



Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2024





INTRODUÇÃO

Este relatório foi desenvolvido em conformidade com a **Resolução BCB nº 28/2020**, que regulamenta as atividades de Ouvidorias em Instituições de Pagamento, e reflete o compromisso da CAJU com a melhoria contínua dos processos internos e com a satisfação de seus clientes.





MISSÃO E VALORES

A Ouvidoria da CAJU é guiada por princípios de transparência, foco no cliente e busca constante por **soluções que elevem a qualidade dos serviços prestados**. Além de atuar como um canal estratégico para identificar oportunidades de melhoria, a Ouvidoria tem como propósito analisar de forma criteriosa as demandas de segundo atendimento, investigando as razões pelas quais essas solicitações não foram resolvidas no atendimento primário. Esse processo visa não apenas solucionar os casos de maneira eficiente, mas também implementar ações preventivas que fortaleçam a experiência do cliente e aprimorem os processos internos.



CANAIS DE ATENDIMENTO

A Caju está comprometida na resolução das solicitações dos clientes, mantendo Canais de Atendimento via telefone, email e chat à disposição.

Temos como missão manter os melhores padrões de atendimento. Sabemos o quão estratégico é manter um canal de escuta próximo junto aos nossos clientes.

Para usuários

Horário de atendimento:

🕒 Seg à Sex das 5h às 22h

Canais de atendimento:

☎ Telefone: (11) 4118-3826

📱 Whatsapp: (11) 4118-3826

✉ E-mail: oi@caju.com.br

Para empresas

Horário de atendimento:

🕒 Seg à sex das 9h às 17h

Canais de atendimento:

✉ E-mail: empresas@caju.com.br

💬 Chat: **através da plataforma do RH**



OUVIDORIA

Nosso canal de Ouvidoria se destina ao atendimento de demandas não resolvidas em outros canais de atendimento, mantendo a nossa missão de canal estratégico para identificar oportunidades de melhoria.

Horário de atendimento:

🕒 Seg a Sex das 9h às 18h

Canais de atendimento:

📞 Telefone: 0800 602 2332

✉ E-mail: ouvidoria@caju.com.br

711

Total de
acionamentos nos
Canais de Ouvidoria

88% aplicáveis à Ouvidoria

1%
RDR

11% primeiro
atendimento

Atendimento
do Escopo de
Ouvidoria

Atendimento
de RDR/Bacen

Encaminhados
para canais
de 1º atendimento



12h

tempo médio
para **primeira**
resposta

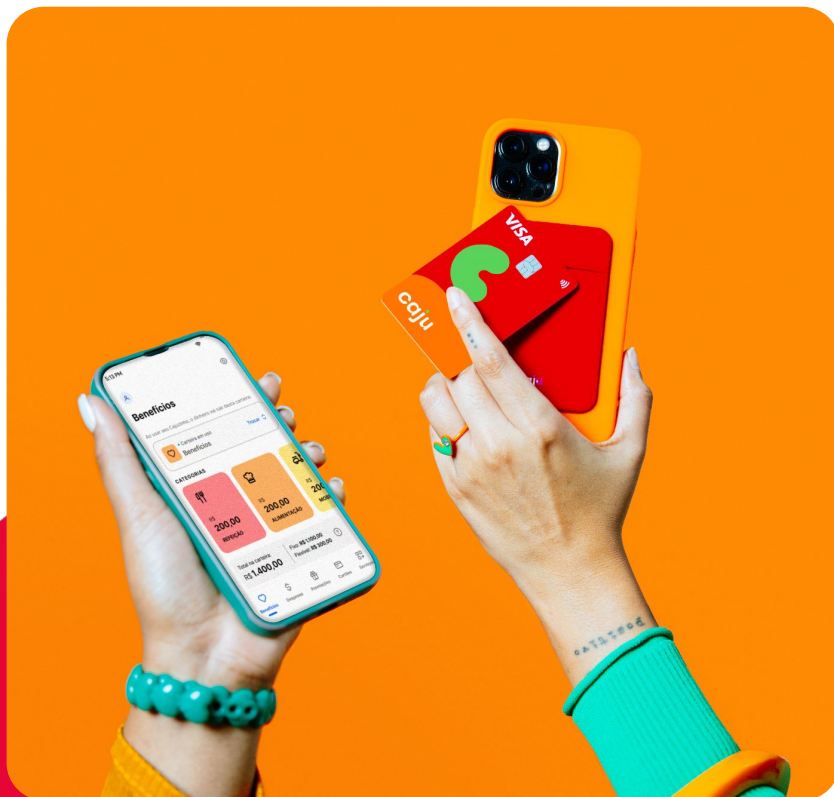


71h

tempo médio
para uma
resolução

100% das manifestações recebidas
pela ouvidoria foram encerradas em
até **10 dias úteis**, atendendo o prazo
regulatório, segundo a Resolução
BCB nº 28/2020.





ENCERRAMENTO

Esse relatório reflete o compromisso da Ouvidoria da CAJU com a **excelência no atendimento ao cliente**, a conformidade regulatória e a melhoria contínua dos processos internos.

Os indicadores apresentados demonstram o desempenho sólido da Ouvidoria, que não só cumpriu integralmente os prazos normativos, solucionando 100% das demandas dentro do prazo regulatório, mas manteve agilidade e qualidade na resolução das manifestações trazidas ao Canal.



@cajubeneficios



Caju Benefícios



<https://www.caju.com.br/>

