

À  
AEMFLO

DD Presidente da AEMFLO – Sr.Tito Alfredo Schmitt

Respondendo sua solicitação referente informações das medidas tomadas pelas 3 agências da CAIXA no município de São José (Agências Kobrasol, São José da Terra Firme e Coronel Américo) referentes à lei municipal 4006/2003 temos a relatar:

1. A CAIXA, desde 2008, com a assinatura do Termo de ajuste de conduta entre os PROCONS e a FEBRABAN está empenhada na redução do tempo de atendimento em todos os seus Canais de Atendimento. Para tanto está, entre outras ações, implantando um novo modelo de atendimento com foco no cliente em toda a sua rede, incluindo obviamente as 3 agências CAIXA em São José. Este novo modelo está alinhado com ao desafio estratégico CAIXA Nº 4: “SER REFERENCIAL DE EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO”
2. Dentre as várias melhorias do novo modelo, citamos:
  - a. Triagem qualificada antes da abertura das unidades por empregado CAIXA, identificando o tipo de atendimento, se este atendimento pode ser antecipado, redirecionado ou se o caso se trata apenas de informações ao cliente;
  - b. Criação do ambiente de “atendimento expresso” na entrada da agência para priorizar atendimentos que levem até 5 minutos;
  - c. Disponibilização mínima de 12 poltronas exclusivas e identificadas para os atendimentos preferenciais (idosos, gestantes e deficientes físicos);
  - d. Exposição da lei municipal vigente no ambiente de atendimento à vista dos clientes;
  - e. Disposição de exemplares do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para consulta pelos clientes;
  - f. Aumento das baterias dos caixas, disponíveis ao público, em todas as agências buscando dar maior vazão de atendimento nos dias considerados de pico e cobertura dos horários de almoço dos caixas. (Processo em andamento e previsão de conclusão até 31/dez/2010);
  - g. Instalação de TOTEN com Sistema Gerenciador de atendimento que além de retirar as senhas com data/hora, dá ao gestor da unidade a visão completa de quantos clientes estão aguardando atendimento, qual o tempo médio de atendimento, quais caixas estão disponíveis, previsão de horários de pico, etc...
  - h. A critério do gestor da unidade e conforme características locais, o sistema gerenciador de atendimento dá também a possibilidade de criação do “caixa cestinha”, para 1 ou 2 atendimentos no caixa, visando agilizar o atendimento;
  - i. Já está licitado e aguardamos a liberação das máquinas para atendimento móvel (“wi-fi”) semelhantes às máquinas de cartão de débito para transações que não envolvam dinheiro e

executado por empregado na fila, em ambiente externo ou em empresas para operações como autenticações de débito direto em conta, liberações de senhas, etc...

- Para demonstrar os resultados que já estamos obtendo com as medidas acima citadas, segue abaixo a tabela com a evolução do tempo médio de espera nas 3 agências de São José de abril a agosto/2010, observado que este tempo médio inclui dias normais (20 minutos) e dias de pico (30 minutos):

TABELA EVOLUÇÃO TEMPO DE ESPERA – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL\*

AGÊNCIA	Mês	Média tempo de espera *
Agência São José da Terra Firme	abr/10	00:41:46
	mai/10	00:28:15
	jun/10	00:28:36
	jul/10	00:19:08
	ago/10	00:14:11
Agência Kobrasol	abr/10	00:34:27
	mai/10	00:31:39
	jun/10	00:25:24
	jul/10	00:21:38
	ago/10	00:19:48
Agência Coronel Américo	abr/10	00:28:59
	mai/10	00:22:12
	jun/10	00:22:14
	ago/10	00:22:28

\*Fonte: Gerenciador de atendimento CAIXA

- Além do novo modelo de atendimento, a CAIXA está ampliando sua rede atendimento em todo o país. Em São José de 2008 para 2010 houve **incremento de 91% da rede CAIXA**, passando de **32** pontos de atendimento (2008) para **61** pontos de atendimento (2010), incluindo agências, Lotéricas, Salas de atendimento não contíguas e Correspondentes bancários. Ainda em 2010 temos a previsão de abertura de 1 agência em Forquilha (previsão de abertura: dez/2010) e para 2011 já temos autorizada a abertura de mais uma agência em São José, em local a ser definido pela Superintendência da CAIXA;
- A CAIXA atua no como banco comercial e é também o principal agente de políticas públicas do Governo Federal operando o FGTS, Seguro Desemprego, PIS, Bolsa família, Programa Minha Casa Minha Vida, Loterias Federais, Penhor, entre outras atribuições delegadas e, diferentemente de um banco privado, seu tempo de resposta e orçamento dependem de aprovação anual pelo Ministério da Fazenda.

6. A CAIXA é um banco público federal e seu conceito de “**cliente CAIXA**” se distingue de qualquer outro banco brasileiro: “**Cliente da CAIXA é toda pessoa física ou jurídica que acessa a CAIXA por qualquer canal de atendimento**”, ou seja: todo o cidadão brasileiro, de forma direta ou indireta, é “cliente CAIXA”.
  
7. Certos de sua atenção, colocamos à sua disposição a equipe da SR Florianópolis para outros esclarecimentos que se fizerem necessários pelo fone (048) 3722-5021 – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – Superintendência Florianópolis (Gerson ou Noeli).

Atenciosamente,

GERSON SAMUEL KNOCHENHAUER  
Gerente Administrativo  
SR Florianópolis

NOELI RODRIGUES BOHNENBERGER  
Gerente Regional de Canais  
SR Florianópolis