

# OUVI

# Saber

# R

O papel das ouvidorias como  
ferramenta estratégica  
de melhoria em produtos e  
processos.



Gabriela Ortiz  
Diretora Presidente



Somos a Caixa  
Seguradora.  
Nós adoramos ouvir o  
que  
o cliente tem a dizer.

Uma empresa que se preocupa em  
entender a necessidade de cada  
cliente para simplificar o  
acesso aos produtos e cuidar de  
verdade das conquistas de todos  
os brasileiros.

Atendimento humanizado

Tempo de resposta

Resolução de problemas

Sonhos realizados

O  
cliente  
é o  
nosso  
ponto  
de  
partida

.

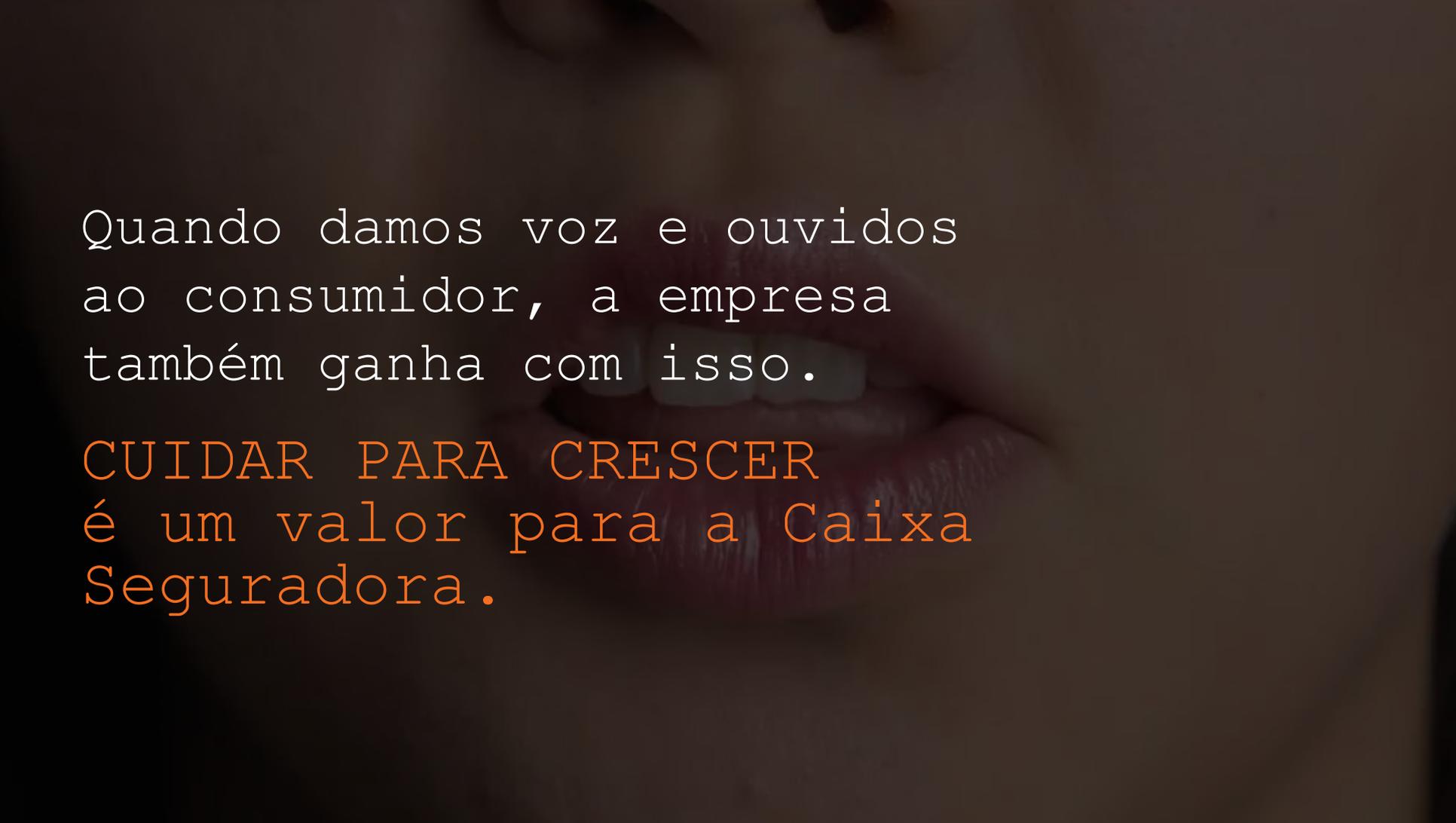


Inovação em serviços

Fortalecimento da  
marca

Processos aprimorados

Mitigação de riscos

A close-up, dark-toned photograph of a person's mouth, showing the lips and teeth in a slight smile. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the curve of the lips. The background is dark and out of focus.

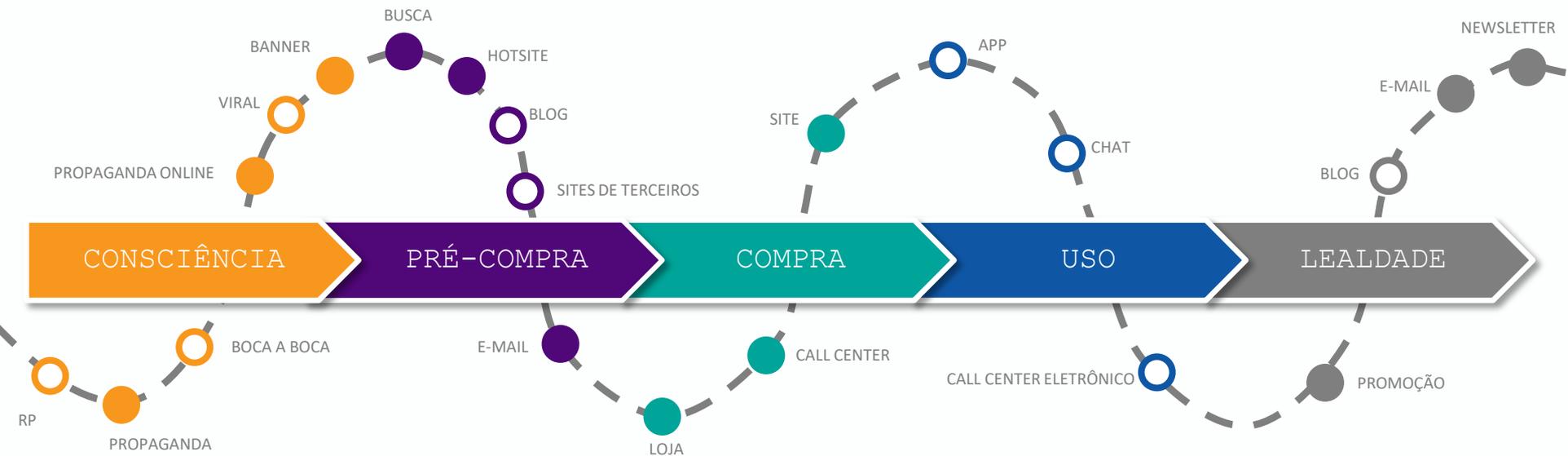
Quando damos voz e ouvidos  
ao consumidor, a empresa  
também ganha com isso.

CUIDAR PARA CRESCER  
é um valor para a Caixa  
Seguradora.



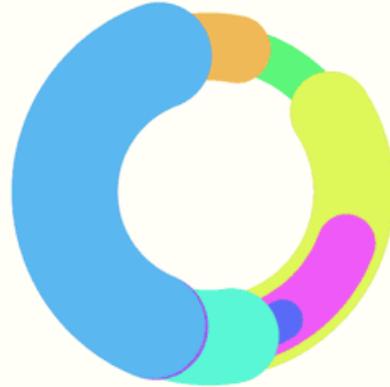
## JORNADA DO CLIENTE

Iniciamos a análise a partir da jornada que o cliente percorre antes e quando está conosco.



Para a empresa, o cliente funciona  
como um  
Designer Institucional

Garantir a  
melhor  
Experiência  
do Cliente



Estabelecer  
Contratos de  
Desempenho

Indicadores e metas nascem da Voz do Cliente  
- VOC

que reflitam a melhor experiência para cada cliente e que possibilite  
o desdobramento em objetivos para a organização

Prosperidade  
é ser rentável, útil e fazer a diferença na vida  
das pessoas



---

Boa semente, solo  
fértil  
Reputação positiva  
da Caixa Seguradora;  
Confiança do  
cliente.



#### **Crescimento**

Nova perspectiva do  
direito do  
consumidor;  
Novo modelo de  
gestão dos  
conflitos.



Salto de Qualidade  
Conflito é um insumo  
poderoso para a  
empresa.



Middle Office



Concierge

Cliente

Nosso  
**JEITO**  
Caixa Seguradora  
de atender

O projeto Ecossistema tem o desafio de engajar, capacitar e fazer a imersão dos parceiros no que é a Caixa Seguradora e no nosso jeito de atender os clientes da empresa.

Em 2018,

Nossa carteira de  
clientes bem  
cuidados  
é formada por mais  
de

12,2

milhões

de brasileiros.



## CASES PREMIADOS

### Atendimento ao Cliente

2017

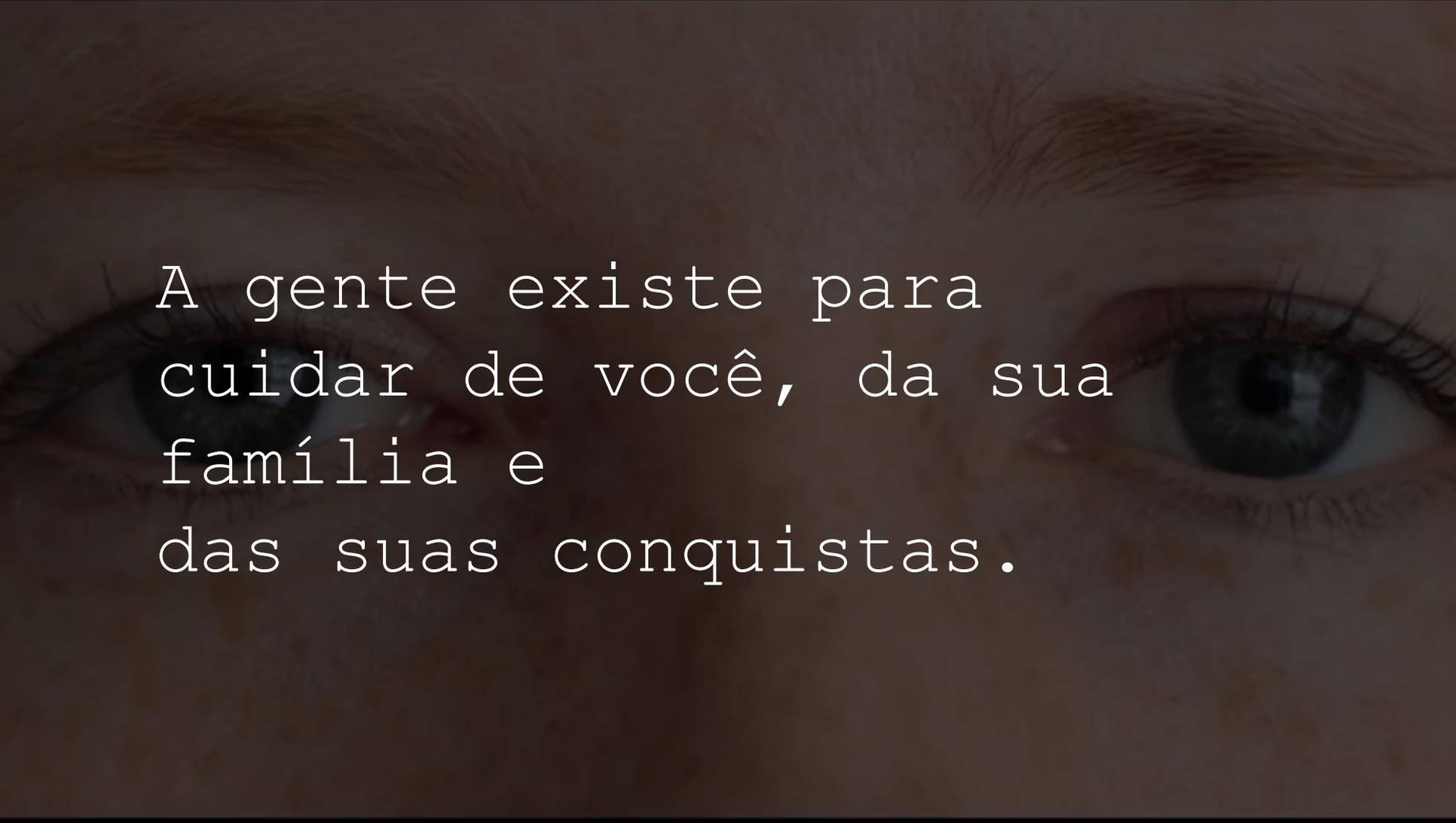
XVIII Prêmio  
Consumidor Moderno  
Excelência em Serviços  
ao Cliente

Prêmio Ouvidorias Brasil  
Simplificar é a Resposta

2018

Prêmio Empresas Notáveis  
Branding e Geração de  
Valor: Serviços ao  
Cliente e Inovação

Prêmio ABT de  
Atendimento Digital  
Concierge: Transformando  
a Experiência do Cliente  
com Sinistro

A close-up, dark-toned photograph of a person's eyes. The eyes are light-colored and looking directly at the camera. The text is overlaid in the center in a white, monospaced font.

A gente existe para  
cuidar de você, da sua  
família e  
das suas conquistas.

**CAIXA**  
seguradora

Obrigada :) )



Gabriela Ortiz  
Diretora Presidente