

Superintendência Nacional de Relacionamento Institucional
SBS Quadra 4 Lotes 3/4
Ed. Matriz - 17º andar
70092-900 - Brasília - DF

Ofício nº 153/2020/SUREL

Brasília, 03 de agosto de 2020

À
Sua Excelência o Senhor
Vereador Eduardo Tuma
Presidente
Câmara Municipal
São Paulo

Assunto: **Ofício SGP-23 nº 00382/2020**

Senhor Presidente,

1. Reportamo-nos ao Ofício SGP-23 nº 00382/2020, expedido pela Presidência da Câmara Municipal de São Paulo, o qual encaminha a Moção nº 16/2020, de autoria do vereador Souza Santos.

2. Em atenção ao assunto, consultamos as áreas técnicas responsáveis da CAIXA, que prestaram os seguintes esclarecimentos.

2.1 Quanto às providências relativas à análise cadastral, a gestão da concessão do Auxílio Emergencial é de competência do Ministério da Cidadania, cabendo à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV) realizar o processo de avaliação dos critérios de elegibilidade, sendo os resultados homologados pelo Ministério, e à CAIXA realizar o pagamento do Auxílio.

2.2 Em relação à manutenção dos aplicativos disponibilizados como ferramentas de operacionalização, o aplicativo *CAIXA Tem* é ferramenta destinada a atender as necessidades de acesso e movimentação da Poupança Social Digital, sendo possível a realização de compras, consultas, transferências e pagamentos diversos.

2.2.1 O *CAIXA Tem* é atualmente o aplicativo mais leve do mercado financeiro, sendo compatível com quase todos os modelos de *smartphone*. Com o intuito de atender as necessidades do público-alvo do Auxílio, o aplicativo foi inspirado em *apps* de troca de mensagens, o que permite interações na forma de conversas guiadas com apoio de áudio para facilitar o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita.

2.2.2 Há de se considerar que o aplicativo *CAIXA Tem* contempla serviços financeiros e, por esse motivo, requer questões de autenticação e segurança sofisticadas, funcionalidades amplas e complexas, além de integrações com os sistemas financeiros e sociais internos e sistemas externos, como no caso de validação de CPF na Receita Federal.



2.2.2.1 Devido aos aspectos técnicos supracitados, adicionados pelo volume concentrado de acessos simultâneos, pode ocorrer eventualmente períodos de pico de acessos que ocasionem uma intermitência momentânea do serviço, mesmo assim o aplicativo tem sido mantido disponível 24 horas.

2.2.2.2 A título de ilustração, o aplicativo chegou a receber cerca de 113,7 milhões de downloads e de 1 milhão de requisições simultâneas, totalizando um montante na casa de 887 milhões de transações financeiras só no mês de maio de 2020.

2.2.3 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, permitindo ao cliente alternar entre aplicativos.
- ✓ Melhoria contínua das funcionalidades do *app* na direção de uma interface com maior grau de acessibilidade, clareza e objetividade para os usuários.

2.2.4 Ainda cabe informar que, desde o início dos pagamentos do Auxílio Emergencial, foram publicadas, 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. Entre essas melhorias, merece destaque a inclusão do serviço de pagamento por *QR Code* nas “maquininhas”.

2.2.4.1 O monitoramento e melhoria contínua da solução são objetos permanentes de atenção e dedicação exclusiva por parte de várias equipes e provedores, que estão trabalhando em turno integral, inclusive aos finais de semana, para garantir um atendimento cada vez melhor para “todos os brasileiros”.

2.3 Em relação à *metodologia para realização do pagamento*, cumpre informar que a CAIXA tem envidado todos os esforços para facilitar e agilizar o atendimento em seus canais físicos e digitais, permitindo que os clientes minimizem a necessidade de atendimento presencial nas agências.

2.3.1 Para garantir as condições adequadas ao público, naqueles 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 para da faixa das 08h às 14h, de segunda à sexta-feira, e autorizou abertura das agências com maior demanda em sábados em consonância com o calendário pré-estabelecido.

2.3.2 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 já implementados para garantir a saúde de todos.

2.3.3 Outra ação realizada foram as parcerias firmadas com mais de 1.200 prefeituras para auxiliar no atendimento à população e na divulgação de informações e orientações.

2.3.4 Ademais, ressalta-se que, desde o final de maio, os beneficiários do Auxílio Emergencial já podem realizar compras em lojas físicas de todo o Brasil, por meio do aplicativo *CAIXA Tem*, além da comodidade do uso do cartão de débito virtual, também apto para a realização de compras online, o aplicativo agora oferece a opção “pague na maquininha”, nova forma de pagamento digital que poderá ser utilizada nos estabelecimentos físicos habilitados.

2.3.5 Importante considerar que, 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. Assim, graças à ferramenta, o fluxo de pessoas nas agências permanece escalonado e controlado, o que contribui para a redução da formação de aglomerações nos ambientes do Banco.

3. Por fim, reafirmamos o compromisso da CAIXA em manter todos os seus esforços na direção de um atendimento que proporcione uma experiência cada vez mais satisfatória à população brasileira.

5. Ao tempo que nos colocamos à disposição de Vossa Senhoria para informações adicionais julgadas necessárias, renovamos os votos de estima e apreço.

Respeitosamente,



THIAGO AUGUSTO DE LIMA DA COSTA E SILVA
Gerente Executivo
Relações Governamentais



VANESSA LINS KOENIGKAN
Superintendente Nacional – Em Exercício
Relacionamento Institucional