

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

.

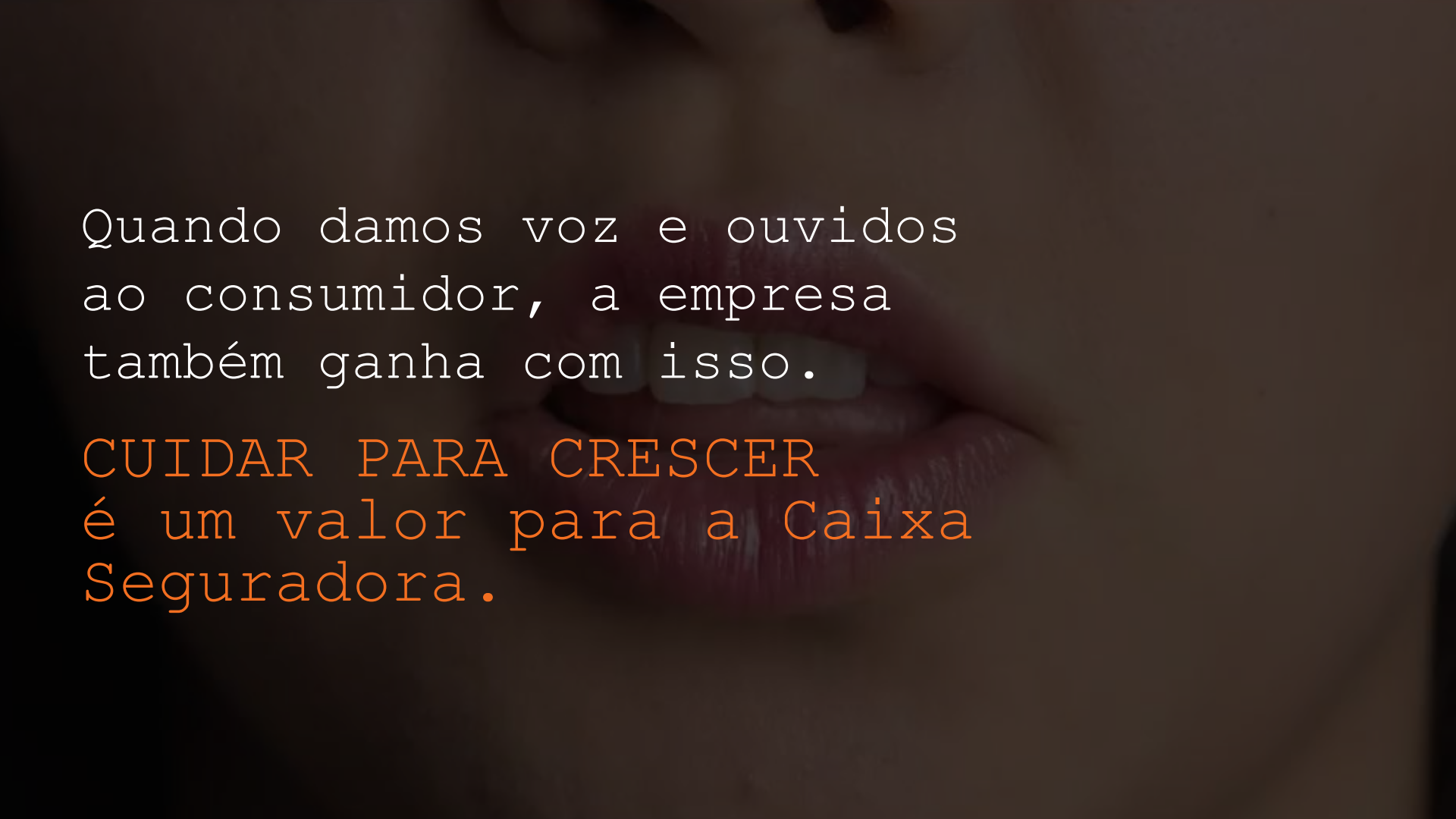


Inovação em serviços

Fortalecimento da
marca

Processos aprimorados

Mitigação de riscos



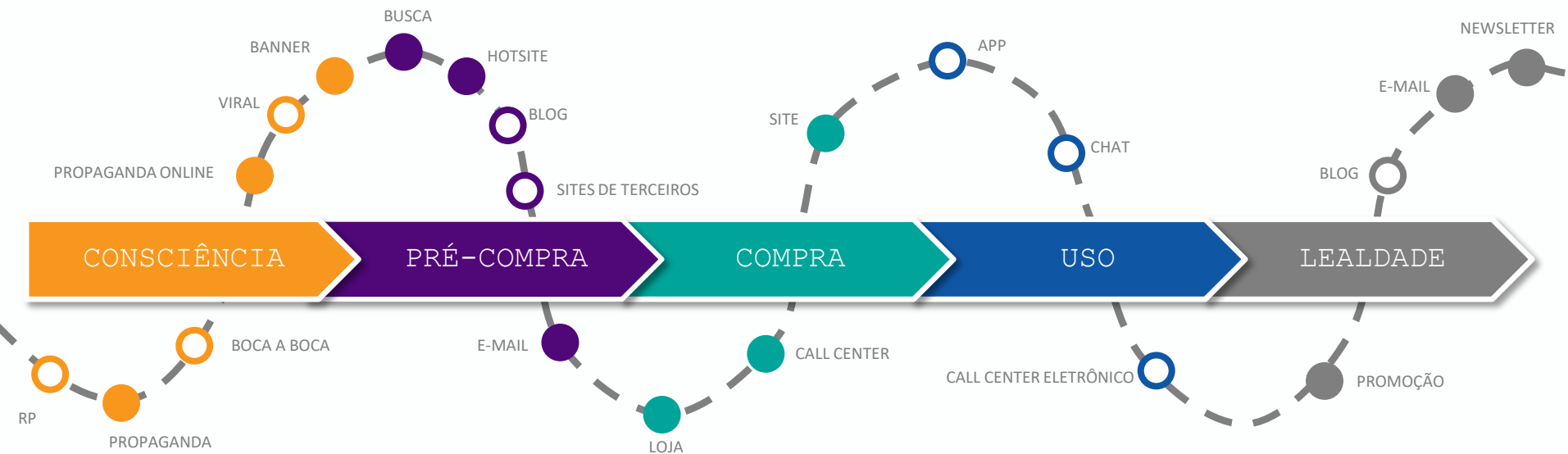
Quando damos voz e ouvidos
ao consumidor, a empresa
também ganha com isso.

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.

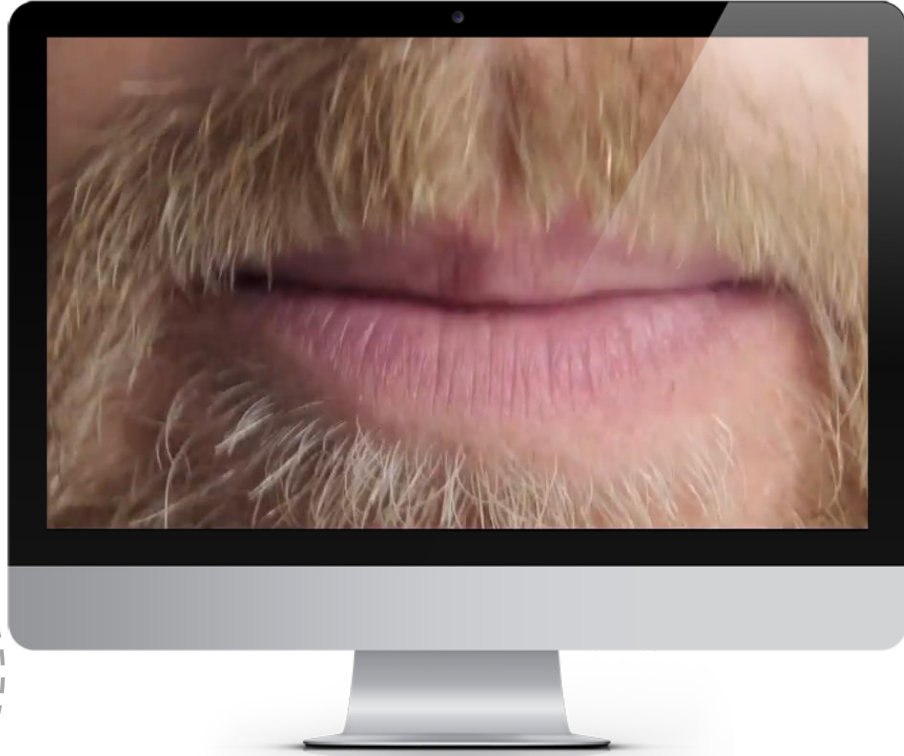


Crescimento

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

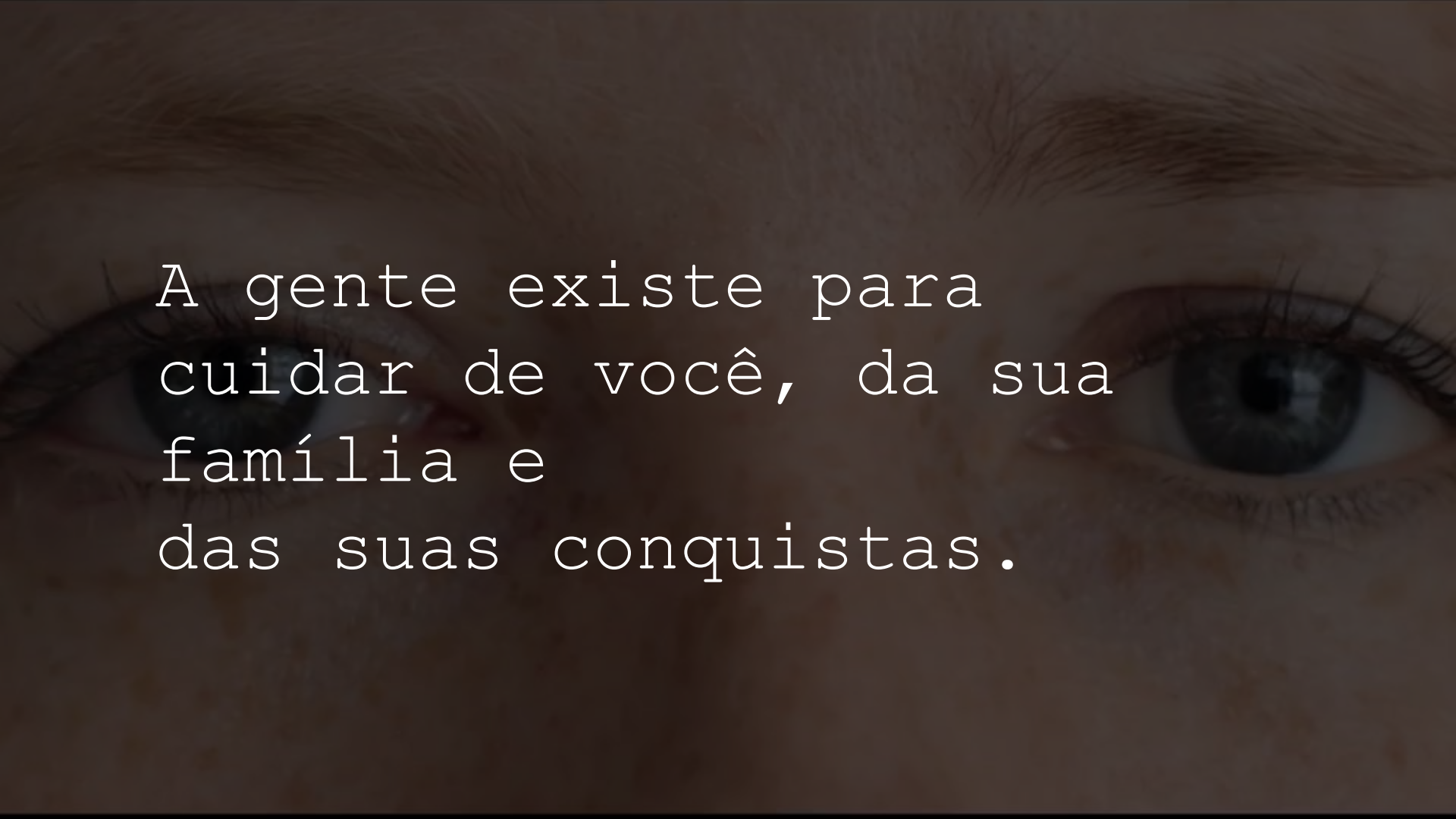
XVIII Prêmio
Consumidor Moderno
Excelência em Serviços
ao Cliente

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