

Caixa Econômica Federal  
Superintendência Executiva de Governo  
CEP 13.026-510  
Campinas/SP

Ofício nº 003/2020/CAIXA SEG 6714

Campinas, 18 de novembro de 2020.

À

Câmara Municipal de Valinhos  
Dalva D. S. Berto  
Presidente da Câmara

Ref.: Resposta ao Ofício nº. 2161/2020/L/DJ/P  
Assunto: Moção nº. 152/2020

Prezada senhora,

Esclarecemos que diante do atual momento de Pandemia do COVID19 e, antes mesmo de qualquer provocação das autoridades públicas, a CAIXA adotou diversas medidas para diminuir a aglomeração de clientes, bem como tem orientado a acessarem os serviços do banco por meio dos canais digitais e de telesserviço e, desde 26/03/2020, está disponível também via WhatsApp o atendimento da Agência Digital para todos os clientes correntistas e poupadores deste banco público. Através da digitação da agência e número da conta o cliente será direcionado para atendimento na sua agência de forma remota.

Convém salientar que a CAIXA ampliou o rol de serviços disponíveis em aplicativos para acesso a informações e transações de cartões de crédito, FGTS, benefícios sociais e habitação, fazendo com que esse contingente de pessoas não precise ir fisicamente nas agências, tratando-se, portanto, de uma medida para diminuir aglomerações e permitir que seja mais rápido o atendimento.

Outras medidas adotadas pela CAIXA para imprimir celeridade no atendimento foram as seguintes: (a) controle da entrada e da saída dos clientes, (b) estabelecimento de limite no fluxo de pessoas no interior de suas agências, correspondente a, no máximo, 50% da capacidade de assentos das unidades, (c) gerenciamento das filas dentro das suas dependências (d) distribuição de senhas em cores para diferenciar a necessidade e assim agilizar o atendimento e (e) limitação dos serviços que poderão ser atendidos presencialmente, ficando restritos aqueles essenciais, quais sejam: saque INSS sem cartão, saque seguro desemprego e defeso sem cartão, saque Bolsa Família

sem cartão e senha, pagamento de PIS/Abono Salarial sem cartão e senha, saque FGTS sem cartão e senha e abastecimento e processamento de depósitos realizados no ATM.

É oportuno destacar que a limitação no fluxo de clientes para que permaneçam no interior das unidades apenas o equivalente a 50% da capacidade de assentos, além de dar celeridade, igualmente possibilita a manutenção do distanciamento mínimo entre as pessoas.

Outrossim, em razão das medidas de distanciamento e isolamento social esta empresa pública foi obrigada a reduzir o número de funcionários no interior da agência.

Destacamos que para atender as recomendações sanitárias do Ministério da Saúde, em relação aos empregados de agência, houve a inclusão na modalidade de trabalho remoto de até 70% dos empregados da unidade, em especial aqueles dos grupos de riscos: como grávidas e lactantes, doentes crônicos: diabéticos, cardiovasculares (a exemplo de hipertensão), doenças pulmonares, doenças imunodepressivas (como lúpus por exemplo) e em tratamento contra o câncer, restando apenas **30%** para realizar atendimento essencial na parte interna das unidades.

Esses 30% restantes estão colocando suas vidas em risco, todos os dias, para conseguir atender as demandas bancárias consideradas como essenciais aos cidadãos que se encontram em estado de vulnerabilidade, notadamente quanto ao pagamento do Bolsa Família, Seguro Desemprego, INSS e saque do FGTS (o atendimento para operações bancárias ordinárias está sendo feito exclusivamente por meio remoto (digital), de modo a resguardar a saúde pública e segurança dos clientes, usuários e empregados.

A CAIXA é o agente financeiro da maior ação de pagamentos sociais da história do país e superou em setembro de 2020, o volume de R\$ 200 bilhões em pagamentos do Auxílio Emergencial para mais de 67,2 milhões de brasileiros, num total de 288,3 milhões de pagamentos.

Convém salientar que o Município de Valinhos é beneficiado com os serviços que estão sendo prestados pela CAIXA em um momento tão delicado para toda a população, especialmente os mais carentes que estão recebendo o auxílio-emergencial autorizado pelo Governo Federal.

Portanto, tendo sempre em mente as limitações decorrentes dos efeitos da pandemia e das medidas restritivas impostas a toda a sociedade, constata-se facilmente que a CAIXA vem adotando de maneira tempestiva as providências bastante eficazes para otimizar o tempo de atendimento.

Aproveitamos o ensejo para renovar nossos protestos da mais alta estima e distinta consideração.

Atenciosamente

Paulo Henrique Cordeiro  
Gerente de Carteira PJ

Fábio Estevam Vieira  
Superintendente de Governo  
Superintendência Executiva de Governo