR: MINISTÉRIO DA FAZENDA
ÓRGÃO/ENTIDADE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: OUVIDORIA
RESPONSÁVEL: MAURILIO BRAZ SANTANA JÚNIOR
E-MAIL: ouvid@caixa.gov.br / [REDACTED]
TELEFONE: (61) 3206-9608
CATEGORIA: <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos 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.
TÍTULO DA PRÁTICA: O PAINEL OUVIDORIA COMO PRÁTICA DE GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES NA CAIXA
<div style="text-align: right;">Brasília - DF, 08 de setembro de 2015</div> <div style="text-align: center;">[REDACTED]</div> <div style="text-align: center;">Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do III Concurso de Boas Práticas da CGU <i>Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento</i></div>

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
O PAINEL OUVIDORIA COMO PRÁTICA DE GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES NA CAIXA
2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 8 (oito) páginas:
<p>A Ouvidoria da Caixa, responsável pelo atendimento, registro, tratamento e resposta às reclamações dos clientes não resolvidas nos canais primários da Caixa, verificou a necessidade de melhorar o gerenciamento das informações concebidas em cada ocorrência.</p> <p>No primeiro semestre de 2014, além de prosseguir no cumprimento de suas atribuições formais, a Ouvidoria criou o seu painel, disponibilizado uma ferramenta a todos os empregados através de endereço na intranet (http://painelouvidoria.mz.caixa), com os seguintes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar transparência aos indicadores de reclamação para toda a governança da empresa; • Conferir legitimidade ao processo de penalização das unidades infratoras; • Oportunizar às unidades gestoras o cadastramento de ações corretivas para os principais problemas identificados em produtos e serviços; • Estimular a busca de soluções para as origens das reclamações; • Facilitar a tomada de decisão por parte da alta gestão da empresa; • Reunir cartilhas, informes e outros materiais de consulta. <p>Nesta ferramenta, a Ouvidoria disponibiliza diagnósticos refinados, para que unidades de negócios ou de suporte apresentem e cadastrem propostas de melhorias de produtos e serviços, assim os dirigentes da empresa pode verificar o andamento das ações referentes a cada item.</p> <p>Além disso, todas as unidades da CAIXA podem acessar o Painel Ouvidoria para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extrair relatórios quantitativos e qualitativos das ocorrências, inclusive de suas subordinadas; • Consultar informes executivos específicos; • Cadastrar as ações de melhorias e atualizar seu desenvolvimento para diminuição da quantidade de reclamações; • Consultar as cartilhas pertinentes às atividades da Ouvidoria (orientações sobre tratamento de ocorrências e penalidades, metodologia dos indicadores etc); • Acompanhar o Indicador “Ocorrências de Ouvidoria” do AvCAIXA¹; • Consultar os Relatórios Diários com as ocorrências pendentes de resposta, relatório que auxilia as unidades no tratamento das ocorrências sob sua gestão e no acompanhamento do tratamento pelas unidades subordinadas.

¹ Sistema de gestão dos resultados da Caixa. Tem por finalidade aferir o resultado das unidades, segmentos e produtos da CAIXA mediante critérios aprovados pelo Conselho Diretor. A Ouvidoria pontua as unidades no bloco “atendimento” e são considerados itens como: qualidade das informações oferecidas pelas unidades à Ouvidoria, cumprimento de prazos, resolubilidade do problema entre outros.

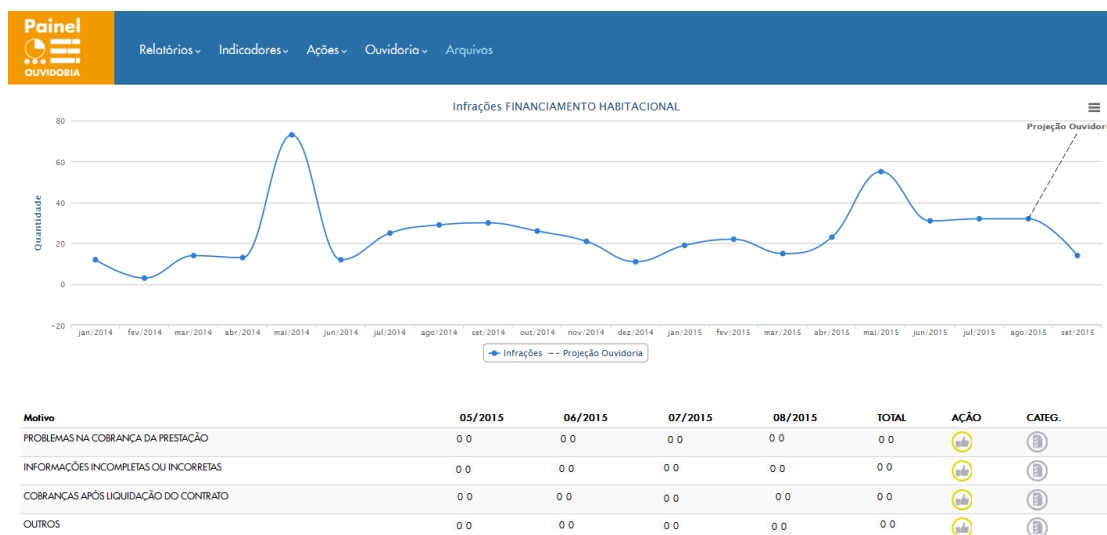
O Painel Ouvidoria foi projetado com base no mesmo layout do *site* oficial da Caixa Econômica Federal. Segue tela ilustrativa da ferramenta:



Fonte: painel.ouvidoria – dados exemplificativos

Na tela acima é possível observar a evolução do quantitativo de reclamações que integraram o *Ranking* do Banco Central. Além disso, pode-se perceber a evolução estatística por produto, através de indicadores de tendência (setas e ícones de alerta).

Ao clicar no nome de cada produto/serviço, é aberta outra tela de consulta, em que se pode examinar as ações cadastradas e o gráfico da evolução mensal do quantitativo de infrações daquele item, conforme tela a seguir:



Fonte: painel.ouvidoria – dados exemplificativos

Além das consultas citadas, cada unidade pode visualizar a quantidade mensal de ocorrências oriundas do SAC, da Ouvidoria (canais internos), do Bacen e do Procon.

Para facilitar o diálogo com as áreas gestoras e o acompanhamento das ações, em março de 2014, foi criada a figura do Interlocutor – um empregado designado e apoiado por sua Diretoria para representá-la junto à Ouvidoria e fóruns relacionados ao atendimento.

O Interlocutor deve acompanhar os assuntos afetos a sua unidade através do Painel Ouvidoria e utilizar o poder de decisão que lhe foi conferido para participação efetiva nos fóruns

de discussão e salas de conflito.

O trabalho do interlocutor consiste em ser o elo entre a Ouvidoria, SAC e a sua Diretoria. Com essas características, a pessoa que exerce tal função deve possuir rotinas focadas na melhoria de processos e demandas operacionais, na otimização do atendimento ao cliente (informação, orientação e opções de atendimento) e na resolução das reclamações de forma tempestiva, atuando de forma proativa.

A Ouvidoria da Caixa disponibiliza ao Interlocutor, com o intuito de facilitar a execução de suas atribuições, um módulo de acompanhamento de ações no Painel Ouvidoria e outro módulo para registro das ações já concluídas. Estes módulos contribuem para a mitigação de riscos no que tange o aumento do número de reclamações. Ao navegar pelos módulos, o Interlocutor pode:

- Visualizar os motivos que serão acompanhados pela Ouvidoria e apresentados ao Comitê Delegado de Atendimento;
- Inserir ações estruturantes para tratamento das causas-raízes das reclamações, com o objetivo de diminuir o número de ocorrências e elevar o índice de resolubilidade, descrevendo as metas que essas ações deverão atingir;
- Visualizar o relatório sintético e analítico que será enviado ao seu Diretor;
- Inserir eventuais considerações nos relatórios para os Diretores;
- Sugerir ações de melhorias conjuntas para outras diretorias.

No 1º semestre de 2015, a Ouvidoria implementou funcionalidades na ferramenta para facilitar a gestão por parte das demais unidades da CAIXA, através de seus interlocutores. Dessas melhorias, destacam-se:

- Automação do carregamento do banco de dados – interface automática do painel ligada ao banco de dados de reclamações, fazendo com que as informações das ocorrências sejam atualizadas diariamente;
- Aba “Resolubilidade Procon” – Criação de aba contendo informações gerenciais voltadas para as ocorrências de origem Procon, inclusive com o comparativo entre os principais bancos;
- Implantação de extração automática dos resultados de julgamentos do Procon quanto às reclamações CIP (Carta de Informações Preliminares) e processos administrativos (notificação, audiência e multa), possibilitando o cálculo da resolubilidade por cada serviço ou produto específico;

É importante citar que o Painel Ouvidoria é aprimorado constantemente, recebendo melhorias e customizações, de acordo com as necessidades atuais, visando a satisfação de clientes internos e consumidores de produtos e serviços.

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

Antes da implantação do Painel Ouvidoria, as unidades recebiam diariamente um relatório com as ocorrências que estavam pendentes de resposta na sua unidade. Este relatório também era disponibilizado na página inicial da intranet da Caixa.

Ocorre que o relatório diário era estático e por falhas na ferramenta que o gerava, em alguns momentos não era possível a sua atualização. O foco era apenas o tratamento das

ocorrências pendentes de resposta, não havia foco na gestão do problema.

Quando as unidades desejavam informações que possibilitassem a gestão, faziam este pedido à Ouvidoria, que por sua vez gerava um relatório customizado de acordo com a necessidade. Embora hoje a Ouvidoria ainda preste este tipo de atendimento, a maioria dos relatórios de gestão já são customizados pelo próprio usuário no Pannel.

A divulgação das penalidades aplicadas pela Ouvidoria no AvCaixa era feita apenas uma vez por mês através de envio de planilha por e-mail a todas as unidades. Assim, demorava mais tempo para que os gestores dos produtos notassem qualquer anormalidade apontada. Hoje a ação é mais tempestiva, pois as informações são cadastradas diariamente e há possibilidade de acompanhamento visual através de gráficos customizáveis.

Outro ganho foi a concentração das informações acerca das ações de melhorias cadastradas pelos gestores de produtos e serviços. É possível acompanhar todo o histórico dessas ações, que antes era apenas registrado em ata e não havia um sistema para gerenciar as ações.

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

É sabido que, na Era da Informação, tratar e filtrar os dados disponíveis é tão relevante quanto gerar conteúdo inédito. O órgão ou empresa que dispõe de diagnósticos instantâneos e de fácil acesso ganha em eficiência, produtividade e excelência nos serviços prestados.

A gestão das reclamações na Ouvidoria da Caixa Econômica Federal busca além de ouvir e resolver no primeiro contato, mudar a conduta da corporação, atacando as origens das reclamações

O foco das mudanças é a melhoria da experiência dos clientes e cidadãos, premissa que vai de encontro ao Pannel Ouvidoria e ações conexas. Dentre os ganhos, cabe citar:

- O acompanhamento *online* das reclamações pendentes de tratamento;
- A customização dos relatórios gerenciais pelo próprio usuário;
- O gerenciamento das ações de melhoria em produtos e serviços;
- A gestão online das penalidades aplicadas pela Ouvidoria às unidades de atendimento e negócios;
- O acompanhamento em tempo real da resolubilidade dos problemas;

Portanto, é possível notar que a rápida tomada de decisão permite que projetos estruturantes saiam do papel e gerem repercussão no cotidiano de clientes e cidadãos em menor prazo.