



onze Ofício nº 007/2020/SEG6717

Piracicaba, 21 de Outubro de 2020

D E S P A C H O

À

Câmara Municipal de Mococa/SP

Presidência da Câmara de Vereadores

Para o Expediente da Próxima

Sessão CM em 26/OUT/2020

Referência: **REQUERIMENTO – nº 329_2020 - Ofício 0176/2020-CMM** – Solicitação de informações à CAIXA quanto aos procedimentos de atendimento prioritário junto à Agência Mococa/SP.

Imo Vereador, Senhor Presidente da Câmara de Vereadores,
ELIAS DE SISTO,

CIENTE OS SENHORES
VEREADORES. ARQUIVE SE
Sala das Sessões 26/OUT/2020

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CAIXA, instituição financeira de direito privado, sob a forma de empresa pública, criada pelo Decreto-lei nº 759/69, regendo-se pelo Estatuto aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14.12.2017, arquivado no Registro do Comércio, sob o número nº 1018255 em 23/02/2018, e alterado pela Assembleia Geral Extraordinária de 19.01.2018 arquivado no Registro do Comércio, sob o número 1016518 em 16/02/2018 e publicado no Diário Oficial da União em 16/03/2018, com sede em Brasília - DF, inscrita no CGC/MF sob nº 00.360.305/0001-04, e sua agência localizada na Praça Major Jose Pedro, nº 67, Centro, em Mococa/SP, por seus procuradores que esta subscrevem, ratifica que, assim como as demais instituições bancárias regularmente instaladas e em atividade no Mercado Financeiro Brasileiro, cumpre rigorosamente e se submete legalmente ao que determina a Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, especificamente no que se refere aos seguintes artigos:

Artigo 10. As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015).

Art. 20. As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 10.

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 10.

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (Informações, reclamações, sugestões e elogios)

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 726 2492

Ouvidoria: 0800 725 7474

caixa.gov.br

Ressaltamos que as atividades desenvolvidas pela CAIXA, quer em suas agências, quer por meio da rede de correspondentes bancários e lotéricos, são diferenciadas e não se limitam a serviços bancários ordinariamente prestados pelas demais instituições financeiras, dado o papel que desempenha como agente do Governo Federal na execução de políticas de cunho social e no pagamento de benefícios a cidadãos em situação de extrema vulnerabilidade.

O acesso a serviços essenciais como o Bolsa Família, Seguro Desemprego, recebimento de aposentadoria do INSS, saque do FGTS e, recentemente, o processamento do Auxílio Emergencial constituem exemplos dos serviços essenciais prestados por esta empresa pública.

Desde a declaração da pandemia gerada pelo COVID-19, pela Organização Mundial de Saúde, a CAIXA instituiu o funcionamento de suas agências em regime de contingência, com quadro reduzido de empregados, apenas para atendimento voltado aos serviços essenciais aos cidadãos que se encontram em estado de vulnerabilidade.

O atendimento para operações bancárias ordinárias passou a ser realizado exclusivamente por meio remoto (digital), de modo a resguardar a saúde pública e segurança dos clientes, usuários e empregados. A CAIXA implementou um projeto em regime de urgência que possibilita a realização de o trabalho remoto e orientou a inclusão nessa modalidade de trabalho até 70% dos empregados da rede.

Em relação ao atendimento nas agências, para garantir a continuidade dos serviços essenciais conforme Decreto Federal nº 10.202/2020, a CAIXA anunciou novo horário e ampliou canais digitais e de telesserviço, melhorando a segurança de clientes e colaboradores. Desde 24/03 as agências da Caixa passaram a funcionar em horário diferenciado e restrito apenas aos casos que não podem ser tratados pelo atendimento telefônico ou pelos aplicativos do banco para celular e demais serviços digitais. A medida reforça as ações para melhorar a segurança de todos os clientes, colaboradores e parceiros da CAIXA no contexto da pandemia de COVID-19.

O banco mantém a abertura antecipada em uma hora de 1.619 agências, exclusivamente para os atendimentos de clientes de grupo de risco. A lista dessas unidades pode ser consultada no seguinte endereço:

<http://www.caixa.gov.br/caixacomvoce/Paginas/default.aspx>

A CAIXA orientou seus clientes a acessarem os serviços do banco por meio dos canais digitais e de telesserviço. Desde o dia 23/04, os clientes da Caixa podem ser atendidos para serviços selecionados pelo WhatsApp Caixa, através do número 0800-726-8068.

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (Informações, reclamações, sugestões e elogios)

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 726 2492

Ouvidoria: 0800 725 7474

caixa.gov.br

O banco ampliou, ainda, o rol de serviços disponíveis em aplicativos para acesso a informações e transações de cartões de crédito, FGTS, benefícios sociais e habitação.

Desde 26/03 está disponível também via WhatsApp o atendimento da Agência Digital para todos os clientes correntistas e poupadore da CAIXA. Através da digitação da agência e número da conta o cliente será direcionado para atendimento na sua agência de forma remota.

Além disso, foi intensificada a limpeza das unidades, priorizando a higienização em superfícies de contato humano, ou seja: portas de entrada - maçanetas e vidros do entorno, teclados dos equipamentos das SAA – Salas de autoatendimento, balcões de caixa e estações de trabalho, cadeiras e longarinas dos clientes, portas de banheiros, torneiras e aparelhos sanitários. Também foi efetuada compra em atacado de álcool gel para manutenção das cautelas de higienização.

Não obstante a adoção de todos estes procedimentos que conferem maior segurança à população e aos empregados da CAIXA durante a pandemia, esta empresa pública está sendo demandada pelo requerimento ora em discussão, sobre a organização das filas e o atendimento em relação às pessoas classificadas com o direito de prioridade garantido pela Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, conforme transcrição do texto que segue:

- 1. A segmentação dos usuários quanto à prioridade pode ser verificada já no momento da formação das filas para acesso à agência?**
 - 2. Quais medidas efetivamente adotadas pela instituição com vistas ao adequado tratamento dos usuários prioritários desde o primeiro instante de busca pelos serviços financeiros?**
-
1. Resposta 1: SIM, a atuação prévia da Agência Mococa para triagem de atendimento prioritário e segmentação de serviços demandados permite a identificação de pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos que são, então, orientados pelos funcionários da CAIXA.
 2. Resposta 2: A Agência Mococa disponibiliza colaboradores na Sala de Autoatendimento, antes de adentrarem às dependências internas do banco, para identificar e orientar as pessoas, segmentando e otimizando o fluxo de entrada e a prestação dos serviços.

Cumpre ressaltar que a CAIXA vem constantemente buscando identificar situações de risco que se encontrem dentro do seu âmbito de atuação a fim de melhorar o atendimento prestado ao público em geral e diminuir as consequências decorrentes da pandemia. A CAIXA, como executora de políticas públicas para a população e parceira dos Municípios, reivindica ter seu papel compreendido neste momento crucial, inclusive com o apoio e da colaboração da Administração e dos Órgãos Públicos municipais.

Desde já agradecemos, ao tempo em que nos colocamos à disposição para mais esclarecimentos

Respeitosamente,

LUCIANO
GAMBAROTO
FREGINI:26635693807

Assinado de forma digital por
LUCIANO GAMBAROTO
FREGINI:26635693807
Dados: 2020.10.22 11:11:42 -03'00'

Luciano Gambaroto Fregini
Superintendente Executivo SE
Superintendência Executiva de Varejo
São João da Boa Vista/SP

ELISEU FERNANDO
PRUDENTE
MODA:26944719860

Assinado de forma digital por
ELISEU FERNANDO PRUDENTE
MODA:26944719860
Dados: 2020.10.21 18:22:17
-03'00'

Eliseu Fernando Prudente Moda
Superintendente Executivo
Superintendência Executiva de Governo
Piracicaba/SP