



OF 051/2022 #IBITINGA/SP 26 JULHO 2022.
Av. Dr. Victor Maida, 680 – Centro
CEP 14940-175 – Ibitinga/SP

Ilma. Sra.
Daniela C. S. Branco de Rosa
Presidente da Câmara Municipal de Ibitinga
Av. Dr. Victor Maida, 563 - Centro
CEP: 14940-000 – Ibitinga / SP



Referente: Requerimento nº 374/2022

A Caixa Econômica Federal, em atendimento aos termos do ofício nº 04089-2022, encaminhado pela CMI – Câmara Municipal de Ibitinga/SP vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência informar que recebemos a solicitação e verificamos as providências necessárias, visando o atendimento da mesma.

Dessa forma, apresentamos os fundamentos arrolados em cumprimento à solicitação:

Com relação a fila externa na calçada da agência, cabe informar que, curiosamente, se inicia em torno das 06:00 hr, em média de 3 a 4 horas antes da abertura da Unidade, o que nos cabe é apenas orientar e, está sendo feito um trabalho de conscientização afim de que o público compreenda que o tempo de espera de quem chega após a abertura é menor e o atendimento será mais ágil ainda, quando menor o acúmulo de clientes na fila.

Salienta-se que todos os clientes que chegam entre as 10 e as 15:00 horas na agência são atendidos com tempo adequado de espera.

Esclarecemos que a procura por atendimento na CAIXA mais intensa nos primeiros dias úteis do mês e nos dias que precedem ou antecedem feriados, não se dá apenas pelos serviços bancários comuns a outras instituições, pela peculiaridade e exclusividade de alguns serviços que só são atendidos na Caixa, tais como atendimentos de prestação de serviços ligada aos financiamentos de imóveis de baixa renda, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, PIS, Auxílio Brasil entre outros, serve como exemplo da argumentação acima exposta. Trata-se de demanda contínua, à qual a CAIXA se encarrega de proporcionar o melhor atendimento possível e que implica em número de clientes muito superior a qualquer outra instituição bancária.

Cabe pontuar a impossibilidade de manutenção de um quadro de empregados maior que o viável, devido à imprevisibilidade do fluxo sazonal de clientes, o que oneraria demasiadamente o quadro, inclusive pelo fato desta instituição, como empresa pública,

submeter-se às decisões governamentais que exigem eficiência na utilização do dinheiro público.

Para finalizar, trazemos uma informação significativa que proporcionará evidente melhoria deste cenário que é a entrega dos cartões das contas do CAIXA TEM para o público elegível do PAB Programa Auxílio Brasil, que trouxe mais eficiência nos pagamentos, sendo uma nova alternativa para recebimento do auxílio sem comparecimento à agência, otimizando os processos, pois em mapeamento dos serviços buscados, cerca de 35% se deviam à atualização do cadastro para utilização do app do CAIXA TEM.

Colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos e aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de estima e consideração.

Cordialmente,

Marcos Roberto de Lima
Gerente Geral de Rede

Isvander Aparecido Pazini
Superintendente Executivo de Varejo

Dúvidas e informações:
Disque Caixa ☎ 0800 726 0101
Ouvidoria ☎ 0800 725 7474
www.caixa.gov.br