CMSA
Camara Municipal
de Santo André

Camila Ricci <protocolo@cmsandre.sp.gov.br>

Fwd: Ofício n° 258/2020 - Câmara Municipal de Santo André/SP

1 mensagem

Presidência CMSA <gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br> 8 de setembro de 2020 10:08
Para: Camila Ricci <protocolo@cmsandre.sp.gov.br>

---------- Forwarded message ---------
De: **GEREL - GN Relacionamento Institucional** <gerel@caixa.gov.br>
Date: sex., 4 de set. de 2020 às 14:27
Subject: Ofício n° 258/2020 - Câmara Municipal de Santo André/SP
To: gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br <gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br>

E-mail classificado como #CONFIDENCIAL 05

A Sua Excelência o Senhor

Vereador Pedro Luiz Mattos Canhassi Botaro

Presidente

Câmara Municipal

Santo André - SP

Senhor Presidente,

1. Reportamo-nos ao Oficio n° 258/2020 – G.P., no qual Vossa Excelência encaminha a Moção originada pelo Requerimento de autorio do vereador Dr. Fábio Lopes, primeiro signatário.

2. Em atenção ao assunto, consultamos a área técnica da CAIXA, que nos prestou os seguintes esclarecimentos.

2.1. O Auxílio Emergencial foi instituído pela Lei nº 13.982/2020 e regulamentado pelo Decreto nº 10.316/2020, sendo um benefício financeiro destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, cujo objetivo é fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do COVID-19.

2.2. A CAIXA, no seu papel de instituição financeira pública, selecionada pelo Ministério da Cidadania como agente pagador do Auxílio Emergencial, mantém seu compromisso com a sociedade brasileira, colocando seus esforços na disponibilização de uma plataforma digital com alcance ágil de uma maior parcela possível de beneficiários do programa.

2.3. Dessa forma, as ferramentas desenvolvidas cumpriram esse objetivo e viabilizaram o maior movimento de inclusão financeira e digital do País, com a abertura de mais de 46 milhões de Poupanças Sociais Digitais.

2.3.1. Para efetivar os cadastros e movimentar essas contas, foi disponibilizado aplicativo compatível com a maioria dos modelos de *smartphone* do mercado, disponível 24 horas nos 7 dias da semana, permitindo aos usuários interações através de conversas guiadas ou por apoio de áudio para facilitar o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita.

2.3.2. O *CAIXA Tem* é atualmente o aplicativo mais leve do mercado financeiro e possibilita atender as necessidades de acesso e movimentação da Poupança Social Digital, sendo possível a realização de compras, consultas, transferências e pagamentos diversos, inclusive por QR Code.

Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. O documento pode ser acessado no endereço eletrônico http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade com o identificador 3200370030003700320 03A00540052004100

2.3.2.1. Desde o final de maio, os beneficiários do Auxílio já realizam compras em lojas físicas de todo o Brasil por meio do aplicativo *CAIXA Tem* que, além da comodidade do uso do cartão de débito virtual para a realização de compras *online*, oferece a opção "pague na maquininha", nova forma de pagamento digital a ser utilizada nos estabelecimentos físicos habilitados.

2.3.2.2. Desde o início do pagamento do benefício, o aplicativo *CAIXA Tem* vem recebendo correções e melhorias contínuas, visando otimizar a performance, mitigar as falhas e minimizar eventuais ausências de respostas; para tanto, o aplicativo é monitorado por uma equipe com dedicação exclusiva, também aos finais de semana, de modo a garantir o bom atendimento a todos os brasileiros.

2.3.2.3. Já foram realizados mais de 213 milhões de downloads do aplicativo *CAIXA Tem*, o que possibilitou a realização de mais de 201 milhões de transações desde que a CAIXA iniciou os créditos nas Poupanças Digitais.

2.3.2.4. Com o intuito de ampliar a capacidade de acessos simultâneos, outras otimizações do *app* foram implementadas ou estão em vias de implementação:

- ampliação da rede de infraestrutura interna dedicada ao *CAIXA Tem,*
- duplicação da capacidade de processamento de acessos simultâneos, com o aporte de soluções em nuvem (*cloud computing*),
- segregação dos serviços de autenticação do aplicativo em relação a outros sistemas legados,
- implantação de um gerenciador de acessos, o qual permite a priorização do atendimento aos titulares dos benefícios,
- criação de uma "sala de espera virtual", com previsibilidade do tempo de atendimento e capacidade de gestão das sessões, e
- melhoria contínua das funcionalidades do *app* na direção de uma interface com maior grau de acessibilidade, clareza e objetividade para os usuários.

2.3.2.5. Desde o início dos pagamentos do Auxílio Emergencial, foi publicada, em média, uma nova versão do aplicativo *CAIXA Tem* a cada 4 dias, as quais promoveram correções e melhorias que visam mitigar as eventuais falhas e ausência de resposta na aplicação para os mais de 10 mil modelos de *smartphones* disponíveis no mercado, os quais apresentam capacidades e recursos variados.

2.4. Para atender aos clientes que não se adaptaram ou tem dificuldade com as transações em meio digital, a CAIXA tem envidado todos os esforços para facilitar e agilizar o atendimento mediante a implementação de calendários de pagamento, cujo principal objetivo é permitir que os beneficiários se programem e, com isto, reduzam a espera no atendimento presencial nas agências.

2.4.1. Nos casos em que o atendimento presencial se faz necessário, a CAIXA antecipou em 2 horas a abertura de toda a rede de agências, ampliando o horário de atendimento das 08h às 14h, de segunda à sexta-feira, além de promover a abertura das agências com maior demanda aos sábados em consonância com o calendário pré-estabelecido.

2.4.2. A CAIXA também realocou mais de 3.000 funcionários para ampliar a equipe das agências, contratou mais de 4.800 novos vigilantes e expandiu o número de recepcionistas para reforçar a orientação ao público e manter os protocolos de saúde no atendimento, de modo a garantir a saúde de todos.

2.5. Desde o início do calendário de saques em dinheiro da 2ª parcela do Auxílio Emergencial, nos dias 30 e 31 de maio, o volume de transações por meio do *CAIXA Tem* superou o número de saques em espécie; neste sentido a partir do uso do aplicativo, o fluxo de pessoas nas agências permanece escalonado e controlado, o que contribui para a redução da formação de aglomerações nos ambientes do Banco.

2.5.1. No presente momento, muitos beneficiários já receberam a quarta parcela do benefício, assim, acredita-se que, estando o público já familiarizado com a sistemática e a tecnologia utilizadas, haverá uma maior facilidade no acesso ao benefício, resultando em uma menor necessidade de comparecimento físico às agências da CAIXA.

2.6. Assim, a CAIXA reafirma o compromisso em manter todos os esforços na direção de um atendimento que proporcione uma experiência cada vez mais satisfatória à população brasileira, em consonância com a missão desta Instituição de promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado Brasileiro.

3. Colocamo-nos à disposição de Vossa Excelência para informações adicionais julgadas necessárias, ao tempo que renovamos os votos de estima e apreço.

Respeitosamente,

Luiz Eduardo da Silva Sobrinho

Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. O documento pode ser acessado no endereço eletrônico http://camaraesmapel.esmesandre.sp.gov.br/verificador.aspx?id=320037003000370032003A00540052004100

Assessor de Relacionamento Institucional

Relacionamento Institucional

Tel. (61) 3206-4886

Thiago Augusto de Lima da Costa e Silva

Gerente Executivo

Relacionamento Institucional

OF 258_2020.pdf
87K

Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. O documento pode ser acessado no endereço eletrônico http://camaraesmapel.esmandre.com.br/autenticidade com o identificador 3200370030003700320 03A00540052004100