

**FICHA DE  
INSCRIÇÃO**

Órgão/Entidade: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL  
Titular da Ouvidoria: JEAN RODRIGUES BENEVIDES  
E-mail: [REDACTED]  
Telefones: [REDACTED]  
Contato (pessoa): [REDACTED]  
Município: BRASÍLIA UF: DISTRITO FEDERAL

Poder:  Executivo  Legislativo  Judiciário  Outro  
Esfera:  Federal  Estadual  Municipal

Categoria:

- a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.  
 b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos  
 c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé.  
 Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados

**Título da prática:** Projeto Transformação pelo Feedback – Atendimento de Excelência e Centralidade no Cidadão com Ações Coordenadas

## 1) Descrição da prática (Limite de quatro páginas, sem contar fotos, gráficos):

A CAIXA é uma instituição pública inserida no mercado financeiro com o papel de atuar como banco, mas possui também a incumbência de implementar políticas e programas sociais.

O banco possui atualmente a maior base do mercado financeiro com mais de 145 milhões de clientes, 45% a mais que o segundo colocado e 271% a mais que a média de clientes dos dez maiores bancos brasileiros.

Neste cenário, a Ouvidoria da CAIXA possui o grande desafio de ser a voz do cidadão e atuar de forma transversal para auxiliar a instituição a alcançar seu propósito, que é “ser o banco de todos os brasileiros”, observando seus valores: Ética, Foco no cliente, Integridade, Meritocracia e Responsabilidade Socioambiental.

Em 2017, o Banco Central do Brasil criou o <sup>1</sup>Ranking de Qualidade de Ouvidorias, que apresenta, com periodicidade trimestral, as melhores ouvidorias do sistema financeiro e é composto pelos seguintes indicadores:

- Prazo médio de respostas em dias úteis;
- Reclamações sobre a Qualidade da Resposta;
- Reclamações sobre o atendimento da ouvidoria;
- Participação no Consumidor.gov;

Portanto, o objetivo do Ranking é avaliar o desempenho das ouvidorias dos 15 maiores Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento na solução dos problemas e a qualidade das respostas emitidas ao cidadão.

Considerando a grandeza da CAIXA, a sua natureza social e o cenário de competitividade com bancos privados e sociedades de economia mista, verifica-se um ambiente de alta complexidade para superação do desafio de figurar entre os primeiros colocados.

O resultado do primeiro trimestre de divulgação do ranking trouxe uma exposição negativa, já que a Ouvidoria da CAIXA ocupava a penúltima colocação.

Home > Estabilidade financeira > Sistema Financeiro Nacional > Rankings do BC > Ranking de Qualidade de Ouvidorias

Mais de quatro milhões de clientes		Menos de quatro milhões de clientes		Não avaliadas		1º semestre/2017	
Posição	Instituição Financeira	Índice <sup>1</sup>	Clientes <sup>2</sup>				
1º	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	4,18	6.180.454				
2º	VOTORANTIM (Conglomerado)	4,02	4.059.537				
3º	SANTANDER (Conglomerado)	3,13	39.112.899				
4º	PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	3,09	4.612.521				
5º	BARRISUL (Conglomerado)	2,69	4.517.673				
6º	MIDWAY S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	2,60	6.796.551				
7º	OMNI (Conglomerado)	2,56	3.664.334				
8º	ITAU (Conglomerado)	2,54	73.713.510				
9º	BRADESCO (Conglomerado)	2,28	94.617.964				
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (Conglomerado)	2,09	87.004.537				
11º	BB (Conglomerado)	1,78	59.765.360				

\* À época, o ranking era composto pelas 10 instituições com maior base de clientes

Com o objetivo de colocar a Ouvidoria da CAIXA entre as melhores do mercado financeiro e demonstrar que é possível conciliar o papel social em um mercado competitivo, iniciou-se um projeto contendo ações coordenadas para ressignificar o propósito da unidade, objetivando transformar os processos e reestruturar o papel dos empregados para engaja-los e dota-los de

<sup>1</sup> Ranking de Ouvidorias BACEN: <https://www3.bcb.gov.br/ranking/rnkOuvidorias.do>

ferramentas, condições e incentivos para a efetiva satisfação do público.

O projeto foi estruturado da seguinte forma:

### **I. Definição de propósito:**

Após envolvimento e participação dos colaboradores, foi definido um propósito que pudesse nortear as próximas ações e nortear a equipe em busca do desafio.

O propósito escolhido foi: “Encantar clientes e usuários para restabelecer a confiança com a instituição”.

### **II. Revisão dos Indicadores e Metas:**

A partir da definição do propósito, foram aplicadas metodologias para elaboração de planejamento e execução, tais como, o SCRUM, o OKR (*Objectives and Key Results*) e 4DX (As quatro disciplinas da execução) com o objetivo de colocar a Ouvidoria da CAIXA entre as melhores no Ranking de Qualidade do Banco Central.

Em seguida foram criados indicadores e metas como medidas de direção e objetivos chaves para o alcance do resultado almejado, conforme descrito a seguir:

- a) Satisfação dos clientes/usuários/cidadãos: Como forma de possibilitar uma melhor mensuração dos indicadores. Foi desenvolvida uma pesquisa de satisfação dos clientes através de mensagens SMS após a resposta fornecida pela ouvidoria. Os clientes, após tomarem conhecimento da resposta emitida pela ouvidoria, recebem mensagem SMS e avaliam a solução apresentada e também o atendimento em uma escala de um a cinco (insatisfeito a muito satisfeito).
- b) Resolutividade das reclamações: Este indicador busca mensurar o percentual de resolução das reclamações em favor do cidadão dentre as reclamações possíveis de serem solucionadas.
- c) Tempo médio de resposta: Calculado em dias úteis, este indicador busca satisfazer o cidadão com soluções tempestivas, considerando a expectativa cada vez maior da sociedade com relação ao tempo de resposta das instituições.
- d) Percentual de solução durante o atendimento – First Call Resolution (FCR): Calculado em percentual, este indicador tem o objetivo de mensurar quantos atendimentos são solucionados ainda durante as ligações de forma a possibilitar uma melhor experiência aos cidadãos durante a jornada na ouvidoria.

Também foram definidos indicadores de desempenho individual para cada membro da equipe de forma a espelhar o objetivo global da Ouvidoria, permitindo maior engajamento.

### **III. Criação de Placares de Acompanhamento:**

Como estratégia de engajamento, foram criados placares para acompanhamento não somente da equipe de gestão, mas de toda a equipe da ouvidoria.

Estes placares foram criados com base nos indicadores chaves e nas medidas de direção de forma a possibilitar a equipe uma análise rápida sobre a eficácia das ações adotadas.

Vide maior detalhamento no anexo I.

#### **IV. Reuniões Semanais como Forma de Engajamento para o Resultado:**

Também foram criadas reuniões semanais para que todo o time possa contribuir com ações ou iniciativas capazes de incrementar os resultados e ao mesmo tempo engajar toda a equipe na busca dos objetivos da ouvidoria.

#### **V. Criação de um Programa de Capacitação (Escola de Ouvidoria)**

Com o objetivo de desenvolver o time de colaboradores da Ouvidoria para o cumprimento dos desafios, foi criado um programa de capacitação focado em melhorar a experiência do cidadão com os serviços da ouvidoria.

Dentro deste programa foram feitas capacitações sobre técnicas de atendimento ao público, Programação Neurolinguística, técnicas de redação cidadã voltadas para o entendimento e satisfação dos clientes, além de treinamentos sobre as características de produtos e serviços bancários e sociais.

Ainda, destaca-se a capacitação realizada na integração de novos empregados, que tem por objetivo preparar o colaborador para o início de suas atividades, gerando maior segurança, qualidade e alinhamento com os objetivos da unidade. A carga horária é de 90 horas/aula divididas em três semanas.

Este programa tem sido fundamental para permitir um atendimento mais resolutivo aos cidadãos a partir de padrões de atendimento e de execução dos processos dentro da Ouvidoria da CAIXA.

#### **VI. Criação do Processo de Controle da Qualidade:**

Como forma de garantir a execução dos padrões de atendimento e de execução dos processos, conforme ministrados no programa de capacitação, foi criada uma equipe específica de monitoramento da qualidade das atividades da Ouvidoria.

A partir das manifestações e das avaliações dos cidadãos no processo de pesquisa de satisfação, são emitidos relatórios que servem de insumos para realização de *feedbacks* junto à equipe e também para a atualização e calibragem dos indicadores de desempenho.

A partir do diagnóstico de qualidade, as coordenações elaboram plano de ação que será monitorado pela equipe de qualidade.

#### **VII. Implementação de Fila Específica para Atendimento ao Público Idoso.**

Visando atender com maior qualidade, foi criada fila específica para atendimento ao público com 60 anos ou mais, com atuação de colaboradores com maior nível de senioridade. O objetivo é garantir atendimento especializado e com comunicação clara com o público de acordo com suas características.

Em JAN/22, as demandas registradas através da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria apresentaram 53% de notas de satisfação 4 ou 5. Todavia, quando se observa apenas um recorte das notas do público idoso verifica-se um percentual de 70% de notas 4 ou 5.

#### **VIII. Tutorial de Ouvidoria:**

O Tutorial de atendimento e solução da Ouvidoria foi desenvolvido para auxiliar os empregados a resolverem problemas frequentes, contribuindo para um atendimento mais qualificado e tempestivo aos clientes.

Dentre os objetivos estão: Proporcionar agilidade no atendimento; Reduzir o custo operacional;

Acelerar a curva de aprendizado dos novos colaboradores; Viabilizar interação e trabalho colaborativo pela equipe, aproveitando as especialidades de cada membro; Melhorar os índices de resolutividade e de satisfação dos clientes; Melhorar a imagem da CAIXA junto ao cliente.

Em relação aos benefícios, temos: Aumento na Resolubilidade das demandas; Atendimento resolutivo no 1º contato; Aumento da qualificação do 1º tratamento; Diminuição da quantidade de solicitações de subsídios às unidades responsáveis; Redução do Tempo Médio de Resposta (TMR) em todos os canais de atendimento; Redução de apontamentos de infrações pelo BACEN; Redução das multas aplicadas pelo PROCON; Redução da quantidade de demandas judiciais; Impacto no Ranking de Qualidade de Ouvidorias; Impacto no Ranking de Reclamações.



Vide maior detalhamento no anexo II.

### **IX. Novo Sistema de Ouvidoria:**

Com base em uma grande revisão dos processos de atendimento, registro, tratamento e resposta das reclamações, foi iniciado o desenvolvimento de um novo Sistema de Ouvidoria (SISOU), com foco na satisfação do cliente, qualidade na execução dos processos e na tempestividade da solução.

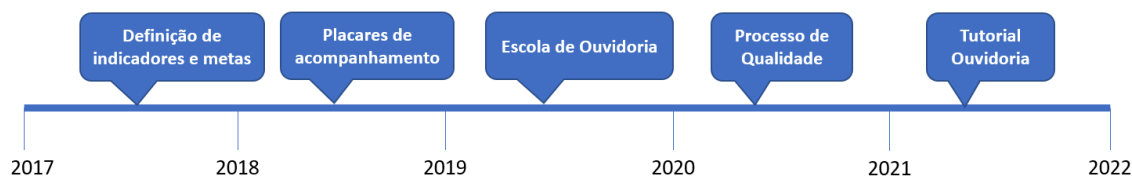
As principais inovações implementadas neste novo sistema são: a) maior capacidade de controle de tarefas simultâneas para vários departamentos de forma a colher todos os subsídios necessários para a resposta em um prazo de até 3 dias úteis;

b) maior eficiência na identificação das causas raízes das reclamações, melhorando a atuação da ouvidoria nas correções de processo na empresa; c) comunicação direta com todo o conglomerado da CAIXA, permitindo celeridade no processo de obtenção dos subsídios para a resposta; d) apoio aos colaboradores da ouvidoria durante o atendimento das reclamações ao fornecer informações úteis para a solução das demandas;

Vide maior detalhamento no anexo III.

## 2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

A iniciativa de construção do Projeto de transformação pelo feedback, visando um atendimento de excelência e centralidade no cidadão por meio de ações coordenadas nasceu da necessidade de ressignificar o trabalho da Ouvidoria da CAIXA a partir dos resultados obtidos em 2017.



- Metas e Indicadores Voltados para a Centralidade do Cidadão:

A partir de JUL/2017, iniciou-se uma grande revisão no planejamento da Ouvidoria no qual se definiu novos objetivos e indicadores voltados às expectativas da sociedade sobre o papel da Ouvidoria.

Foram realizados diagnósticos e entrevistas com os empregados visando identificar as práticas passadas e o que queremos para o presente e futuro.

- Placares de Acompanhamento:

Em 2018, considerando os indicadores e metas revisadas, foram criados placares para acompanhamento das equipes que atuam no atendimento e tratamento de demandas, com o objetivo de engajar o time e centralizar esforços nas atividades principais da ouvidoria.

- Programa de Capacitação (Escola de Ouvidoria):

A partir do ano de 2019, foi desenvolvido um programa de capacitação no âmbito da ouvidoria com equipe dedicada e com o desafio de preparar a equipe para o desafio de qualificar todos os serviços da ouvidoria de forma a impactar positivamente a experiência do consumidor.

O projeto foi construído já prevendo a necessidade de ensino à distância (EAD) considerando a baixa disponibilidade da equipe para o formato de aulas presenciais, considerando a necessidade de conciliar com o atendimento aos clientes. Este modelo foi ainda mais importante após a pandemia COVID-19, pois 90% da equipe foi colocada no modelo de trabalho remoto, de forma a preservar a segurança e a saúde dos colaboradores.

- Processo de Monitoramento da Qualidade dos Processos:

Em 2020, a partir do programa de capacitação foi identificada a necessidade de garantir que as instruções, inovações e boas práticas disseminadas na Escola de Ouvidoria sejam de fato colocadas em prática.

Diante disso, foi criado um processo de monitoramento da qualidade no qual é disponibilizado aos canais de atendimento da ouvidoria um relatório contendo ações de melhoria nos processos e junto à equipe, além das melhores práticas.

O processo da qualidade também serve de *input* para a Escola de Ouvidoria e o Tutorial, já que também tem a atribuição de testar e validar as melhores práticas para torná-las como um padrão em toda a ouvidoria.

- Implementação de Fila Específica para Atendimento ao Público Idoso.

Em MAI/2021 foi implementada uma fila específica para atendimento do público idoso, com o objetivo de prestar um atendimento diferenciado e com atendentes qualificados.

- Tutorial Ouvidoria:

Ação iniciada como piloto por meio da ferramenta TEAMS em ABR/2020, no auge da pandemia, considerando aumento exponencial de registro de reclamações pelos cidadãos, os conteúdos iniciais tinham o propósito de fornecer aos colaboradores modelos de respostas para demandas com alto volume de acionamentos relativos a temas como Auxílio Emergencial e pausa nos contratos de crédito. Também contou com passo a passo para enquadramento de diversas situações com objetivo de orientar e responder tempestiva e conclusivamente aos clientes.

Com o sucesso da ação e sua importância em momento crítico, verificou-se oportunidade da sua ampliação, que contou com o desenvolvimento de ferramenta específica e a expansão dos conteúdos em 2021.

Assim, o Tutorial Ouvidoria é uma ferramenta que representa a constante evolução da Ouvidoria em desonerar empregados, visando a padronização mínima no tratamento de demandas, redução do tempo médio de resposta e impacto positivo na experiência de clientes e usuários por meio de boas práticas, que podem ser compartilhadas por qualquer colaborador e que são tratadas por uma equipe de curadoria.

### **3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):**

#### **1) Criatividade e inovação**

Sob a ótica da originalidade, criatividade e inovação, os trabalhos realizados pela Ouvidoria da CAIXA combinaram técnicas como Design Thinking, SCRUM, KANBAN e outras abordagens ágeis de projetos como: Experiência do usuário (UX), experiência do empregado (EX), centralidade do cliente (CC), além de metodologias como OKR e 4DX, que também foram importantes para buscar soluções diferentes, inovar e direcionar as ações.

Foram identificadas as necessidades de adotar práticas coordenadas e complementares, bem como de transformar em melhorias efetivas o feedback e as dores dos cidadãos, levando em consideração fatores como comunicação, pessoas e processos para alcance dos objetivos.

A definição de propósito, revisão de indicadores e metas, a criação de placares de acompanhamento e realização reuniões semanais aliadas à capacitação da equipe, processo de controle de qualidade das atividades e tutorial para os empregados permitiram gerar resultados inéditos e sustentáveis.

Com a estruturação descrita no resente documento, foi possível identificar as necessidades das equipes e entender melhor a motivação dos empregados em realizar suas atividades na Ouvidoria, o que permitiu o aprimoramento da comunicação interna e externa.

A Escola de Ouvidoria iniciou e verificamos a necessidade de guardar esse conhecimento para consumo dos participantes na lógica self-service. Desse ponto desdobramos para o projeto tutorial.

#### **2) Custo-benefício**

Em relação ao custo de implementação do projeto e baixa burocratização da prática apresentada em relação aos benefícios obtidos, salientamos que não existem despesas adicionais sob os aspectos de pessoas, tecnologia, estrutura, governança ou processos.

A realização das ações descritas e todos os seus desdobramentos já estão contemplados nas atribuições dos empregados da Ouvidoria, cabendo à gestão da Ouvidoria assegurar que a sustentabilidade e o processo de aprimoramento contínuo das ações coordenadas continuam se materializando.

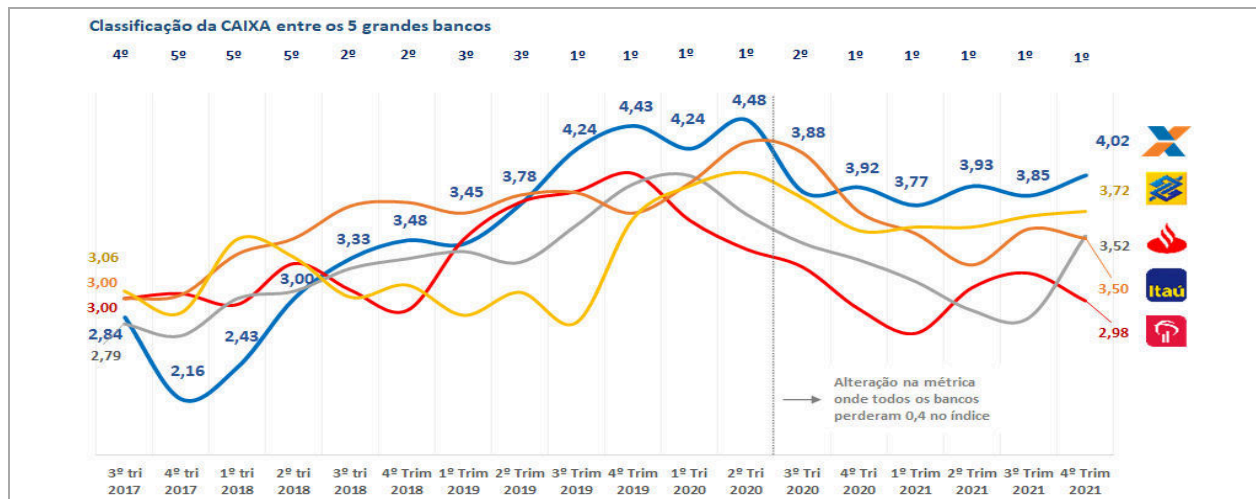
Nesse sentido, sem que existam novos custos operacionais, conseguimos realizar o projeto, que gera impacto positivo na cultura organizacional da Ouvidoria e da instituição, contribui para a preservação da imagem da empresa e otimiza a experiência dos clientes e usuários da CAIXA.

#### **3) Impactos da Iniciativa/contribuição para a efetividade**

A prática apresentada tem o condão de gerar reflexos positivos nos processos de trabalho da Ouvidoria e da CAIXA como um todo, trazendo benefícios efetivos para a administração pública e para o cidadão que consome produtos e serviços ou é beneficiário de políticas e programas sociais.

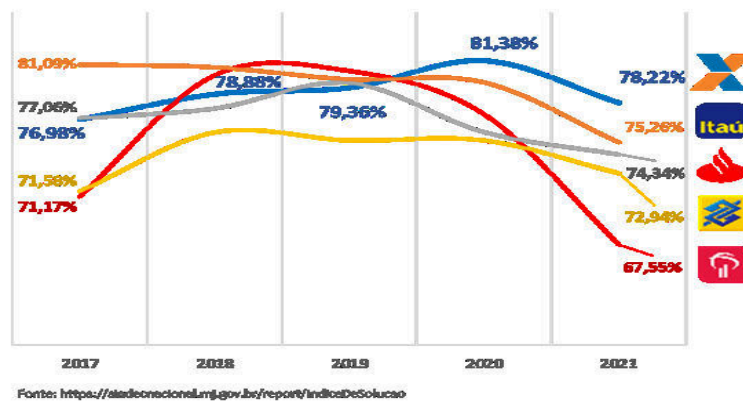
Mesmo com as complexidades geradas pelo atendimento durante a pandemia, a Ouvidoria da CAIXA tem apresentado bom desempenho no Ranking de Qualidade de Ouvidorias do BACEN, figurando na primeira posição entre os grandes bancos.





Dessa forma, a partir deste resultado, a Ouvidoria da CAIXA se colocou de forma sustentável como a primeira entre os grandes bancos e entre as melhores no contexto geral.

A partir do ano de 2020, a CAIXA também passou a figurar como o banco com o melhor índice de solução nas reclamações dos PROCONs.



\*Informações públicas extraídas do <sup>2</sup>SINDEC

O canal de atendimento próprio da Ouvidoria também melhorou consideravelmente o percentual de resolatividade das reclamações, saindo do índice de 68,50% das reclamações resolvidas para 80,64%.

O tempo médio para respostas aos clientes (TMR) do canal próprio, calculado em dias úteis, baixou de 6,38 em 2017 para 5,60 em 2021.

#### 4) Simplicidade e Replicabilidade

As instituições governamentais devem se mostrar eficientes em um contexto em que os clientes e usuários de serviços públicos apresentam necessidades cada vez mais urgentes e perfis cada vez mais exigentes. Por isso, é salutar a utilização de instrumentos inovadores, metodologias ágeis, tecnologias em prol da capacitação e desenvolvimento das equipes.

O projeto descrito atende aos critérios de replicabilidade, praticidade facilidade e viabilidade de implementação, haja vista que permite o aproveitamento da experiência ou adaptação das ações para outros órgãos ou esferas, seja no âmbito municipal estadual ou federal, sem incremento de despesas com pessoas, processos ou tecnologia.

Portanto, considerando os resultados obtidos, todas as inovações aplicadas alavancaram a experiência do cidadão com os serviços da Ouvidoria, melhoraram a imagem da CAIXA e colocaram a Ouvidoria como referência no setor, o que demonstra que é possível se destacar por meio de projetos e ações coordenadas que visam a satisfação do público.

<sup>2</sup> SINDEC: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

Brasília/DF, 01 de fevereiro de 2022.

JEAN RODRIGUES  
BENEVIDES:38257343  
587

Assinado de forma digital por JEAN  
RODRIGUES  
BENEVIDES:38257343587  
Dados: 2022.02.01 22:24:42 -03'00'

---

JEAN RODRIGUES BENEVIDES

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

## ANEXO I – DETALHAMENTO DOS PLACARES DE ACOMPANHAMENTO

### 1. Placar produtividade diária com projeção online sobre o cumprimento da meta:

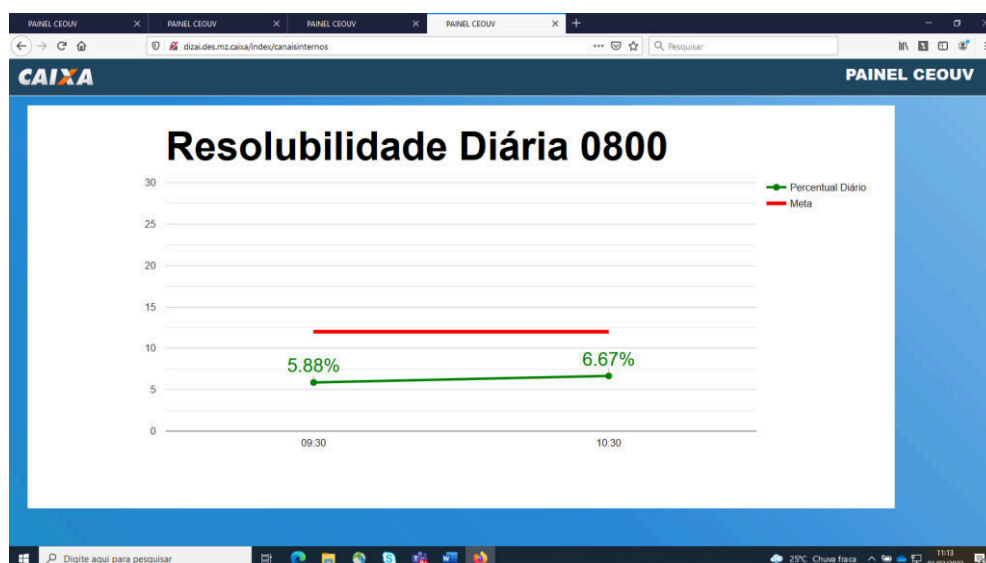
Este placar visa dar ciência à equipe sobre o ritmo de produção do dia. Caso o relógio esteja na área verde, a projeção para o final do dia é de meta batida.

O placar também visa informar se a vazão do dia será positiva ou negativa, sendo que o conceito de vazão é a diferença entre a quantidade de respostas (Saídas) e a quantidade de registros (Entradas). Assim, se a vazão for positiva, significa que haverá redução do estoque de reclamações na Ouvidoria.



### 2. Resolutividade diária:

Este placar tem por objetivo mensurar de forma online o percentual de atendimento solucionados ainda em linha (First Call Resolution) daquele dia. Trata-se de uma fotografia sobre o percentual de clientes que tiveram a solução durante o atendimento telefônico até aquele momento.



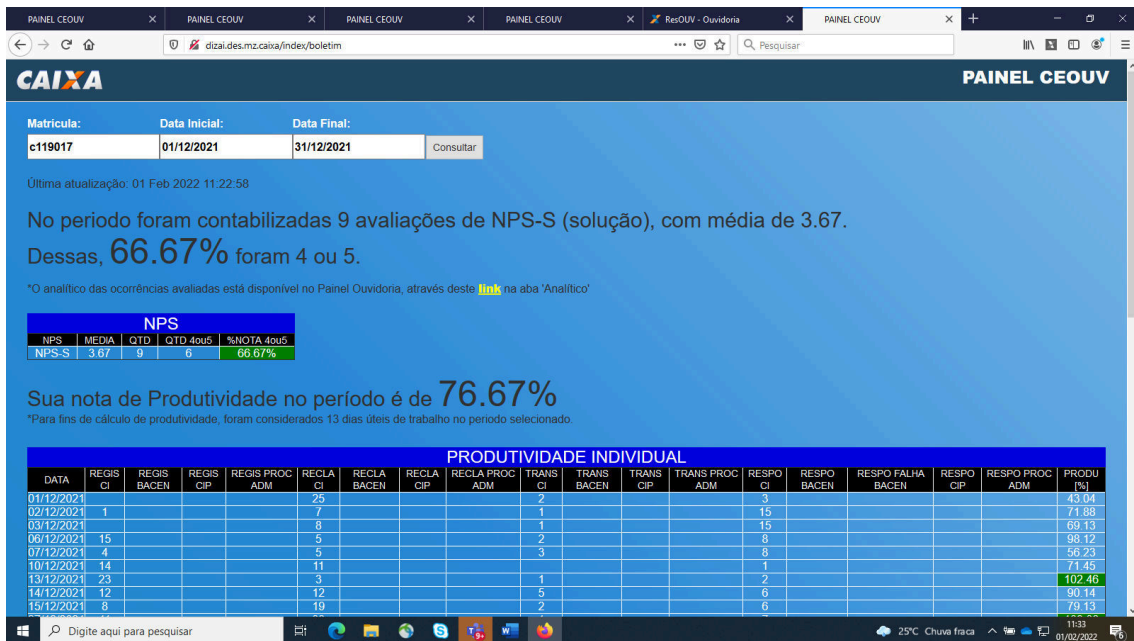
### 3. Satisfação com o atendimento e com as respostas:

Placar que mostra a quantidade que avaliações dos clientes sobre as respostas e sobre o atendimento até determinado momento do dia. Também há informações sobre a média das avaliações daquele dia.



4. Desempenho individual:

Visão do empregado sobre seu próprio desempenho em determinado período, considerando dois eixos: Satisfação do cliente e produtividade.



## ANEXO II – DETALHAMENTO DO TUTORIAL OUVIDORIA

Nesta tela temos informações de últimas atualizações e também dos conteúdos disponíveis:

The screenshot shows the 'Tutorial Ouvidoria' interface. At the top, there is a dark blue header with the title 'Tutorial Ouvidoria' and a search bar labeled 'Pesquisar'. Below the header, the main content area is white and features the title 'Últimas Atualizações'. A light blue bar displays 'ID: 1076' and 'Atualizado: 01/02/2022 - 17:40'. The subject is 'Assunto: Empréstimos E Financiamentos', the item is 'Item: Crédito Real Fácil', and the reason is 'Motivo: Pagamento Da Prestação (Ouvidoria)'. At the bottom, there are eight filter buttons: 'Descrição', 'Orientações', 'Operacional', 'Direcionamento', 'Recurso', 'Modelos', 'Escola', and 'Normas'.

A seguir, a tela de pesquisa da ferramenta:

The screenshot shows the search tool interface. At the top, there is a search bar labeled 'Pesquisar' with a close button 'x'. Below the search bar, there are two search filters: 'Por ocorrência' and 'Por categorização'. The 'Por ocorrência' filter has a search bar with the text 'Ocorrência do atender.caixa' and a search button 'Pesquisar'. The 'Por categorização' filter has a search bar with the text 'Filtro de categorização' and a button 'Filtrar / Selecionar assunto'. Below the filters, there is a section titled 'Assunto' with a search bar 'Filtrar assunto...' and a list of subjects: 'Agência', 'Agência Digital', 'Aplicações E Investimentos', 'Benefícios, Programas E Políticas Sociais', 'Canais De Atendimento', 'Cartões', and 'Centrais De Telecobrança'.

Quando o usuário seleciona o tema, são apresentados conteúdos mais específicos:

### Motivos para seleção

**Encerramento Da Conta**

**Descrição:**  
Cliente solicita encerramento de conta poupança social digital  
Cliente informa dificuldade de encerramento de conta poupança social digital

---

**Geração De Código (Token) Para Pagamento/saque**

**Descrição:**  
Cliente informa dificuldade em realização de saque/pagamento com geração de TOKEN via APP Caixa Tem  
Cliente informa dificuldade em realização de saque/pagamento com geração de TOKEN em agência

---

**Pagamento De Boletos**

**Descrição:**

Detalhe da seleção de um tema específico com a possibilidade do usuário acessar informações de descrição, orientações, passo a passo para atender resolutivamente, além da possibilidade de curtir ou não curtir o conteúdo, sugerir revisão, compartilhar link com algum colega.

Assunto: **Contas**

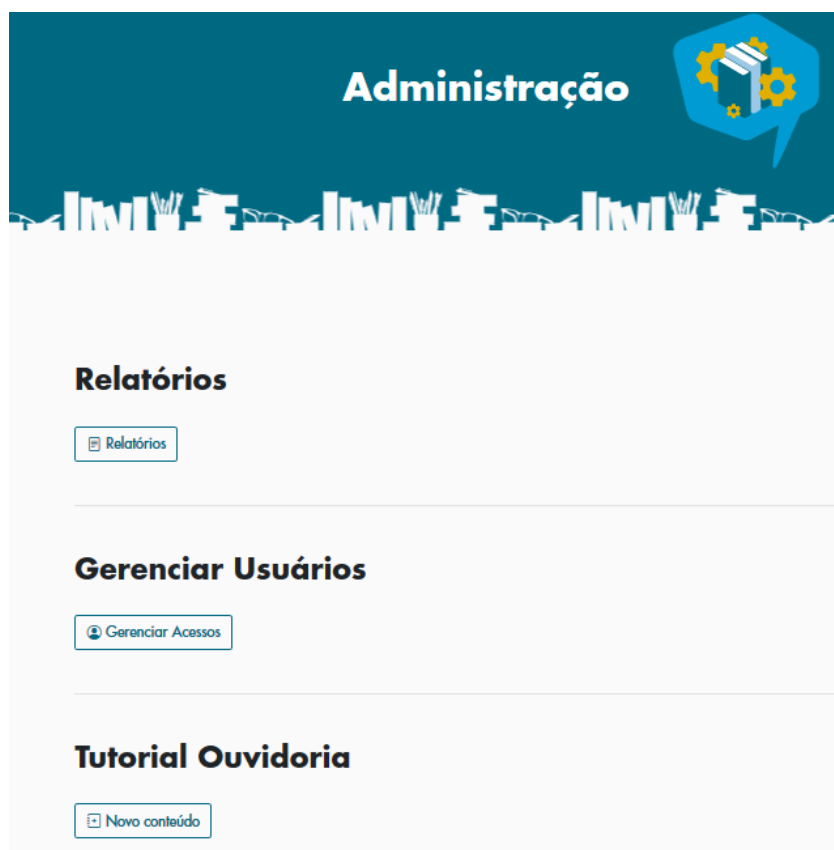
Item: **Conta Poupança Social Digital**

Motivo: **Encerramento Da Conta**

 **Descrição**  
da categorização

Cliente solicita encerramento de conta poupança social digital  
Cliente informa dificuldade de encerramento de conta poupança social digital

Tela de administração utilizada pela equipe de curadoria do Tutorial:



Alguns exemplos de pedidos de conteúdos ou colaborações para o aprimoramento dos conteúdos com seus modelos e conhecimentos:

<p><b>ID:</b> 57 <b>Data:</b> 01/02/2022 <b>Matrícula:</b> c125075 <b>Nome:</b> Fagner Hernandez Ferreira Lima</p> <p>Sugestão de modelo de resposta em anexo na Ocorrência: 12758607</p>	<p><b>Conteúdo:</b> Modelos <b>ID Tutorial:</b> 721 <a href="#">Editar conteúdo</a> <a href="#">Visitar conteúdo</a></p> <p><b>Assunto:</b> Centrais De Teleserviços <b>Item:</b> Sac Caixa - 0800-726-0101 <b>Motivo:</b> Registro De Reclamação</p> <p><b>Situação:</b> <input type="checkbox"/> Em análise</p>
<p><b>ID:</b> 56 <b>Data:</b> 01/02/2022 <b>Matrícula:</b> c125075 <b>Nome:</b> Fagner Hernandez Ferreira Lima</p> <p>Tenho a cartilha sobre penhor e acesso Sipen</p>	<p><b>Conteúdo:</b> Descrição <b>ID Tutorial:</b> 1255 <a href="#">Editar conteúdo</a> <a href="#">Visitar conteúdo</a></p> <p><b>Assunto:</b> Empréstimos E Financiamentos <b>Item:</b> Penhor <b>Motivo:</b> Aviso De Leilão</p> <p><b>Situação:</b> <input type="checkbox"/> Em análise</p>
<p><b>ID:</b> 55 <b>Data:</b> 31/01/2022 <b>Matrícula:</b> c050077 <b>Nome:</b> Jose Antonio Sodre De Menezes</p> <p>Solicito modelo sobre este motivo, informando que o parcelamento de fatura não engloba as compras parceladas realizadas no cartão de crédito, ou seja, além das parcelas da fatura renegociada, as compras parceladas continuando a ser cobradas, em outras palavras, as parcelas programadas continuam sendo lançadas mês a mês, somando-se ao valor da parcela renegociada pelo acordo.</p>	<p><b>Conteúdo:</b> Modelos <b>ID Tutorial:</b> 551 <a href="#">Editar conteúdo</a> <a href="#">Visitar conteúdo</a></p> <p><b>Assunto:</b> Cartões <b>Item:</b> Cartão De Crédito <b>Motivo:</b> Parcelamento De Fatura/saldo Ou Pausa</p> <p><b>Situação:</b> <input type="checkbox"/> Em análise</p>

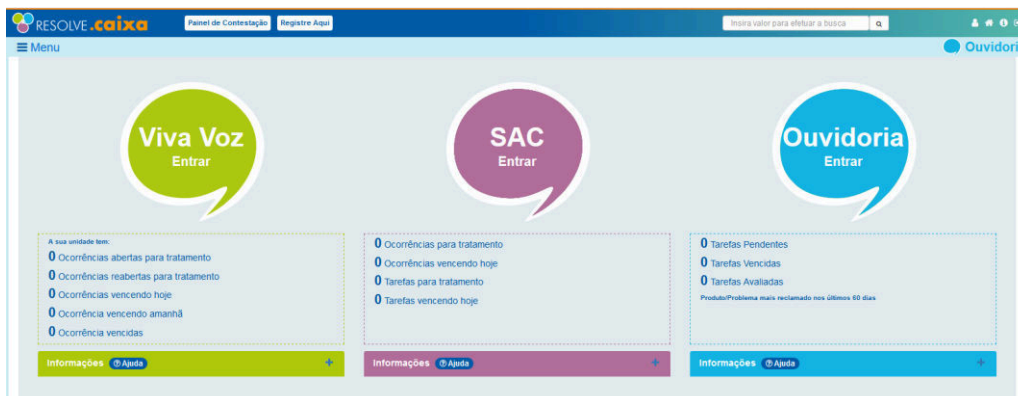
Exemplos de solicitação de ajustes nos conteúdos ou complemento (alguns já tratados e outros em análise):

Sugestão	Mensagem	Conteúdo	Atendimento
<p>ID: 19</p> <p>Data: 27/01/2022</p> <p>Matrícula: c125075</p> <p>Nome: Fagner Hernandez Ferreira Lima</p> <p>Erro de digitação: Não</p> <p>Link incorreto: Não</p> <p>Informação incorreta: Não</p> <p>Informação incompleta: Sim</p>	<p>Teria que informa sobre o seguro por perda de renda. Geralmente a Agência do contrato realiza montagem dossê e envia para Caixa. Caso o proprietário do financiamento fique desempregado os contratos concedidos com recursos do FGHAB tem a prerrogativa de contratação de um EMPRÉSTIMO, para pagamento de 3 prestações, que pode ser prorrogado de 12 a 36 meses, dependendo das condições do financiamento habitacional. Para a contratação do Empréstimo o cliente deverá apresentar a documentação que comprova o desemprego ou perda de renda, assinar o contrato e declaração e providenciar o pagamento dos 5% do primeiro encargo mensal do empréstimo.</p>	<p>Conteúdo: Normas</p> <p>ID Tutorial: 1335</p> <p><a href="#">Editar conteúdo</a> <a href="#">Visitar conteúdo</a></p> <p>Assunto: Habitação</p> <p>Item: Financiamento Habitacional</p> <p>Motivo: Seguro Habitacional</p>	<p>Situação:</p> <p><input type="checkbox"/> Em análise</p>
<p>ID: 18</p> <p>Data: 27/01/2022</p> <p>Matrícula: c125075</p> <p>Nome: Fagner Hernandez Ferreira Lima</p> <p>Erro de digitação: Não</p> <p>Link incorreto: Não</p> <p>Informação incorreta: Não</p> <p>Informação incompleta: Sim</p>	<p>Teria alguma informação sobre MEDP?</p>	<p>Conteúdo: Descrição</p> <p>ID Tutorial: 878</p> <p><a href="#">Editar conteúdo</a> <a href="#">Visitar conteúdo</a></p> <p>Assunto: Contas</p> <p>Item: Golpe</p> <p>Motivo: Outros Golpes</p>	<p>Situação:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Atendido</p> <p>28/01/2022</p> <p>c122845</p>
<p>ID: 17</p> <p>Data: 18/10/2021</p> <p>Matrícula: c086413</p> <p>Nome: Erick Barbosa Dos Santos</p> <p>Erro de digitação: Não</p> <p>Link incorreto: Não</p> <p>Informação incorreta: Sim</p> <p>Informação incompleta: Não</p>	<p>A 7833 - REMOB não está disponível para direcionamento no ATENDER.CAIXA</p>	<p>Conteúdo: Direcionamento</p> <p>ID Tutorial: 102</p> <p><a href="#">Editar conteúdo</a> <a href="#">Visitar conteúdo</a></p> <p>Assunto: Empréstimos E Financiamentos</p> <p>Item: Nova Fies</p> <p>Motivo: Cobrança - Boleto De Pagamento</p>	<p>Situação:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Atendido</p> <p>03/01/2022</p> <p>c090054</p>



## ANEXO III – DETALHAMENTO REFERENTE AO SISOU (NOVO SISTEMA DE OUIDORIA)

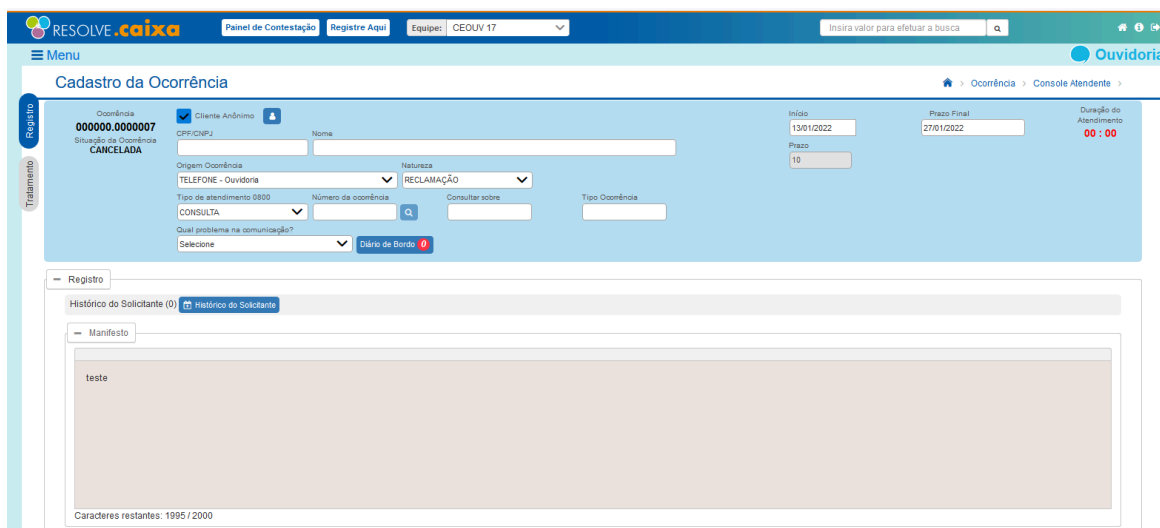
Na tela principal, o usuário seleciona o canal a ser utilizado:



Nas tela a seguir, o usuário tem a visão da unidade que presta subsídios, contendo todas as demandas para tratamento e seus indicadores:



Tela de registro de demandas designadas para o usuário:



Tela contendo listagem de demandas sob tratamento pelo usuário:

Pesquisar

50

Registro(s) encontrado(s): 36

Criticidade	Ocorrência	Situação	Tempo	Categorização	DT Ocorrência	DT Vencimento	Usuário	Tarefas	Ações
	000000.0000007	CANCELADA - 7 Dias	10080 min	ABONO SALARIAL > CONTESTA A CONTRATAÇÃO	13/01/2022	27/01/2022	▲		
	000000.0000008	CANCELADA - 7 Dias	10080 min	ABONO SALARIAL > CONTESTA A CONTRATAÇÃO	13/01/2022	27/01/2022			
	000000.0000009	CANCELADA - 7 Dias	10080 min	ABONO SALARIAL > CONTESTA A CONTRATAÇÃO	13/01/2022	27/01/2022			
	000000.0000010	CANCELADA - 7 Dias	10080 min	ABONO SALARIAL > CONTESTA A CONTRATAÇÃO	13/01/2022	27/01/2022			
	010222.0000012	PENDENTE DE TRATAMENTO - 0 Dias	0 min	ABONO SALARIAL > APLICAÇÃO NÃO AUTORIZADA	01/02/2022	15/02/2022	▲		
	010222.0000013	CANCELADA - 0 Dias	0 min	ABONO SALARIAL > APLICAÇÃO NÃO AUTORIZADA	01/02/2022	15/02/2022			
	010222.0000014	EM TRATAMENTO - 0 Dias	0 min	ABONO SALARIAL > APLICAÇÃO NÃO AUTORIZADA	01/02/2022	15/02/2022	▲		