

Ofício nº 009/2021

São Carlos, 14 JULHO 2021.

À
Câmara Municipal de Porto Ferreira
Av. Eng. Nicolau De V. Forjaz, 1068,
Porto Ferreira - SP, 13660-000

Assunto: Moção de Apoio nº 21/2021 - Câmara Municipal de Porto

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF, instituição financeira sob a forma de Empresa Pública Federal, dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada pelo Decreto-lei nº 759, de 12.08.1969, e constituída nos termos do Decreto Federal nº 66.303, de 06.03.1970, atualmente regida pelo estatuto aprovado pelo Decreto Federal nº 6.473, de 05 de junho de 2008, com sede em Brasília/DF e Agência PORTO FERREIRA situada R DONA BALBINA nº 506, na cidade de PORTO FERREIRA-SP, em atenção a Moção de Apoio nº21/2021 supra mencionado, respeitosamente, tempestivamente apresentar os esclarecimentos requisitados.

DOS FATOS

Em razão da pandemia de COVID-19 ocorreu limitação imposta em lei na prestação presencial dos serviços bancários visando evitar a aglomeração de pessoas ao mesmo tempo que ocorreu aumento exponencial na procura de atendimento especialmente pelo pagamento do auxílio emergencial cuja operacionalização foi atribuída à CAIXA.

Desde o início da pandemia de COVID-19, a CAIXA, como banco público, vem implementando alternativas para oferecer serviços e prestar atendimento de forma a proteger seus clientes, usuários e empregados, notadamente em razão do papel que desempenha como braço do Governo Federal na execução de Programas e no pagamento de Benefícios Sociais relevantes.

A pandemia impôs o funcionamento das agências em regime contingencial, com quadro reduzido, apenas para a prestação de serviços essenciais aos cidadãos que se encontram em estado de vulnerabilidade, preferindo e/ou restringindo o atendimento a operações bancárias ordinárias em favor dos meios remotos (digital), de modo a resguardar a saúde pública e segurança dos clientes, usuários e empregados, tudo em conformidade com o que disciplina a MP nº 926/2020 convertida na Lei nº 14.035/20 e o Decreto nº 10.282/2020 (art. 3º, incisos II e XX).

Exclusivamente para os atendimentos de clientes de grupo de risco, assim indicados pelo Ministério da Saúde (gestantes, maiores de 60 anos e doentes crônicos), de forma a reduzir a exposição dos mais vulneráveis ao perigo de contaminação pelo Coronavírus, a CAIXA antecipa o atendimento de igual forma, podendo a lista das unidades ser consultada no seguinte endereço: <http://www.caixa.gov.br/caixacomvoce/Paginas/default.aspx>.

O atendimento presencial nas unidades ocorre apenas para os serviços considerados essenciais, quais sejam:

- Saque INSS sem cartão;
- Saque de Seguro Desemprego e Defeso sem cartão;
- Saque Bolsa Família sem cartão e senha;
- Pagamento de PIS/Abono Salarial sem cartão e senha;
- Desbloqueio de cartão e senha;
- Saque FGTS sem cartão e senha;
- Saque de Conta Salário ou Conta Corrente/Poupança com crédito de salário sem cartão e senha.

Os demais serviços são disponibilizados nos canais remotos e digitais:

- Remotos: Terminais de Caixa Eletrônico (ATM) localizados nas salas de autoatendimento das agências com entrada simultânea de no máximo 01 cliente por terminal para evitar aglomerações;
- Digitais: Internet Banking, aplicativos para celulares (App CAIXA, App Cartões CAIXA, App FGTS, App Habitação CAIXA e App Bolsa Família), telefone e atendimento aos clientes correntistas, via WhatsApp, que está sendo implementado e funcionará de segunda a sexta feira das 10h às 16h por meio do 0800 104 0104.

A CAIXA disponibiliza ainda o 0800 104 0104 para atendimentos variados, como demandas de pausa e renegociação de dívida e atendimentos comerciais.

Esta empresa pública tem feito campanha massiva para orientação de busca aos canais alternativos digitais e todas as agências bancárias possuem informes afixados nas portas de entrada sobre o atendimento via APPs, endereços eletrônicos e Caixas Eletrônicas.

O atendimento presencial nas agências está limitado, ainda, à quantidade de assentos disponíveis, com demarcação dos assentos que podem ser utilizados pelos clientes, de forma a manter a distância mínima exigida pelas normas aplicáveis.

Quanto às filas, são efetuadas demarcações, com distanciamento mínimo 1,5 m por pessoa sendo mantidos empregados/colaboradores em todos os ambientes, orientando os clientes a manterem o distanciamento a fim de evitar a

disseminação viral e prestando esclarecimentos quanto às atividades que estão sendo realizadas presencialmente e aquelas que podem ser feitas por outros meios.

Não se pode perder de vista que, ao contrário das demais instituições bancárias, a CAIXA atua em segmentos que provocam, pela sua própria natureza, um fluxo maior de clientes em suas unidades: Bolsa Família, FIES, Programa Minha Casa Minha Vida, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Integração Social (PIS) e Seguro-Desemprego, por exemplo.

Portanto, esta empresa pública tem adotado todas providências possíveis para atendimento da população, especialmente os mais vulneráveis que em razão do estado de necessidade se submetem a aguardar no espaço público a oportunidade de ingresso na Agência.

Assim, trata-se de situação decorrente da ordem social que atingiu a população vulnerável a ser acolhida pelos entes públicos federados, cabendo às autoridades regularmente constituídas a organização dos espaços públicos.

Diante das restrições sanitárias restringindo o número de clientes no ambiente da Agência sobre o qual a CAIXA tem poder de organização, limitação de acesso e permanência, os clientes e beneficiários de programas sociais por encontrarem-se em estado de necessidade e premência ocupam os espaços públicos.

A pandemia do Covid-19 criou sérios problemas sociais com os quais a CAIXA está colaborando na solução na implementação dos programas sociais, especialmente o pagamento do seguro-desemprego, FGTS e auxílio emergencial, de forma a necessitar do apoio dos entes públicos.

Por seu turno é de rigor que os órgãos de proteção ao consumidor tratem a todos com a mesma empatia, sem excluir os empregados da CAIXA que diariamente estão expostos à infecção pelo Coronavírus, assim a observância das regras sanitárias de distanciamento social não podem ser ignoradas.

Da mesma forma, aglomeração de clientes em ambiente fechado criaria fonte de proliferação de vírus com comprometimento da saúde da sociedade.

Dessa forma, os valores a serem ponderados em ordem de prioridade são a vida, a saúde e o atendimento das necessidades básicas para sobrevivência dos cidadãos.

A Agência PORTO FERREIRA conta atualmente com 14 empregados, sendo 8 empregados presenciais, 6 empregados em home office, os quais atentem clientes via Whatsapp e e-mail.

Ainda 3 recepcionistas, as quais atuam na triagem, orientação de clientes junto aos ATM's e auxílio de utilização de WhatsApp Caixa e APP's CAIXA.

Atende diariamente no ambiente interno a média de 150 pessoas e outras 500 pessoas aproximadamente são atendidas na área dos caixas eletrônicos e ambiente externo.

A unidade possui 9 (nove) ATMs que funcionam plenamente estando adequadas à tecnologia necessária para os serviços que são utilizados;

A espera no atendimento não é causada por equipamentos, mas sim pelo incremento de transações decorrentes da pandemia, como o pagamento do auxílio emergencial, pagamento de seguro-desemprego e saque do FGTS provocados pelo elevado número de trabalhadores que perderem o emprego.

A CAIXA e seus empregados não tem medido esforços para atender a população, com comprometimento da saúde e perda da vida de muitos, sendo que os órgãos e entes públicos não podem ficar alheios às dificuldades e até impossibilidade de prestar os serviços com excelência como se o país não vivesse num momento de excepcionalidades, e devem ter uma visão de colaboração e não somente de cobrança, exigindo providências inconciliáveis.

Isto posto, espera esta empresa pública ter prestado os devidos esclarecimentos e demonstrado a necessidade de todos entes públicos da administração direta e indireta colaborarem no atendimento dos desassistidos socialmente.

Atenciosamente

MARIO	Assinado de forma
HENRIQUE	digital por MARIO
STIPPE:21843	HENRIQUE
266822	STIPPE:21843266822
	Dados: 2021.07.15
	12:42:49 -03'00'