



CAIXA
ECONÔMICA
FEDERAL

Agência Laranjal Paulista - 1220
Rua dos Expedicionários, 144
18500-000 – Laranjal Paulista / SP
(15) 3383-9610

Ofício 37/2021

Laranjal Paulista, 14 de Outubro de 2021

Ao

Ilmo. Presidente da Câmara Municipal de Laranjal Paulista/SP

Senhor Antônio Valdecir Berto Filho

Ref.: Ofício nº 254/2021/SL

Senhor Presidente,

1. Em atenção ao r. Requerimento formulado pelo Ilmo. Vereador Sr. Márcio José Garpelli, informamos que esta Agência sempre obedeceu aos prazos previstos na Lei Municipal, destacando que este assunto sempre é incluído na pauta de reuniões para a devida orientação para a otimização dos atendimentos junto a todos os caixas, sempre buscando soluções para um atendimento eficiente de modo a garantir o efetivo controle do fluxo de clientes, fornecendo informações sobre tempo de espera nos diversos ambientes das unidades.

2. Ressaltamos que a Caixa Econômica Federal sempre buscou adotar as providências pertinentes para realizar uma prestação de serviço eficiente, inclusive, buscando viabilizar as soluções necessárias para impedir de imediato ocorrências que importem no descumprimento da Lei ou, não sendo possível, minimizá-las ou de imediato reparar os seus efeitos.

3. Como é de conhecimento público, a CAIXA, empresa pública do Governo Federal, nessa qualidade, é responsável pela implementação e execução de diversos programas assistenciais e sociais - bolsa-escola, Seguro Desemprego, PIS, FIES, FGTS, e, atualmente, Auxílio Emergencial, Contas Inativas FGTS, entre outros.

3.1 Por tais motivos, as atividades da CAIXA vão além daquelas tipicamente bancárias exercidas por outras instituições congêneres, pois muito mais amplas e abrangentes no seio social.

4. Sob esta análise podemos observar que a CAIXA não tem por meta atender somente seu cliente bancário, tal como fazem os demais bancos privados, mas sim atender ao cliente não bancário beneficiado com auxílio federal.

5. Nesse sentido, vale destacar que, neste período da pandemia COVID-19 é justificável que extrapolações episódicas ocorram dadas as atribuições impostas à CAIXA na sua condição de empresa pública responsável pelo pagamento dos

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL: Esta mensagem, incluindo anexos, contém informações confidenciais. O uso, divulgação, distribuição e/ou cópia não autorizados são estritamente proibidos e sujeitos às penalidades legais. Caso seja necessário, favor contatar o remetente.

diversos programas sociais do Governo Federal, dentre eles citando-se o auxílio emergencial, pago a muitos milhões de brasileiros.

6. Assim, dadas as atividades específicas desta instituição pública e das medidas adotadas para a melhoria do atendimento a seus clientes e com a Ação do Governo para pagamentos sociais a quantidade de pessoas no âmbito interno da Agência tem sido muito maior do que o histórico de atendimento no mesmo período em anos anteriores.

7. Inobstante a lei de fila em apreço não oferte qualquer tratamento diferenciado à CAIXA, dada sua notória atuação diferenciada no mercado, na sua aplicação, devem, tais, aspectos serem considerados.

8. Cabe observar, também, que as agências da CAIXA têm inserido em sua rotina diária oferecer canais alternativos de atendimento à sua clientela o que, se aceito, diminui consideravelmente o tempo de espera gerando a satisfação buscada pelas partes, principalmente após o início do atendimento presencial aos milhares de trabalhadores que têm direito ao recebimento de auxílio emergencial, contas inativas do FGTS assim como a entrega de Cartões de Bolsa Família ou Cartão do Cidadão, que têm provocado um aumento substancial do fluxo de pessoas em nossas unidades, justificando um eventual aumento no tempo médio de espera.

9. Assim, todas as agências da CAIXA trabalham, desde o início do atendimento bancário, com a recepção qualificada, ou seja, direcionando os clientes aos setores corretos, fornecendo senhas e orientações sobre os canais disponíveis a fim de garantir a comodidade e celeridade dos atendimentos conforme as necessidades de serviços dos consumidores.

10. A existência de filas externas, a saber, fora da unidade se deve ao cumprimento de regras e protocolos da Covid 19, estabelecidas pelo Ministério da Saúde e demais órgãos competentes, que não permitem que tenhamos mais de 50% da lotação de cadeiras preenchidas e não podemos ser penalizados por uma espera externa alheia ao nosso controle, apesar de dispensarmos toda a energia para melhorar o fluxo de atendimento e cumprir os horários de atendimento interno.

11. Vê-se, destarte, que as atividades da CAIXA foram impactadas por ação estatal que visa beneficiar a sociedade, mas, infelizmente, sofre o influxo dessas externalidades negativas (como o aumento do volume de clientes nas Agências afetando o tempo de atendimento esperado por todos).

12. Demonstrado, assim, o esforço da CAIXA em promover o melhor atendimento sempre, no menor tempo possível, bem como as medidas concretas que vem sendo adotadas para aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

Atenciosamente,

Telma Medina

Gerente Geral de Rede EE

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL: Esta mensagem, incluindo anexos, contém informações confidenciais. O uso, divulgação, distribuição e/ou cópia não autorizados são estritamente proibidos e sujeitos às penalidades legais cabíveis. Caso esta mensagem tenha sido encaminhada indevidamente para você ou se houver necessidade de esclarecimento adicional, favor contatar o remetente.