



Sistema financeiro Tirando o atraso

Caixa investe para ficar mais digital

Banco público, que não troca computadores de agências há dez anos, vai desembolsar R\$ 4,8 bilhões na compra de equipamentos e em projeto de transformação de operações

MATHEUS PIOVESANA

A imagem recorrente da Caixa Econômica Federal entre seus próprios clientes ainda é a de um banco pouco digital e lento em uma série de situações. Para tentar atacar esse problema, a instituição prepara um pacote de R\$ 4,8 bilhões em investimentos em tecnologia, além de um projeto de transformação digital e contratações de funcionários. A face pública dessa investida foi o lançamento de uma campanha (“Tá na Caixa”) para valorizar o atendimento.

A Caixa é o maior banco do País em número de clientes: são 150,4 milhões, segundo o Banco Central, o que significa que sete em cada dez brasileiros têm alguma ligação com a instituição. Em ativos, é o quarto maior, com R\$ 1,725 trilhão

em junho, valor que exclui fundos geridos pelo conglomerado, como o FGTS.

Os R\$ 4,8 bilhões em investimentos neste ano serão aplicados na compra de 80 mil novos equipamentos para os funcionários; 10 mil novos terminais financeiros para as lotéricas; servidores e equipamentos para as redes de telecomunicações e para os data centers do banco; além de sistemas especializados e capacidade de processamento em nuvem.

A presidente da Caixa, Rita Serrano, afirmou ao *Estadão/Broadcast* que o banco não troca computadores e equipamentos das agências há dez anos e que, no ano passado, investiu apenas 20% do orçamento previsto em tecnologia. “A falta de investimento e foco no cliente nos últimos anos gerou muitas reclamações, até

“A falta de investimento e foco no cliente nos últimos anos gerou muitas reclamações, até porque nós temos um público diferenciado e queremos garantir essa excelência para todos”

Rita Serrano
Presidente da Caixa

porque nós temos um público diferenciado e queremos garantir essa excelência para todos os clientes”, disse ela.

Para tentar tirar o atraso em relação à concorrência, que tem apostado no digital como um diferencial para fisgar novos clientes, a Caixa fará uma nova atualização do Caixa Tem, que tem mais de 41,5 milhões de usuários e é o principal canal digital do banco. O aplica-

tivo ganhará, inclusive, uma conta digital voltada a micro e pequenos empreendedores.

Em paralelo, o banco iniciou um projeto de transformação digital, que começará pelos produtos de maior demanda, como o crédito imobiliário – em que detém 68% do mercado, com uma carteira de R\$ 700 bilhões. A Caixa começou a fazer testes com contratos de financiamento imobiliário digitais, e chegou a cerca de 10 mil. “O banco, de fato, tem um atraso, mas, ainda assim, está liderando as operações do Drex (o real digital, atualmente em projeto-piloto).”

AGÊNCIAS. Se no digital a ideia é tirar o atraso, no físico a Caixa vai contra a maré: neste ano, abriu 32 agências e contratou mil funcionários para reforçar o atendimento. “Diferentemente dos demais bancos, que

crescem muito no digital e diminuem o atendimento no físico, a Caixa está crescendo em todos os canais”, diz a executiva, que afirma que o atendimento ao público de programas como o Bolsa Família e o Minha Casa, Minha Vida mantém a demanda pelas agências.

Em outra frente, a Caixa se prepara para pedir ao governo autorização para fazer dois concursos públicos, um deles voltado especificamente para cargos ligados à tecnologia. O banco tinha em junho 94,8 mil funcionários, entre efetivos, estagiários e aprendizes. Desse contingente, 2 mil trabalhavam na área de tecnologia, ante 5 mil há dez anos. Para abrir espaço para as novas vagas, o banco prevê um programa de demissão voluntária (PDV) no início de 2024, de tamanho ainda indefinido. ●

ESTADÃO



6º EPISÓDIO

V O D C A S T dois pontos

FORME SUA OPINIÃO OUVINDO OS “DOIS PONTOS”

Guerra Israel-Hamas: há solução para o conflito?

O conflito entre Israel e o grupo terrorista Hamas é o tema do sexto episódio do **vodcast Dois Pontos**. Para discutir o assunto, **Roseann Kennedy** e **Luiz Raatz**, subeditor da editoria de Internacional do *Estadão*, recebem os convidados **André Lajst**, especialista em Israel, Oriente Médio e Segurança Nacional e presidente-executivo da StandWithUs Brasil, e **Morris Kachani**, diretor executivo do Instituto Brasil-Israel.

O **Dois Pontos** é o mais novo vodcast do *Estadão*, sempre com duas visões sobre temas relevantes do Brasil e do mundo para você formar seu próprio ponto de vista.

- ▶ Assista ao novo episódio no perfil do *Estadão* no YouTube, Spotify e também no APP do Estadão.
- ▶ Ouça como podcast em outras plataformas de streaming.

Use o QR code
para acessar.



Basta apontar a câmera do seu celular para a imagem ao lado

estadao.me/impresso6