



MINISTÉRIO DA ECONOMIA

OFÍCIO SEI Nº 297/2020/ME

Brasília, 08 de julho de 2020.

A Sua Excelência a Senhora

Deputada SORAYA SANTOS

Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados

Assunto: **Requerimento de Informação.**

Senhora Primeira-Secretária,

Refiro-me ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 1235, de 10.06.2020, dessa Primeira-Secretaria, por intermédio do qual foi remetida cópia do Requerimento de Informação nº 409/2020, de autoria do Senhor Deputado José Guimarães, que “requer que o Ministério da Economia esclareça sobre a atuação da Caixa Econômica Federal no pagamento do auxílio emergencial para o enfrentamento da pandemia de Covid-19”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do parlamentar, o Despacho FAZENDA-ASPAR (8276512), da Secretaria Especial de Fazenda.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

PAULO GUEDES

Ministro de Estado da Economia



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Nunes Guedes**, **Ministro de Estado da Economia**, em 09/07/2020, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9097300** e o código CRC **913FBA5C**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco P, 5º andar - Plano Piloto
CEP 70.048-900 - Brasília/DF
+55 (61) 3412-2524 - e-mail gabinete.ministro@fazenda.gov.br

Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o processo nº 12100.102331/2020-96.

SEI nº 9097300



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Fazenda
Assessoria Parlamentar

DESPACHO

Processo nº 12100.102331/2020-96

À Assessoria para Assuntos Parlamentares,

Reportamo-nos ao Requerimento de Informação (RIC) nº 409/2020, de autoria do Deputado Federal José Guimarães (PT-CE), que “*Requer que o Ministério da Economia esclareça sobre a atuação da Caixa Econômica Federal no pagamento do auxílio emergencial para o enfrentamento da pandemia de Covid-19.*”

Nesse sentido, encaminho manifestação da Caixa Econômica Federal, por meio do Ofício nº 0077/2020/CAIXA, em anexo, assinado em 26/05/2020, elaborado pelas Vice-Presidências de Rede de Varejo e de Tecnologia Digital.

Brasília, 26/05/2020

Respeitosamente,

Documento assinado eletronicamente

JULIO CESAR C. PINTO

Secretário Especial Adjunto de Fazenda Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Costa Pinto**, **Secretário(a) Especial Adjunto(a) de Fazenda Substituto(a)**, em 27/05/2020, às 22:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8276512** e o código CRC **563F834F**.

Presidência
SBS - Quadra 04 Lote 3/4
21º Andar
70.070-140 - Brasília - DF

Ofício nº 0077/2020/CAIXA #PUBLICO

Brasília, 20 de maio de 2020

A Sua Excelência o Senhor
Paulo Roberto Nunes Guedes
Ministro de Estado da Economia
Gabinete do Ministro da Economia - Esplanada dos Ministérios, Bloco P
70.048-900 – Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 409/2020

Senhor Ministro,

1. Reportamo-nos ao Despacho, recepcionado em 04/05/2020, por meio do qual esse Ministério encaminha o Requerimento de Informação (RIC) nº 409/2020, de autoria do Deputado Federal José Guimarães (PT-CE), que “Requer que o Ministério da Economia esclareça sobre a atuação da Caixa Econômica Federal no pagamento do auxílio emergencial para o enfrentamento da pandemia de Covid-19”.

2. A propósito do assunto, apresentamos, a seguir, os esclarecimentos solicitados a cada item formulado.

2.1 “1 – Qual a razão das filas que têm se formado em frente às agências da Caixa Econômica Federal?”

2.1.1 Foi identificado, no primeiro momento, que a formação de filas se deu, em grande parte, pela procura por informações e atendimento nas agências e não, necessariamente, para a realização de saques relativos ao Auxílio Emergencial, o que foi mitigado com medidas de divulgação massificada das condições de enquadramento, calendário e canais para pagamento do Auxílio Emergencial, além das ações elencadas na resposta ao próximo questionamento.

2.1.2 Ressaltamos que a CAIXA está devidamente alinhada às determinações do Decreto nº 10.282/2020, que regulamenta as disposições da Lei nº 13.979/2020, para disciplinar as medidas de controle da pandemia com o objetivo de proteger os clientes e empregados por meio da redução da aglomeração de pessoas no interior das agências.

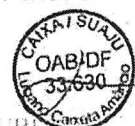
2.1.3 Esclarecemos, ainda, que a entrada limitada de clientes, medida necessária para garantir o distanciamento social, respeitando o afastamento mínimo de um metro e meio entre as pessoas também contribuiu para a formação de filas.



2.2
filas?”**“1.1 – Quais medidas objetivas estão sendo adotadas para acabar com tais**

2.2.1 Com vistas a antecipar ao máximo o início do atendimento presencial e para eliminação das filas, as seguintes ações foram adotadas:

- Disponibilização de toda a rede física de atendimento, seja por meio de seus canais parceiros - Lotéricas e Correspondentes CAIXA AQUI ou sua rede física de Agências, Postos de Atendimento (PA);
- Para maior acessibilidade dos cidadãos no recebimento de recursos, em 27/04/2020, teve início o calendário escalonado para saque em espécie do auxílio emergencial para os beneficiários da Poupança Social Digital nas agências, unidades lotéricas (UL) e correspondentes CAIXA AQUI (CCA), no intuito de se evitar a busca massiva às agências;
- Disponibilização de equipamentos de autoatendimento para atendimento às necessidades dos clientes em todo o território nacional;
- Disponibilização de canal exclusivo de atendimento sobre o auxílio emergencial por meio da central telefônica no número: 111;
- Possibilidade de movimentação, de forma virtual, pelo *Internet Banking*, ou mesmo utilizando o cartão de débito em suas compras, por quem optou por receber o crédito em poupança da CAIXA;
- Beneficiários do Bolsa Família elegíveis para receber o auxílio receberam o crédito no mesmo calendário e na mesma forma do benefício regular;
- Alteração do horário de abertura de todas as unidades Caixa no Brasil, que passou a ser das 8:00h às 14:00h;
- Abertura de mais de 800 agências aos sábados, nos dias 25/04, 02/05 e 09/05, além do feriado de 21/04, para atendimento exclusivo aos beneficiários do Auxílio Emergencial;
- Reforço da rede instalada com o direcionamento de 06 “caminhões agência itinerantes” para atendimento de diversas cidades, realizando o atendimento exclusivo do Auxílio Emergencial;
- Reforço no atendimento das agências com a alocação de mais de 3.000 empregados e colaboradores oriundos de áreas administrativas, contratação de mais de 3.100 novos vigilantes e aumentado o número de recepcionistas, para auxílio na prestação dos atendimentos de modo a apoiar na organização das filas e prestar orientações aos cidadãos sobre os serviços essenciais, canais de atendimento e informações sobre o Auxílio Emergencial;
- Sinalização do piso em frente às agências para organização das filas, de modo a manter o distanciamento mínimo entre as pessoas;



- Implementação de melhorias contínuas na eficiência do sistema de autoatendimento, como a inclusão de botão pré-fixado do valor de R\$ 600,00 ou R\$ 1.200,00 e aumento da performance do sistema de forma a reduzir o tempo para o pagamento do Benefício Emergencial COVID-19;
- Atualização do aplicativo “CAIXA Tem”, que, além da alternativa para saque sem cartão, possibilita maior número de acessos simultâneos, com gerenciador de acessos (espera virtual) configurada para 5 mil usuários por minuto, com uma espera média máxima de apenas 1 minuto.
- Realização de parcerias com prefeituras de cerca de 1.100 cidades para a sinalização e organização das filas e instalação de impressoras para facilitar a triagem fora da agência e melhorar a acomodação dos clientes, sempre levando em conta os cuidados necessários para evitar a transmissão da COVID-19.
- Cumpre salientar que, em alinhamento às orientações do Ministério da Saúde e visando evitar aglomerações, o cadastramento do cidadão, para a análise de elegibilidade ao Auxílio Emergencial, foi todo feito por meios digitais/eletrônicos. Nessa mesma linha de atuação, para o pagamento aos cidadãos, foi disponibilizada conta digital, que permite a movimentação via aplicativo de fácil utilização e, no caso dos beneficiários do Programa Bolsa Família, seguiu o fluxo normal de pagamentos.
- Caso a necessidade do cidadão seja por sacar em espécie, foi implementado um calendário por data de nascimento, que permite que o fluxo de clientes seja diluído ao longo de uma semana.

2.3 “2 – Qual a justificativa para os inúmeros relatos de ineficiência do aplicativo fornecido pela Caixa Econômica Federal?”

2.3.1 Inicialmente, cumpre esclarecer que foram desenvolvidos dois aplicativos para viabilizar o pagamento do auxílio emergencial: o aplicativo “Auxílio Emergencial” e o aplicativo “CAIXA Tem”.

2.3.1.1 No que diz respeito ao aplicativo “Auxílio Emergencial” esclarecemos que, com o objetivo de encontrar dezenas de milhões de brasileiros “invisíveis”, não registrados no Cadastro Único e no Bolsa Família, com o direito de receber o Auxílio Emergencial, no menor tempo possível, dado o estado de emergência, em um processo não presencial pela restrição imposta pela pandemia, a CAIXA se desafiou a especificar, modelar, projetar, desenvolver, homologar e lançar o aplicativo CAIXA Auxílio Emergencial em 10 dias desde a publicação da legislação até o início efetivo do cadastramento.

2.3.1.2 O aplicativo “CAIXA Tem”, por sua vez, foi direcionado em poucos dias para atender a necessidade de acesso e movimentação da Poupança Social Digital, sendo possível realizar consultas, transferências e pagamentos diversos (água, luz, telefone, boletos, etc).

2.3.1.3 É o aplicativo mais leve do mercado financeiro, sendo cerca de 15x menor que os demais aplicativos bancários, de forma a funcionar em qualquer modelo de *smartphone*. Out



diferencial é sua usabilidade inspirada nas redes sociais (*WhatsApp*), com interações na forma de conversas, justamente para ser mais fácil e popular ao público a que se destina. Por fim, ainda disponibiliza conversas guiadas com apoio de áudio para facilitar o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita em dispositivos móveis.

2.3.2 Ressaltamos, ainda, que até 05/maio foram abertas mais de 20 milhões de Poupanças Sociais Digitais, totalmente gratuitas, sendo o maior movimento de inclusão bancária e digital do país.

2.3.3 No tocante ao assunto, cumpre esclarecer também que o aplicativo CAIXA Tem contempla um serviço financeiro diferente do aplicativo Auxílio Emergencial de cadastro e, por esse motivo, requer questões de autenticação e segurança mais sofisticados, contendo um número de funcionalidades maior e mais complexas, com um grande número de integrações com os sistemas financeiros e sociais legados da instituição e até externos.

2.3.3.1 Por conta desses aspectos técnicos específicos, a arquitetura da solução tecnológica é maior e mais complexa, o que requer um tempo maior de estabilização da solução.

2.3.3.2 Ademais, a situação de momento trouxe um volume concentrado de acessos, acima de todas as expectativas, que provocou, nos períodos de maior concentração, a intermitência momentânea do serviço, embora o aplicativo tenha sido mantido disponível 24 horas pelos 7 dias da semana.

2.3.3.2.1 Para se ter uma ideia do alto volume de acessos, o aplicativo chegou a receber mais de 1 milhão de requisições simultâneas, registrando cerca de 20 milhões de transações ao longo de 24 horas.

2.3.3.2.2 A seguir, elencamos outros números de destaque que registram o alto volume de atendimento com o aplicativo CAIXA Tem de modo a elucidar melhor a questão vivenciada atualmente:

- Foram realizados 25 milhões de acessos (usuários distintos) nos últimos 15 dias, com volumes médios diários de aproximadamente:
 - 12 milhões de consultas (conta/saldo/extrato);
 - 25 mil pagamentos de arrecadação;
 - 40 mil emissões de cartão virtual de débito; e
 - 750 mil transferências entre contas da CAIXA e de outros bancos.

2.3.3.2.3 Em apenas 15 dias de lançamento, chegou-se à marca aproximada de 50 milhões de brasileiros cadastrados com sucesso e, por essa razão, entendemos que esse aplicativo contribuiu para o objetivo proposto, além do que vem evoluindo significativamente.

2.4 **“2.1 – Quais medidas objetivas estão sendo adotadas para reparar tais ineficiências?”**

2.4.1 Desde o lançamento dos aplicativos, a CAIXA realizou melhorias, praticamente diárias, tanto nas soluções quanto na infraestrutura, seja para realizar ajustes de funcionalidades requeridas pelo Programa/Ministério, seja para a otimização do desempenho do serviço.

2.4.1.1 De modo a elucidar melhor a questão, destacamos, a seguir, algumas melhorias realizadas no aplicativo CAIXA Tem, para aumentar a eficiência de atendimento:



- Ampliação da infraestrutura interna dedicada para os sistemas envolvidos na solução;
- Estruturação da monitoração contínua dos serviços;
- Duplicação da capacidade de atendimento (acessos simultâneos) com o aporte de infraestrutura em nuvem (*cloud computing*);
- Segregação dos serviços de autenticação do aplicativo de outros sistemas legados;
- Implantação do gerenciador de acessos para priorizar o atendimento aos beneficiários do Programa;
- Otimização do processo de geração do código de autorização (*token*);
- Melhoria contínua das funcionalidades com o objetivo de facilitar o entendimento e a experiência dos usuários; e
- Separação interna no sistema das funções de cadastro, saque e transações *online* para dividir o volume de acessos simultâneos desses serviços e com isso aumentar o desempenho individual dessas funcionalidades e do aplicativo.

2.4.2 Além de todas as implementações anteriores, já realizadas, a monitoração e melhoria contínua da solução permanece com dedicação exclusiva de várias equipes e provedores, que estão trabalhando em turno integral, inclusive nos finais de semana, para garantir o bom atendimento a “todos os brasileiros”.

2.4.3 Como fruto dessa dedicação, ressaltamos que já está disponível para acesso, nova versão do Aplicativo CAIXA Tem, que, além da alternativa para saque sem cartão, agora possibilita maior número de acessos simultâneos.

2.4.4 Essa ampliação da capacidade prevê atendimento aos usuários que não conseguem acesso imediato nos horários de maior utilização, sendo que o gerenciador de acessos (espera virtual) foi configurado para 5 mil usuários por minuto para garantir uma ótima experiência para a utilização do aplicativo. Essa configuração está garantindo a estabilidade do serviço com uma espera média máxima de apenas 1 minuto.

2.5 Os resultados alcançados pelo atendimento da CAIXA com apenas um mês de operação, que estão apresentados a seguir, corroboram para a assertividade das soluções implementadas:

- 52,6 milhões de cadastros recebidos;
- 875,6 milhões de acessos ao site (<https://auxilio.caixa.gov.br>);
- 82,8 milhões de download do app CAIXA | Auxílio Emergencial;
- 89,3 milhões de download do app CAIXA Tem;
- 50,4 milhões de pagamentos realizados;
- R\$ 35,8 bilhões transferidos para a população;
- 20 milhões de contas Poupança Social Digital;
- 161,8 milhões de ligações para a Central 111; e
- 75 milhões de brasileiros com resposta a dúvidas.

2.6 Com relação aos questionamentos “3”, “3-1” e “4”, tendo em vista as competências estabelecidas pelo Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020, esclarecemos que



CAIXA não dispõe de informações para se pronunciar, sendo que o Ministério da Cidadania é o gestor do Auxílio Emergencial e detém as informações acerca do processo de análise com fins de concessão do benefício.

3. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos necessários.

Respeitosamente,

PAULO HENRIQUE
ANGELO
SOUZA:64958094253

Assinado de forma digital por
PAULO HENRIQUE ANGELO
SOUZA:64958094253
Dados: 2020.05.22 17:39:05 -03'00'

PAULO HENRIQUE ÂNGELO SOUZA
Vice-Presidente
Rede de Varejo

CLAUDIO SALITURO
Vice-Presidente
Tecnologia Digital

CLAUDIO
O
SALITUR
O:71372
083715

Assinado de
forma digital
por CLAUDIO
SALITURO:7137
2083715
Dados:
2020.05.26
14:38:15 -03'00'

