3.1.1 CAIXA ECONÔMICA FEDERAL | TD E O CAIXA TEM

Experiência:

Transformação Digital e o CAIXA Tem

GEGOT@CAIXA.GOV.BR

Foco: E-Digital

Modalidade: Economia Digital

Categoria: Ouro

1. **Organização:** Caixa Econômica Federal

2. **Descrição da Organização:**

Somos uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia. Como instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e auxiliar da execução de políticas do Governo Federal, sujeitamo-nos às normas e decisões dos órgãos competentes e à supervisão do Banco Central do Brasil (BACEN).

Completamos 161 anos em 2022 e atuamos com o compromisso de reforçar nosso papel como Agente de Políticas Públicas do Governo Federal, prezando pela imagem e impacto positivo para a CAIXA. Adotamos as melhores práticas de governança para garantir a sustentabilidade da nossa Instituição.

Somos o Banco de Todos os Brasileiros. Presente em mais de 99% dos municípios do país. Percorremos mais de 210 mil km com o projeto CAIXA Mais Brasil, conhecendo a realidade dos clientes a quem atendemos de forma desafiadora, nos lugares mais remotos, oferecendo condições diferenciadas. Somos o Banco da Inclusão.

Encontramos 38 milhões de pessoas “invisíveis” que agora possuem acesso ao sistema bancário. Realizamos a maior contratação de Pessoas com Deficiência dos últimos anos, valorizamos a meritocracia, promovemos em 2020 um maior número de mulheres a cargos executivos e somos o maior parceiro do Governo Federal no pagamento dos benefícios sociais continuados e emergenciais. Somos o Banco Social.

Reduzimos as taxas de juros em valores sem precedentes, inovamos na habitação, somos o banco que pensa nas Micro e Pequenas Empresas, para quem promovemos a maior ação de microfinanças do país, por meio do CAIXA TEM e, através dos nossos produtos e programas, fomentamos a economia e o desenvolvimento sustentável.

Somos o Banco da Matemática. Alcançamos os melhores resultados da história, mesmo com reduções recordes nas taxas de juros. Vendemos ativos não estratégicos, abrimos capital de participações próprias e assinamos parcerias que resultaram em pagamentos bilionários à CAIXA.

E para que todas essas missões sejam possíveis, contamos com a Universidade Caixa, responsável pela capacitação e desenvolvimento dos empregados, que completou 21 anos em janeiro de 2022 e busca preparar nossa empresa para melhor atender seus clientes, conforme os desafios apresentados.

A Universidade Caixa vem, desde 2019, promovendo a cultura digital na empresa, com cursos e trilhas específicas sobre o tema. É fornecedora de recursos financeiros para que os empregados obtenham certificações de mercado na área de Tecnologia da Informação e esse movimento fez com que mais de 84% dos empregados fizessem, pelo menos, um curso do Programa de Cultura Digital em 2019 e 2020.

3. **Nome da Experiência:** Transformação digital e o CAIXA Tem

4. **Descrição Experiência:**

A Universidade Caixa, acompanhando o Propósito da CAIXA, de Ser o Banco de Todos os Brasileiros, deu foco na capacitação de temáticas referentes a jornadas digitais e inovações. Com isso, promoveu o recrutamento interno de talentos em temas de cultura digital, que selecionou 15 empregados para trabalhar em diversos projetos, inclusive o projeto que criou o CAIXA TEM.

Lançado em 2019, o App CAIXA Tem foi inicialmente disponibilizado em versão de testes, para grupos específicos de usuários que experimentavam a usabilidade e funcionalidades da plataforma. O objetivo do aplicativo era de atender às necessidades e expectativas de clientes menos conectados ao digital, por apresentar uma interface de navegação simples e design objetivo.

A partir dos feedbacks coletados, diversas melhorias foram implementadas ao longo dos meses que se seguiram. Mas diante da pandemia e do compromisso assumido pela CAIXA, de operacionalizar o pagamento do Auxílio Emergencial, o aplicativo foi direcionado e completamente adaptado, em poucos dias, para atender à necessidade de acesso e movimentação das Poupanças Sociais Digitais, e possibilitar a realização de consultas, transferências e pagamentos diversos.

O CAIXA Tem é o aplicativo mais leve do mercado financeiro, cerca de 15x menor que os demais aplicativos bancários, funciona em qualquer modelo de smartphone e já teve mais de 30 versões desde o lançamento.

Em 2020, ano em que a palavra DESAFIO ganhou novo significado na vida das pessoas e das organizações, a CAIXA mostrou que é na adversidade que seus produtos e serviços se destacam e fez a diferença na vida de milhões de brasileiros.

A CAIXA foi escolhida como o BANCO DO ANO 2020 pelo Prêmio Relatório Bancário – Cantarino Brasileiro, em reconhecimento à “primorosa atuação da instituição frente aos desafios impostos pela Pandemia da Covid-19, como a criação em tempo recorde do aplicativo Caixa Tem, braço digital desenvolvido para distribuir o auxílio emergencial. A solução permitiu o depósito e movimentação do dinheiro depositado na Poupança Social Digital para dezenas de milhões de pessoas, a mais notável iniciativa de inclusão financeira que o país já presenciou”, destacou a organização do evento.

5. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:

5.1. Melhores práticas:

- Sua usabilidade foi inspirada nos aplicativos de chat/conversa, nas redes sociais e as interações, em formato de conversas, tornam seu uso mais fácil e popular ao público a que se destina.

- O App disponibiliza conversas guiadas com apoio de áudio, facilitando o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita em dispositivos móveis.

- Por contemplar serviços financeiros, o aplicativo requer autenticação e segurança mais sofisticadas. Há grande número de funcionalidades de maior complexidade devido à quantidade de integrações com os sistemas financeiros e sociais da instituição e de instituições externas, como a base da Receita Federal, por exemplo.

- Desde o lançamento, a CAIXA realizou melhorias praticamente diárias tanto nas soluções quanto na infraestrutura. Desde ajustes de funcionalidades requeridas pelo Programa Auxílio Emergencial / Ministério da Cidadania, até a otimização de desempenho do serviço.

- Foi realizada parceria com as redes de adquirência para pagamentos nas maquininhas e o App passou a operar com pagamentos via QR Code, funcionalidade que agregou facilidade e conforto aos cidadãos.

- A fórmula de sucesso do CAIXA Tem é sustentada na tríade “Modelo Digital”, “Comunicação com os usuários” e “Uso de Tecnologias Emergentes”. Para tornar possível a disponibilização de um aplicativo financeiro a milhões de brasileiros, em pouco mais de um mês, o time de Tecnologia da CAIXA fortaleceu seu modelo digital. A organização dos times em Equipes Digitais (compostas por mais de 400 Squads), baseando a forma de trabalho nos principais frameworks do mercado (Scrum, Kanban, Lean) possibilitou escalar o Ágil na TI a um nível superior de trabalho multidisciplinar, integrado e colaborativo. Essa nova forma de abordagem aproximou as diferentes áreas da empresa (Tecnologia, Negócio e diversos fornecedores) e horizontalizou a gestão de TI, possibilitando muitas vezes que análises estratégicas fossem compartilhadas diretamente com os times de desenvolvimento, gerando maior espírito de unidades na entrega de valor.

- A comunicação direta com nossos usuários possibilitou um aprendizado maior sobre suas dores e o atendimento de suas necessidades, com maior agilidade. O CAIXA Tem é o aplicativo bancário de todos os brasileiros e, em um país continental de mais de 212 milhões de pessoas, agir no tempo certo fez com que o aplicativo se tornasse referência no mercado e isso os números demonstram:

    - ✓ O App CAIXA Tem possui mais de 4 milhões de avaliações, sustentando notas superiores a 4,2 nas principais lojas de aplicativo. Foi a escuta ativa e contato direto com o cliente nas lojas de aplicativo, nas redes sociais e até mesmo por telefone, que proporcionou o entendimento e melhoria da jornada e da experiência dos clientes nos serviços oferecidos, gerando maior fidelização desses usuários.

- O uso de tecnologias emergentes proporcionou a base para tornar o CAIXA Tem, o caso de sucesso que é hoje. Serviços digitais, hospedados em nuvem, de fácil acesso e alta disponibilidade geram maior engajamento e segurança aos clientes. As fronteiras da CAIXA foram expandidas pelo App e o resultado disso é entrega de qualidade, nos quatro cantos do país, 24 horas por dia.

- Com a evolução das suas versões, o App integrou funcionalidades, como:

- ✓ Utilização do saldo da poupança social digital para pagamento de boletos no aplicativo ou por convênios nas lotéricas, saque em dinheiro utilizando Token gerado no aplicativo e realização de transferências entre contas, além da consulta a extratos e comprovantes;
- ✓ Recarga de Celular e de Cartão de Transporte;
- ✓ Uso dos serviços PIX: Cadastramento de chaves, Pagamentos, Agendamentos, Saque);
- ✓ Disponibilização da venda do produto Seguro Apoio Família no canal;
- ✓ Atualização cadastral direto no App;
- ✓ Cartão de Débito Virtual para compras na internet e serviço de Pagar na Maquininha para compra nos principais estabelecimentos comerciais do país;
- ✓ Contratação de Crédito Pessoal e para Micro Empreendedores, Cartão de Crédito e Antecipação de Saque Aniversário do FGTS, sempre ligado a um serviço de Educação Financeira do próprio app;
- ✓ Acesso aos principais benefícios sociais de forma rápida, transparente e com atenção às principais dúvidas dos usuários: Auxílio Brasil, Seguro Desemprego, Abono Salarial e Inscrição NIS;
- ✓ Serviço de leitor em voz nos serviços de chatbot, auxiliando pessoas com dificuldade de leitura a entender toda a jornada em que o cliente está inserido. Além da adaptação aos serviços nativos de acessibilidade;
- ✓ Possibilidade de inclusão de atalhos (Widget) na tela do celular para receber Pix e personalização da home de serviços, com inclusão da foto do cliente e fixação dos serviços favoritos.

5.1.1. Objetivo do projeto/solução:

- Possibilitar o pagamento do Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm) e Saque Emergencial do FGTS, por meio de aplicativo que promove inclusão bancária para público com baixa experiência digital;
- Oferecer fácil usabilidade e compatibilidade com diversos dispositivos móveis;
- Disponibilizar interface conversacional, compatível com as ferramentas de acessibilidade, facilitando a navegação dos usuários.

5.1.2. Desafios que estimularam o projeto/solução:

- Criação de plataforma em prazo exíguo e volume de acessos em escala sem precedentes, atendendo público-alvo de diversos segmentos;
- Promover pagamento de Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm) e FGTS para grande número de usuários, por meio digital;
- Manter a segurança e saúde dos usuários proporcionando atendimento digital em contexto de pandemia;
- Promover a inclusão bancária para toda a população;
- Promover experiencia facilitada para perfil variado de usuários;
- Compatibilidade com dispositivos de menor capacidade;
- Diminuir curva de aprendizado do público de menor renda, com baixa experiência no cenário digital, analfabetos e analfabetos funcionais;
- Manter a segurança bancária e facilitar o *onboarding* para um público que até então não transacionava no mundo digital.

5.1.3. Benefícios para o Cliente / Sociedade:

- Usabilidade facilitada;
- Focado na experiência do usuário e na bancarização de todos os tipos de clientes, facilmente utilizável também quem possui pouca familiaridade com aplicativos e tecnologia;
- Saque de benefícios por meio digital, preservando o beneficiário em momento de pandemia;
- Um dos menores Apps bancários do mercado;
- Compatível com mais de 11 mil modelos de dispositivos;
- Possibilita acessibilidade do uso, via vocalização, para analfabetos e analfabetos funcionais;
- Diversidade de serviços oferecidos:
  - ✓ Saldo;
  - ✓ Extrato;
  - ✓ Saques;
  - ✓ Pagamentos no app e nas casas lotéricas;
  - ✓ Cartão virtual;
  - ✓ Pagamentos em maquininhas;
  - ✓ Recarga de celular;
  - ✓ Transferências;
  - ✓ PIX;
  - ✓ Abertura de contas;
  - ✓ Open Banking;
  - ✓ Contratação de Crédito.

5.2. Lições aprendidas:

5.2.1.Sustentabilidade:

O CAIXA Tem foi o principal canal de pagamento dos programas Auxílio Emergencial, BEm e Saque Emergencial do FGTS. O aplicativo possibilitou a preservação da segurança e saúde de dezenas de milhões de beneficiários, que puderam receber os valores de forma digital e segura, com experiencia facilitada.

Tendo em vista a existência de uma parcela significativa da sociedade brasileira sem acesso ao mundo digital, o aplicativo CAIXA Tem, com sua navegação simplificada e uso de linguagem natural, proporcionou transformação digital, possibilitando aos usuários, com dificuldade de leitura e escrita, a realização de transações bancárias e recebimento de seus benefícios.

A inclusão bancária de um segmento da população que até o lançamento do CAIXA Tem não participava do setor, a abertura da Conta Social Digital e a movimentação pelo App, transformaram realidades, e abriram portas que trouxeram uma série de possibilidades para esse público.

5.2.2.Impacto no Negócio:

O aplicativo CAIXA Tem é o banco digital que possibilita acesso facilitado a transações bancárias, por meio de uma plataforma de serviços. Com mais de 109 milhões de contas abertas, permite ao negócio acessar rapidamente a base de clientes e ofertar produtos adequados de forma simplificada.

Por meio do CAIXA Tem, foram pagos R$ 368 bilhões, referentes ao Auxílio Emergencial, Programa Bem e benefícios emergenciais regionais, promovendo um processo de bancarização inédito, de forma digital, moderna e sem custos para os clientes.

6. **Indicadores de <u>Resultado</u> e <u>Desempenho</u>** (até 31/12/21):

- Em 2020, no mês em que foi decretado estado de Pandemia Global (março de 2020) o CAIXA Tem tinha pouco mais de 20 mil usuários. Hoje, passados quase dois anos, o aplicativo recebeu mais de 71 milhões de usuários responsáveis por mais de 415 milhões de downloads. Atualmente o CAIXA Tem atende mais de 37 milhões de usuários;
- Viabilizou o pagamento do Auxílio Emergencial, injetando mais de R$ 350 bilhões na economia;
- Bancarização de mais de 38 milhões de brasileiros no período da pandemia;
- 5,7 milhões de atualizações cadastrais realizadas, que possibilitaram a oferta de novos serviços e maior segurança no uso da conta no CAIXA Tem;
- Possibilitou acesso simplificado à Antecipação de Saque Aniversário FGTS para mais de 50 mil clientes;
- Oferta de Cartão de Crédito para perfil renda básica, possibilitando cerca de 163 mil contratações;
- Mais de 109 milhões de contas digitais abertas e movimentadas no CAIXA Tem entre 2020 e 2022;
- Mais de 6 bilhões de transações;
- Apple: App número 8 na categoria finanças com nota 4,3;
- Android: App número 3 na categoria Apps gratuitos finanças com nota 4,2.

O app CAIXA Tem viabilizou o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil, sendo utilizado para pagamento de todos os benefícios sociais. Dentre suas funcionalidades estão o pagamento de boletos, contas, utilização de cartão de débito virtual e QR Code para fazer compras. Por meio das milhões de poupanças sociais digitais, o CAIXA Tem tornou-se o maior banco digital do hemisfério ocidental e vamos continuar a oferecer produtos e serviços à população. De microfinanças ao pagamento de benefícios do governo, as contas seguem abertas e gratuitas a nossos clientes. Essas contas são um legado ao povo brasileiro.

7. Planos futuros

Nascido em um momento singular da humanidade, enquanto o mundo fechava as suas portas, o CAIXA Tem aproximou milhões de brasileiros do mundo digital, trazendo modernidade, comodidade e segurança a quem mais precisava.

Em apenas 6 dias, 6 milhões de pessoas receberam o Auxílio Emergencial e, 20 dias após, o CAIXA Tem já havia garantido o pagamento do benefício a mais de 50 milhões de brasileiros.

Hoje, com mais de 415 milhões de downloads, 109 milhões de contas abertas e 6 bilhões de transações realizadas, o CAIXA Tem foi o responsável pela bancarização de mais 38 milhões de brasileiros.

A visão de futuro do CAIXA Tem é democratizar ainda mais os serviços bancários, agregando valor ao dia-a-dia da nossa população, ofertando produtos e serviços financeiros e não financeiros, de modo simples, seguro e 100% digital, ajudando cada vez mais as pessoas na sua relação com o dinheiro e promovendo a saúde financeira dos brasileiros. Será o principal canal na implementação de políticas de Microfinanças, aproximando o público do canal às principais linhas de crédito e de Educação Financeira.

Com o CAIXA Tem, a CAIXA está presente em 99% dos municípios, como a principal carteira digital de todos os brasileiros.

8. Depoimentos

8.1. Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência

Cláudio Salituro - Vice-Presidente - Vice-Presidência Tecnologia e Digital

“Desenvolver e implantar o App CAIXA Tem em tão pouco tempo foi, sem dúvida, um dos maiores feitos da minha longa trajetória profissional.

Talvez pelos inúmeros desafios concentrados em um mesmo projeto, tais como: prazo exíguo; articulações de governo; volume de acessos simultâneos nunca visto; diversos mecanismos para segurança; internet patrocinada; usabilidade simples para ser efetiva; conta digital gratuita; QR Code e parcerias com adquirentes; dentre outros.

Todavia, tamanho desafio refletiu-se no maior orgulho e satisfação, pois no momento mais difícil do mundo, foi justamente o CAIXA Tem que levou um apoio financeiro a dezenas de milhões de brasileiros, além da importante inclusão digital que ficará como legado deste projeto. Parabéns CAIXA!”

Claudiney Bitencourt - Diretor Executivo - Diretoria Executiva de Soluções de TI

"Sabíamos que o Caixa TEM tinha um grande potencial para se tornar popular, mas não imaginávamos que se tornaria o principal aplicativo de inclusão bancária do Brasil. Hoje o CAIXA Tem é o principal canal para recebimento de benefícios sociais e mais dezenas de serviços bancários como recargas, pagamentos de boletos, saques e compras, contribuindo com sua contraparte para a Transformação Digital."

Maurício de Almeida Silva - Coordenador de Projetos Matriz - SN Soluções TI – Núcleo B

"Ainda no final de 2019, o CAIXA Tem foi desenhado para ser o novo aplicativo financeiro da CAIXA voltado ao público de renda básica, micro empreendedores e beneficiários de Programas Sociais. O objetivo sempre foi a inclusão financeira e digital, sendo o aplicativo mais leve do mercado e utilizando tecnologias acessíveis a PcD. Justamente por isso o app foi concebido sob a forma de plataforma conversacional, facilitando a jornada do cliente.

Com o advento da pandemia do Coronavírus em 2020, o CAIXA Tem foi lançado para pagamento do Auxílio Emergencial a milhões de brasileiros. Para atendimento do imenso volume de acesso, nunca antes imaginado em aplicativos bancários (e até não bancários), a CAIXA investiu em novas tecnologias, dentre elas: gestão de acesso por sala de espera virtual, utilização de ambientes em nuvem, uso de dados para melhoras a experiência dos usuários.

Por ser um aplicativo que funciona em praticamente todas as redes de dispositivos, o CAIXA Tem, mesmo após o fim do Auxílio Emergencial em 2021, vem ganhando espaço como carteira digital de todos os brasileiros. Nesse sentido, novos serviços estão sendo pensados e lançados para gerar valor aos seus clientes: envio e recebimento de Pix, abertura de conta digital, possibilidade de contratação de crédito e seguro de vida, pagamento com QR Code na maquininha, cartão de débito virtual e cartão de crédito, e, mais recente, a antecipação de Saque Emergencial do FGTS."

8.2 Clientes internos que se beneficiaram da Experiência

Laurindo Camilo - Assistente Executivo Máster - GN Desenvolvimento e Desempenho de Pessoas

"Ao entrar na Caixa, compreendi a necessidade e importância da existência dessa empresa para a vida dos brasileiros.
Diante do cenário provocado pela pandemia do Covid-19, a CAIXA se adaptou para levar o Auxílio Emergencial e outros produtos a milhões de cidadãos, muito deles esquecidos e sem acesso a Serviços Bancários.

Presenciei de perto a grandeza e importância de um App Bancário voltado para o atendimento Social sem perder a competitividade comercial.

É gratificante saber que todos os esforços e dedicação em prol desse projeto, levou acessibilidade aos mais necessitados e mudou a vida de milhares de brasileiros."

Lucília M. P. Oliveira - Coordenador de Projetos Matriz - GT Banco Digital

“No dia internacional da mulher em 2004 dei o meu primeiro passo ruma à jornada da minha carreira nessa empresa que eu amo de todo coração – a CAIXA. Rapidamente me deparei com o universo de serviços prestados por essa empresa à população brasileira. Fico emocionada só de lembrar dos atendimentos que prestei quando trabalhei diretamente com o público nas agências. A cada pagamento de benefício social, tive o privilégio de ver o sorriso aliviado no rosto de quem precisa tanto desse apoio do Estado. A cada financiamento habitacional, a alegria emocionada nos olhos de quem teve um sonho realizado! Muitos foram os atendimentos que prestei de forma presencial e com cada cidadão aprendi muito sobre a vida.

Anos se passaram e a minha carreira tomou o rumo das áreas meio na Matriz e ali passei a aprender sobre outras facetas incríveis da CAIXA, desenvolvendo outras maneiras de contribuir com a população brasileira, mas não fazia ideia da oportunidade que teria de participar do time que tem a responsabilidade de tratar de todos os assuntos relacionados ao app CAIXA Tem.

Foi em dezembro de 2020 que recebi uma ligação que mudou os caminhos da minha carreira. Passei a compor o time que idealiza e executa projetos relacionados ao app em meio ao pagamento do Auxílio Emergencial. Sem dúvida, uma grande oportunidade de aprendizado e exercício de cidadania!

Trabalhar com a gestão de um canal utilizado por milhões de pessoas é um exercício diário de aprendizado, obstinação, resiliência e cooperação que permeia todos os departamentos envolvidos em cada um dos projetos do app, sempre com o foco no cidadão brasileiro.

Por meio do app CAIXA Tem, uma parcela importante de cidadãos brasileiros foi bancarizada passando a ter sua primeira conta bancária e, assim, uma janela nova de utilização de serviços bancários digitais foi iniciada. A finalidade do app representou uma virada no modo de vida e costumes da população através da adoção massificada de tecnologia bancária. Que responsabilidade! Sua premissa é a simplicidade e o seu objetivo é dar a cada cidadão a oportunidade de ter acesso aos serviços bancários na palma das mãos, em qualquer lugar do país, sem burocracia, com linguagem acessível e segurança. Desafio enorme, mas a cada implantação de serviços, uma vitória a ser celebrada. A cada novo benefício pago, a satisfação de contribuir com a vida dos brasileiros.

É maravilhoso fazer parte do time que compõe esse projeto. Gratidão à CAIXA por me dar a alegria cotidiana de entregar valor nas palmas das mãos do nosso povo.”

Melissa Cardoso De Castro - Gerente de Clientes e Negócios I - GN Negócios Digitais

“Trabalhar na CAIXA é mais que uma atividade bancária.
É saber que cada projeto deve ser pautado não apenas na visão comercial, mas também focado na melhoria de vida dos brasileiros.

Foi com esse propósito que, durante o cenário pandêmico de COVID-19, a CAIXA, mais uma vez, mostrou sua força, representatividade e capacidade de inovação.

Por meio do aplicativo CAIXA Tem, milhões de brasileiros foram inseridos no sistema financeiro, puderam sustentar suas famílias durante momentos de crise e, agora, têm a oportunidade de iniciar ou ampliar o próprio negócio a partir dos produtos disponíveis no aplicativo, em especial o Crédito CAIXA Tem.

Participar do projeto CAIXA Tem foi uma honra e uma prestação de serviço à sociedade. Trabalhar na CAIXA é ter a certeza de que fazemos a diferença na vida das pessoas!"

8.3 Clientes externos que se beneficiaram da Experiência

Adriara Amaral de Lima - Fonoaudióloga, cliente CAIXA Tem - Brasília/DF

"Sou autônoma e quando a pandemia teve início vi os pacientes se afastarem e minha renda diminuir drasticamente. Quando começaram a falar sobre o pagamento do auxílio emergencial fiquei com medo de ir até a agência da Caixa para receber o dinheiro, mas o aplicativo disponibilizado, CAIXA Tem, facilitou muito esse processo. Tive dificuldades no início, pois demorou um pouco até completar o meu cadastro, mas depois de vencida essa etapa, ficou tudo mais fácil. Por meio do aplicativo consegui pagar contas, fazer transferências. Esse dinheiro foi fundamental para passar por esse período tão difícil e as opções oferecidas pelo CAIXA Tem tornou tudo mais prático."

Tayne Rodrigues, beneficiária de Auxílio Emergencial

"Eu usei o CAIXA Tem até o início de 2021 eu acho. No início era bem complicado de entrar, pois havia muitas pessoas ao mesmo tempo e então travava. Mas depois foi melhorando. Quando eu usei ficou super tranquilo depois de um tempo, ficou rápido e fácil de mexer. Nesse período de pandemia o CAIXA Tem ajudou a mim e minha família, pois não precisávamos ir ao banco para pagar contas, fazer transferência. Até para fazer Pix eu já usei."

Daniella Pereira de Lima, beneficiária de Programas Sociais

"O aplicativo CAIXA Tem me ajudou e ainda me ajuda de diversas formas, com ele eu consegui receber meu auxílio emergencial, uso como conta poupança, faço saque, Pix, transferências sem nenhum problema. E ainda tenho o Cartão Digital para compras em sites. O que você mais gosta dele é a facilidade de receber meus benefícios sociais. Recomendo o aplicativo a todos."

9. Classificação da Experiência (Projeto):

Foco	E-Digital
Modalidade	Economia Digital
Categoria	Ouro – de 2 a 4 anos

10. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos aos Pilares do Brasil Digital:

Pessoas:

Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	A fórmula de sucesso do CAIXA Tem é sustentada na tríade "Modelo Digital", "Comunicação com os usuários" e "Uso de Tecnologias Emergentes". Para tornar possível a disponibilização de um aplicativo financeiro a milhões de brasileiros, em pouco mais de um mês, o time de Tecnologia da CAIXA fortaleceu seu modelo digital. A organização dos times em Equipes Digitais (compostas por mais de 400 Squads), baseando a forma de trabalho nos principais frameworks do mercado (Scrum, Kanban, Lean) possibilitou escalar o Ágil na TI a um nível superior de trabalho multidisciplinar, integrado e colaborativo. Essa nova forma de abordagem aproximou as diferentes áreas da empresa (Tecnologia, Negócio e diversos fornecedores) e horizontalizou a gestão de TI, possibilitando muitas vezes que análises estratégicas fossem compartilhadas diretamente com os times de desenvolvimento, gerando maior espírito de unidades na entrega de valor.
Gestão da Mudança para Organizações Exponenciais	Eixos da mudança organizacional: capacitação, comunicação e gerenciamento de stakeholders. Gestão da mudança stakeholders externos (clientes) Como foi feita a comunicação/capacitação dos clientes para o uso do CAIXA TEM? Propagandas? Matérias jornalísticas? Televisão? Disponibilização de passo a passo no site da CAIXA? Empregados da Matriz foram deslocados para atendimentos nas filas das agências para explicar como baixar, como utilizar, desbloquear o aplicativo etc. Gerenciamento dos stakeholders externos (clientes) monitoração da aceitação do CAIXA TEM pelas redes sociais, matérias jornalísticas, Ouvidoria da CAIXA e ajustes pela equipe da TI
Transformar Conflitos em Resultados	Conflito: O projeto de desenvolver um App para a realização do pagamento do Auxílio Emergencial, para milhões de brasileiros, preservando a saúde dos empregados e clientes, em plena pandemia, prazos extremamente exíguos e alta complexidade, trouxe questionamentos e resistências. Mas a confiança na capacidade e empoderamento dos nossos colaboradores, assim como no histórico de superação de desafios pelos quais os empregados CAIXA são conhecidos, enfraqueceu as barreiras que se apresentaram e o sucesso foi alcançado. Hoje, mais que um aplicativo para a realização de pagamentos de benefícios emergenciais, o CAIXA TEM se tornou um aplicativo de negócios.
Promover o Autodesenvolvimento	• Ações educacionais sobre métodos ágeis foram disponibilizados na Universidade CAIXA; • Contrato com Alura; • Incentivos educacionais;

	• Reembolso de certificações; • Formação multidisciplinar; • Disponibilização de possibilidades de autodesenvolvimento em várias áreas do conhecimento.

Sociedade:

Pessoas ao Centro	O desenvolvimento do CAIXA TEM teve como premissa facilitar o acesso e promover experiência facilitada às pessoas.
Qualidade de Vida	São objetivos da plataforma: proporcionar qualidade de vida visando a mitigação de riscos à saúde de clientes e empregados; garantir a distribuição de renda e usabilidade da plataforma, poupar o tempo e diminuir gastos com deslocamento etc.
Inclusão	A Universidade Caixa, acompanhando o Propósito da CAIXA de Ser o Banco de Todos os Brasileiros deu foco na Transformação Digital e o CAIXA Tem, possui a missão de ser acessível a todos os usuários, incluindo aqueles que não possuíam conta bancária ou afinidade com plataformas digitais.
Sustentabilidade	O CAIXA Tem objetiva garantir a sustentabilidade econômica de famílias com o pagamento do Auxílio Emergencial e demais benefícios emergenciais, proporcionando inclusão bancária, aderência às mais diversas realidades e necessidades de beneficiários, por se tratar de um App extremamente leve e adaptabilidade a qualquer dispositivo.

Negócios 6.0:

Experiência do Cliente	A inclusão bancária de um segmento da população que até o lançamento do CAIXA Tem não participava do setor, a abertura da Conta Social Digital e a movimentação pelo App, transformaram realidades, e abriram portas que trouxeram uma série de possibilidades para esse público.
Processos	O CAIXA TEM colaborou para a diminuição do fluxo de atendimento nas agências, destinado aos produtos sociais, e permitiu um redirecionamento e fortalecimento ao atendimento e realização de negócios. Com sua evolução, o App teve ampliação de funcionalidades, possibilitando a contratação de crédito pela plataforma online.
Modelo de Negócio	O aplicativo CAIXA Tem é o banco digital que possibilita acesso facilitado a transações bancárias, por meio de uma plataforma de serviços. Com mais de

	109 milhões de contas abertas, permite ao negócio acessar rapidamente a base de clientes e ofertar produtos adequados de forma simplificada.

Governos Digitais:

Centrado no Cidadão	• Possibilitar o pagamento do Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm) e Saque Emergencial do FGTS, por meio de aplicativo que promove inclusão bancária para público com baixa experiência digital; • Oferecer fácil usabilidade e compatibilidade com diversos dispositivos móveis, inclusive com hardwares de menor capacidade; • Disponibilizar interface conversacional, compatível com as ferramentas de acessibilidade, facilitando a navegação dos usuários.
Integrado	• Usabilidade facilitada; • Focado na experiência do usuário e na bancarização de todos os tipos de clientes, facilmente utilizável também quem possui pouca familiaridade com aplicativos e tecnologia; • Saque de benefícios por meio digital, preservando o beneficiário em momento de pandemia; • Um dos menores Apps bancários do mercado; • Compatível com mais de 11 mil modelos de dispositivos; • Possibilita acessibilidade do uso, via vocalização, para analfabetos e analfabetos funcionais; • Diversidade de serviços oferecidos: ✓ Saldo; ✓ Extrato; ✓ Saques; ✓ Pagamentos no app e nas casas lotéricas; ✓ Cartão virtual; ✓ Pagamentos em maquininhas; ✓ Recarga de celular; ✓ Transferências; ✓ PIX; ✓ Abertura de contas; ✓ Open Banking; ✓ Contratação de Crédito.

Inteligente Confiável Transparente e Aberto	• Sua usabilidade foi inspirada nas redes sociais / App de chats de conversa, e as interações, em formato de conversas, tornam seu uso mais fácil e popular ao público a que se destina; • O App disponibiliza conversas guiadas com apoio de áudio, facilitando o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita em dispositivos móveis; • Por contemplar serviços financeiros, o aplicativo requer autenticação e segurança mais sofisticadas. Há grande número de funcionalidades de maior complexidade devido à quantidade de integrações com os sistemas financeiros e sociais da instituição e de instituições externas, como a base da Receita Federal, por exemplo; • Desde o lançamento, a CAIXA realizou melhorias praticamente diárias tanto nas soluções quanto na infraestrutura. Desde ajustes de funcionalidades requeridas pelo Programa Auxílio Emergencial / Ministério da Cidadania, até a otimização de desempenho do serviço; • Foi realizada parceria com as redes de adquirência para pagamentos nas maquininhas e o App passou a operar com pagamentos via QR Code, funcionalidade que agregou facilidade e conforto aos cidadãos; • Com a evolução das suas versões, o APP integrou funcionalidades, como: • Utilização do saldo da poupança social digital para pagamento de boletos e convênios por meio do canal lotérico, utilizando Token gerado no aplicativo CAIXA Tem; • Recarga de Celular; • Cadastramento de chaves Pix; • Disponibilização da venda do produto Seguro Apoio Família no canal; • Disponibilização da funcionalidade de notificações Push - mensagens de alerta que surgem na tela principal do aparelho com informações relativas ao PIX;
Eficiente	• Em 2020, no mês em que foi decretado estado de Pandemia Global (março de 2020) o CAIXA Tem tinha pouco mais de 20 mil usuários. Hoje, passados quase dois anos, o aplicativo recebeu mais de 71 milhões de usuários responsáveis por mais de 415 milhões de downloads. Atualmente o CAIXA Tem atende mais de 37 milhões de usuários; • Viabilizou o pagamento do Auxílio Emergencial, injetando mais de R$ 350 bilhões na economia; • Bancarização de mais de 38 milhões de brasileiros no período da pandemia; • 5,7 milhões de atualizações cadastrais realizadas, que possibilitaram a oferta de novos serviços e maior segurança no uso da conta no CAIXA Tem; • Possibilitou acesso simplificado à Antecipação de Saque Aniversário FGTS para mais de 50 mil clientes; • Oferta de Cartão de Crédito para perfil renda básica, possibilitando cerca de 163 mil contratações; • Mais de 109 milhões de contas digitais abertas e movimentadas no CAIXA Tem entre 2020 e 2022; • Mais de 6 bilhões de transações; • Apple: App número 8 na categoria finanças com nota 4,3; • Android: App número 3 na categoria Apps gratuitos finanças com nota 4,2.

Economia Digital:

<table>
<tr><td>Inovação Aberta e Empreendedorismo Inovador

Produtividade, Digitalização e Capacidade Empresarial

Infraestrutura, Competitividade e Ambiente de Negócios</td><td>

Sua usabilidade foi inspirada nas redes sociais (WhatsApp) e as interações, em formato de conversas, tornam seu uso mais fácil e popular ao público a que se destina;
O App disponibiliza conversas guiadas com apoio de áudio, facilitando o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita em dispositivos móveis;
Por contemplar serviços financeiros, o aplicativo requer autenticação e segurança mais sofisticadas. Há grande número de funcionalidades de maior complexidade devido à quantidade de integrações com os sistemas financeiros e sociais da instituição e de instituições externas, como a base da Receita Federal, por exemplo;
Desde o lançamento, a CAIXA realizou melhorias praticamente diárias tanto nas soluções quanto na infraestrutura. Desde ajustes de funcionalidades requeridas pelo Programa Auxílio Emergencial / Ministério da Cidadania, até a otimização de desempenho do serviço;
Foi realizada parceria com as redes de adquirência para pagamentos nas maquininhas e o App passou a operar com pagamentos via QR Code, funcionalidade que agregou facilidade e conforto aos cidadãos;
Com a evolução das suas versões, o APP integrou funcionalidades, como:

✓ Utilização do saldo da poupança social digital para pagamento de boletos e convênios por meio do canal lotérico, utilizando Token gerado no aplicativo CAIXA Tem;
✓ Recarga de Celular;
✓ Cadastramento de chaves Pix;
✓ Disponibilização da venda do produto Seguro Apoio Família no canal;
✓ Disponibilização da funcionalidade de notificações Push - mensagens de alerta que surgem na tela principal do aparelho com informações relativas ao PIX.

</td></tr>
<tr><td>Educação e Capacitação Profissional</td><td>A Universidade CAIXA – UC tem a missão de fomentar o aprendizado e o desenvolvimento contínuo dos empregados para o alcance de resultados sustentáveis para Empresa. Assim, a UC apresenta-se como principal instrumento para viabilização da educação corporativa na CAIXA, na formação de profissionais detentores de múltiplas competências, por meio de ações intencionais e institucionalizadas que possibilitem o repasse de experiências e troca de conhecimentos entre as pessoas.

Para tanto, a Universidade CAIXA – alicerçada nos seus valores baseados na concepção interacionista do desenvolvimento humano, focada no aprendiz, na aprendizagem significativa e no pensamento crítico – utiliza-se de diversos formatos educacionais para a capacitação de seus colaboradores, como: palestras presenciais, instrutoria, oficinas (workshop), vídeos, boletins informativos, cursos virtuais e cartilhas. O objetivo é justamente atingir todos os sentidos de aprendizado, utilizando a mescla de canais de comunicação para criar uma proximidade constante entre a Empresa e o empregado, dando significado ao que é aprendido e reverberando nos comportamentos e nas entregas à sociedade.

Nesse sentido, a Universidade CAIXA desenvolveu um programa de capacitação singular focado em temáticas e jornadas digitais e de inovação. Com isso, a UC promoveu o recrutamento interno de talentos em temas de cultura digital, que selecionou 15 empregados para trabalhar em diversos projetos, inclusive o</td></tr>
</table>

	projeto que criou o CAIXA TEM, aplicativo destinado ao público de baixa renda, visando a inclusão digital dos brasileiros. O Programa possibilitou aos empregados se capacitarem, aperfeiçoarem e desenvolverem competências singulares com foco na autonomia do sujeito para o gerenciamento de suas carreiras e *Lifelong Learning*. Um movimento que permitiu o desenvolvimento e entrega de um aplicativo inovador, em tempo recorde, amparando a sociedade brasileira no período mais desafiador e complexo dos últimos tempos.

11. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:

A Transformação digital e o Caixa Tem é um case que apresenta uma capacitação focada em UX e design gráfico, e ainda em competências digitais para equipe de inovação da TI e proporcionou os seguintes impactos nos negócios com a implantação do CAIXA TEM:

Mais de 415 milhões de downloads do aplicativo e mais de 3 bilhões de visitas ao site auxilio.caixa.gov.br, evitando que mais de 30 milhões de pessoas caíssem para baixo da linha de pobreza e diminuindo índices de desigualdade. Esse fenômeno tem nome e sobrenome: Auxílio Emergencial - o benefício que se tornou o maior case de um programa de inclusão bancária, financeira e digital da história do Brasil.

Eixos Habilitadores:

Confiança no Ambiente Digital (18)	• Sua usabilidade foi inspirada nos aplicativos de chat/conversa nas redes sociais e as interações, em formato de conversas, tornam seu uso mais fácil e popular ao público a que se destina. • O App disponibiliza conversas guiadas com apoio de áudio, facilitando o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita em dispositivos móveis. • Por contemplar serviços financeiros, o aplicativo requer autenticação e segurança mais sofisticadas. Há grande número de funcionalidades de maior complexidade devido à quantidade de integrações com os sistemas financeiros e sociais da instituição e de instituições externas, como a base da Receita Federal, por exemplo. • Desde o lançamento, a CAIXA realizou melhorias praticamente diárias tanto nas soluções quanto na infraestrutura. Desde ajustes de funcionalidades requeridas pelo Programa Auxílio Emergencial / Ministério da Cidadania, até a otimização de desempenho do serviço. • Foi realizada parceria com as redes de adquirência para pagamentos nas maquininhas e o App passou a operar com pagamentos via QR Code, funcionalidade que agregou facilidade e conforto aos cidadãos. • A fórmula de sucesso do CAIXA Tem é sustentada na tríade “Modelo Digital”, “Comunicação com os usuários” e “Uso de Tecnologias Emergentes”. Para tornar possível a disponibilização de um aplicativo financeiro a milhões de brasileiros, em pouco mais de um mês, o time de Tecnologia da CAIXA fortaleceu seu modelo digital. A organização dos times em Equipes Digitais (compostas por mais de 400 Squads), baseando a forma de trabalho nos principais frameworks do mercado (Scrum, Kanban, Lean) possibilitou escalar o Ágil na TI a um nível superior de trabalho multidisciplinar, integrado e colaborativo. Essa nova forma de abordagem aproximou as diferentes áreas da empresa (Tecnologia, Negócio e diversos fornecedores) e horizontalizou a gestão de TI, possibilitando muitas vezes que análises estratégicas fossem compartilhadas diretamente com os times de desenvolvimento, gerando maior espírito de unidades na entrega de valor.

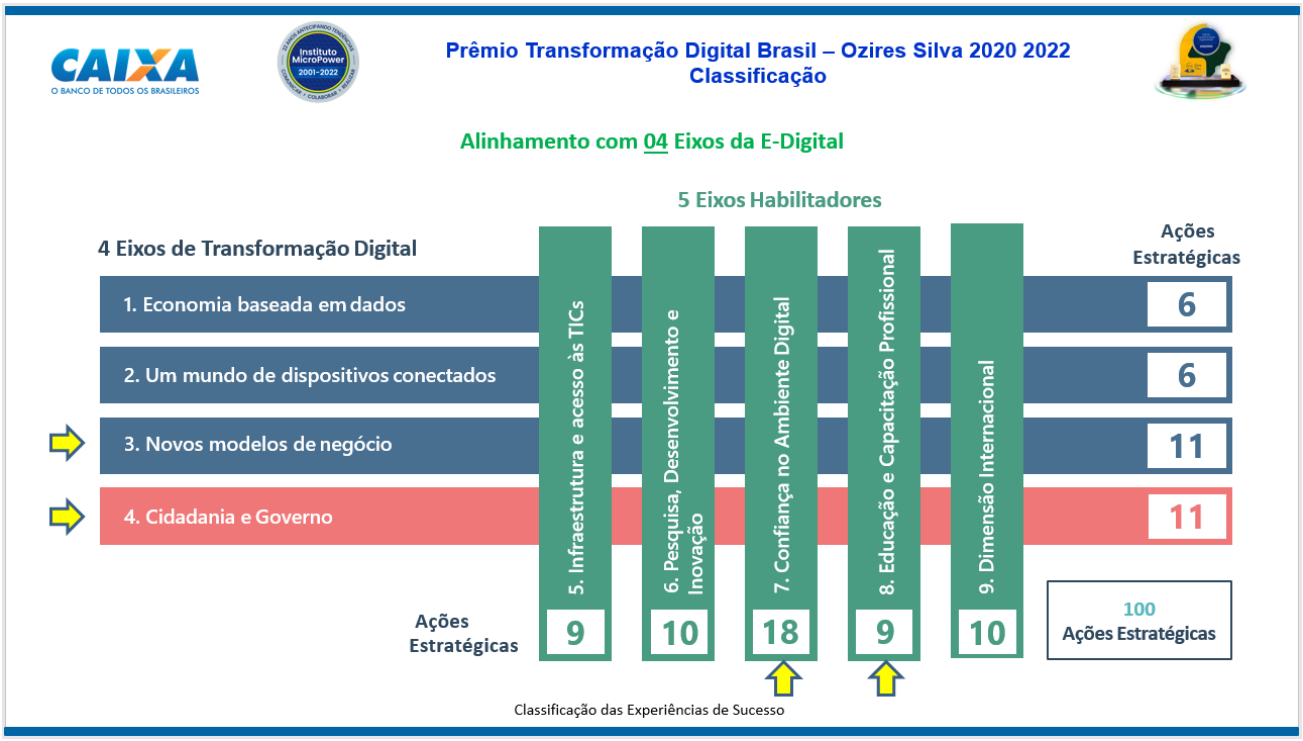
	• A comunicação direta com nossos usuários possibilitou um aprendizado maior sobre suas dores e o atendimento de suas necessidades, com maior agilidade. O CAIXA Tem é o aplicativo bancário de todos os brasileiros e, em um país continental de mais de 212 milhões de pessoas, agir no tempo certo fez com que o aplicativo se tornasse referência no mercado e isso os números demonstram: ✓ O App CAIXA Tem possui mais de 4 milhões de avaliações, sustentando notas superiores a 4,2 nas principais lojas de aplicativo. Foi a escuta ativa e contato direto com o cliente nas lojas de aplicativo, nas redes sociais e até mesmo por telefone, que proporcionou o entendimento e melhoria da jornada e da experiência dos clientes nos serviços oferecidos, gerando maior fidelização desses usuários. • O uso de tecnologias emergentes proporcionou a base para tornar o CAIXA Tem, o caso de sucesso que é hoje. Serviços digitais, hospedados em nuvem, de fácil acesso e alta disponibilidade geram maior engajamento e segurança aos clientes. As fronteiras da CAIXA foram expandidas pelo App e o resultado disso é entrega de qualidade, nos quatro cantos do país, 24 horas por dia. • Com a evolução das suas versões, o App integrou funcionalidades, como: ✓ Utilização do saldo da poupança social digital para pagamento de boletos no aplicativo ou por convênios nas lotéricas, saque em dinheiro utilizando Token gerado no aplicativo e realização de transferências entre contas, além da consulta a extratos e comprovantes; ✓ Recarga de Celular e de Cartão de Transporte; ✓ Uso dos serviços PIX: Cadastramento de chaves, Pagamentos, Agendamentos, Saque); ✓ Disponibilização da venda do produto Seguro Apoio Família no canal; ✓ Atualização cadastral direto no App; ✓ Cartão de Débito Virtual para compras na internet e serviço de Pagar na Maquininha para compra nos principais estabelecimentos comerciais do país; ✓ Contratação de Crédito Pessoal e para Micro Empreendedores, Cartão de Crédito e Antecipação de Saque Aniversário do FGTS, sempre ligado a um serviço de Educação Financeira do próprio app; ✓ Acesso aos principais benefícios sociais de forma rápida, transparente e com atenção às principais dúvidas dos usuários: Auxílio Brasil, Seguro Desemprego, Abono Salarial e Inscrição NIS; ✓ Serviço de leitor em voz nos serviços de chatbot, auxiliando pessoas com dificuldade de leitura a entender toda a jornada em que o cliente está inserido. Além da adaptação aos serviços nativos de acessibilidade;

	• Possibilidade de inclusão de atalhos (Widget) na tela do celular para receber Pix e personalização da home de serviços, com inclusão da foto do cliente e fixação dos serviços favoritos.
Educação e Capacitação Profissional (9)	A Universidade CAIXA – UC tem a missão de fomentar o aprendizado e o desenvolvimento contínuo dos empregados para o alcance de resultados sustentáveis para Empresa. Assim, a UC apresenta-se como principal instrumento para viabilização da educação corporativa na CAIXA, na formação de profissionais detentores de múltiplas competências, por meio de ações intencionais e institucionalizadas que possibilitem o repasse de experiências e troca de conhecimentos entre as pessoas. Para tanto, a Universidade CAIXA – alicerçada nos seus valores baseados na concepção interacionista do desenvolvimento humano, focada no aprendiz, na aprendizagem significativa e no pensamento crítico – utiliza-se de diversos formatos educacionais para a capacitação de seus colaboradores, como: palestras presenciais, instrutoria, oficinas (workshop), vídeos, boletins informativos, cursos virtuais e cartilhas. O objetivo é justamente atingir todos os sentidos de aprendizado, utilizando a mescla de canais de comunicação para criar uma proximidade constante entre a Empresa e o empregado, dando significado ao que é aprendido e reverberando nos comportamentos e nas entregas à sociedade. Nesse sentido, a Universidade CAIXA desenvolveu um programa de capacitação singular focado em temáticas e jornadas digitais e de inovação. Com isso, a UC promoveu o recrutamento interno de talentos em temas de cultura digital, que selecionou 15 empregados para trabalhar em diversos projetos, inclusive o projeto que criou o CAIXA TEM, aplicativo destinado ao público de baixa renda, visando a inclusão digital dos brasileiros. O Programa possibilitou aos empregados se capacitarem, aperfeiçoarem e desenvolverem competências singulares com foco na autonomia do sujeito para o gerenciamento de suas carreiras e *Lifelong Learning*. Um movimento que permitiu o desenvolvimento e entrega de um aplicativo inovador, em tempo recorde, amparando a sociedade brasileira no período mais desafiador e complexo dos últimos tempos.

Eixos de Transformação:

Novos modelos de negócio (11)	O CAIXA Tem foi o principal canal de pagamento dos programas Auxílio Emergencial, BEm e Saque Emergencial do FGTS. O aplicativo possibilitou a preservação da segurança e saúde de dezenas de milhões de beneficiários, que puderam receber os valores de forma digital e segura, com experiencia facilitada. Tendo em vista a existência de uma parcela significativa da sociedade brasileira sem acesso ao mundo digital, o aplicativo CAIXA Tem, com sua navegação simplificada e uso de linguagem natural, proporcionou transformação digital, possibilitando aos usuários, com dificuldade de leitura e escrita, a realização de transações bancárias e recebimento de seus benefícios.

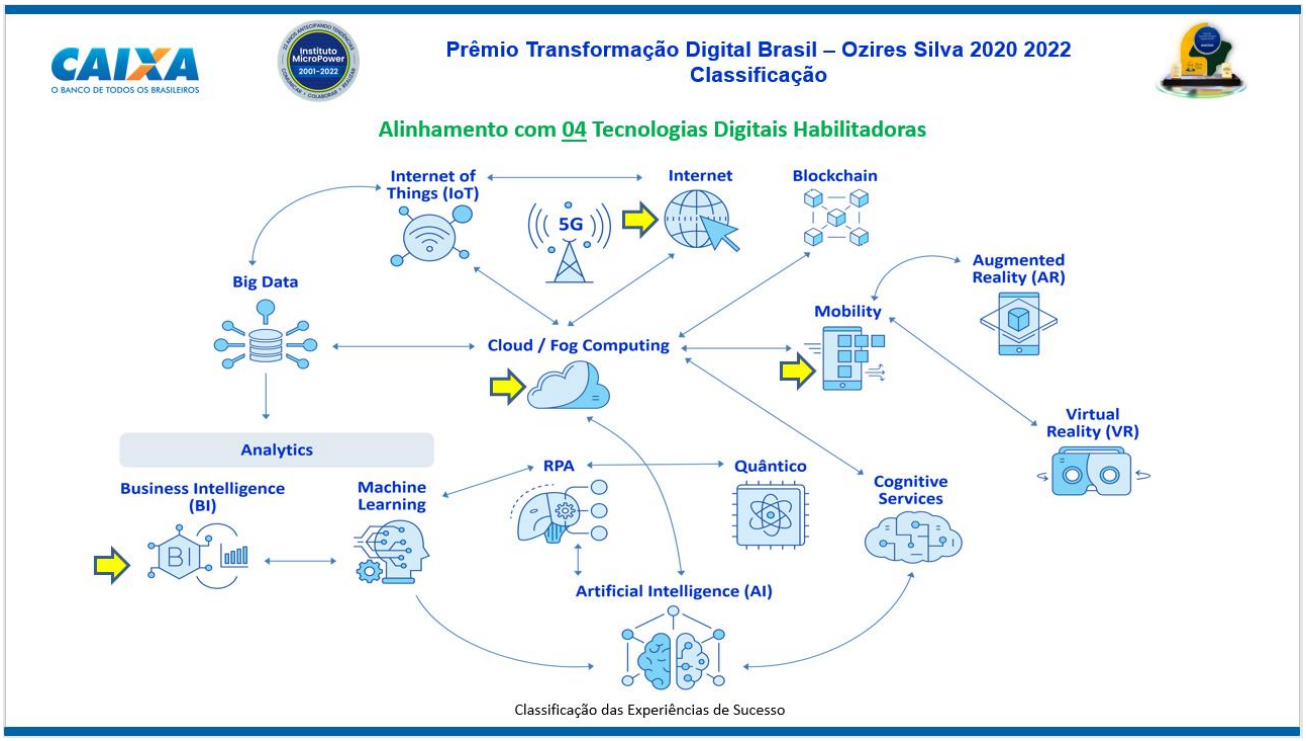
	A inclusão bancária de um segmento da população que até o lançamento do CAIXA Tem não participava do setor, a abertura da Conta Social Digital e a movimentação pelo App, transformaram realidades, e abriram portas que trouxeram uma série de possibilidades para esse público. O aplicativo CAIXA Tem é o banco digital que possibilita acesso facilitado a transações bancárias, por meio de uma plataforma de serviços. Com mais de 109 milhões de contas abertas, permite ao negócio acessar rapidamente a base de clientes e ofertar produtos adequados de forma simplificada. Por meio do CAIXA Tem, foram pagos R$ 368 bilhões, referentes ao Auxílio Emergencial, Programa Bem e benefícios emergenciais regionais, promovendo um processo de bancarização inédito, de forma digital, moderna e sem custos para os clientes.
Cidadania a Governo Digital (11)	Nascido em um momento singular da humanidade, enquanto o mundo fechava as suas portas, o CAIXA Tem aproximou milhões de brasileiros do mundo digital, trazendo modernidade, comodidade e segurança a quem mais precisava. Em apenas 6 dias, 6 milhões de pessoas receberam o Auxílio Emergencial e, 20 dias após, o CAIXA Tem já havia garantido o pagamento do benefício a mais de 50 milhões de brasileiros. Hoje, com mais de 415 milhões de downloads, 109 milhões de contas abertas e 6 bilhões de transações realizadas, o CAIXA Tem foi o responsável pela bancarização de mais 38 milhões de brasileiros. A visão de futuro do CAIXA Tem é democratizar ainda mais os serviços bancários, agregando valor ao dia a dia da nossa população, ofertando produtos e serviços financeiros e não financeiros, de modo simples, seguro e 100% digital, ajudando cada vez mais as pessoas na sua relação com o dinheiro e promovendo a saúde financeira dos brasileiros. Com o CAIXA Tem, a CAIXA que está presente em 99% dos municípios, também chegou à palma da mão de todos os brasileiros.


Prêmio Transformação Digital Brasil – Ozires Silva 2020 2022
Classificação
Alinhamento com 04 Eixos da E-Digital
5 Eixos Habilitadores
4 Eixos de Transformação Digital
Ações Estratégicas
1. Economia baseada em dados
6
2. Um mundo de dispositivos conectados
6
3. Novos modelos de negócio
11
4. Cidadania e Governo
11
5. Infraestrutura e acesso às TICs
6. Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação
7. Confiança no Ambiente Digital
8. Educação e Capacitação Profissional
9. Dimensão Internacional
Ações Estratégicas
9
10
18
9
10
100
Ações Estratégicas
Classificação das Experiências de Sucesso

12. Alinhamento com as Tecnologias Digitais Habilitadoras:

Internet	O CAIXA Tem utiliza *webview* (componente de Internet) para permitir o acesso dos usuários a diferentes sites direto no aplicativo, sem que para isso o usuário precise sair dele. Com essa tecnologia é possível que o cliente acesse, por exemplo, a página de Login CAIXA (Single Sign-On) para autenticação no APP, o Informe de Rendimentos da Conta ou Calendários de Pagamento de benefícios sociais. Sem sair do APP e sem utilizar seu pacote de dados.
Mobilidade (Mobility - Tecnologia móvel)	CAIXA Tem é um aplicativo disponibilizado na Play Store (Android) e App Store (iOS). Uma vez que essas plataformas correspondem a mais de 95% do mercado de smartphones, verificamos que o CAIXA Tem, um APP bancário leve, de relevância social, consegue disponibilizar bancarização e facilidades ao dia a dia de quase todos os brasileiros.
Computação em Nuvem (Cloud Computing)	Utilizar Computação em Nuvem significa oferecer rapidez, flexibilidade e segurança aos usuários do CAIXA Tem. Destaque para o serviço de envio de push nas transações de Pix no CAIXA Tem. O sistema desenvolvido na CAIXA, em tempo tão reduzido quanto o próprio CAIXA Tem, utiliza banco de dados em nuvem. Além de proporcionar maior escalabilidade e disponibilidade, o envio de comunicações por esse meio garante também alta performance e agilidade para escalonar e acoplar a outros serviços.
Web analytics	Recentemente, o CAIXA Tem vem utilizando ferramenta de Web Analytics para aprender melhor sobre as escolhas e preferências de nossos usuários. A partir do momento em que identificamos as principais funcionalidades acessadas, possíveis gargalos das jornadas e até mesmo comportamentos não esperados, podemos pensar, preparar e implementar melhorias que, aliadas com amplo estudo de mercado, simplificam o acesso aos recursos do APP.
Outra (especificar): Microserviços, Chatbot	Frente ao tamanho do desafio de implementação do CAIXA Tem, foi necessária a implementação de uma política de acesso efetiva e, ao mesmo tempo, segura. Nesse contexto, o Onboarding Digital possibilita acesso a diferentes serviços a partir das informações e documentos enviados pelos clientes. Tudo pelo app, de forma transparente e com o uso de Mecanismos de Antifraude. Mecanismos esses que estão presentes, inclusive, nas transações bancárias dos clientes. O aprimoramento diário do CAIXA Tem está presente desde o desenvolvimento ao lançamento das versões aos clientes: ✓ No desenvolvimento utilizamos análise de código estático para prevenção de possíveis falhas e vulnerabilidades; ✓ Antes do lançamento, usamos ferramentas como DeviceFarm (Fazenda de Dispositivos) e PenTest (Testes de Intrusão), ambos possibilitam avaliar a segurança do app, simulando ataques ou comportamentos maliciosos; ✓ No monitoramento das versões publicadas, o CAIXA Tem ainda conta com ferramentas que identifica dispositivos e geolocalização, além de auxiliar no bloqueio de possíveis hackers ao não permitindo emuladores.

	✓ Ainda no monitoramento, em situações de alto volume de acessos ao CAIXA Tem, utilizamos uma ferramenta de Fila de Espera Virtual, que organiza a entrada no app, de forma a preservar os usuários logados e os sistemas que sustentam os negócios bancários.



Classificação das Experiências de Sucesso

13. Alinhamento com a 6ª Hélice:

Academia	Participação dos empregados da Universidade Caixa na busca das melhores soluções de capacitação.
Governo	Recursos da Caixa Econômica Federal para custear os cursos e certificações de mercado e para o desenvolvimento de cursos pela Universidade Caixa, e todos os custos que envolveram a criação do aplicativo.
Empresas	Desenvolvido inicialmente para conectar clientes com menor grau de intimidade com as tecnologias, cresceu e proporcionou o pagamento do Auxílio Emergencial e transformou-se no maior Banco Digital do hemisfério ocidental, com mais de 109 milhões de contas abertas.
Sociedade (S)	Mais de 415 milhões de downloads do aplicativo e mais de 3 bilhões de visitas ao site auxilio.caixa.gov.br, evitando que mais de 30 milhões de pessoas caíssem para baixo da linha de pobreza e diminuindo índices de desigualdade. Esse fenômeno tem nome e sobrenome: Auxílio Emergencial - o benefício que se tornou o maior case de um programa de inclusão bancária, financeira e digital da história do Brasil.
Meio Ambiente (E)	Ao evitar que grande parte da população caísse para baixo da linha de pobreza evitamos a exploração dos recursos naturais, que em grande parte mostra-se como única opção para sobreviver. Esse foi o maior impacto nos negócios da CAIXA em 2020 com atendimento a mais de 68 milhões de brasileiros de baixa renda e em situação de pobreza extrema.
Governança (G)	Atuamos com o mais alto grau de comprometimento às diretrizes da Estratégia Corporativa, mantendo sempre o compromisso de reforçar o nosso papel como Agente de Políticas Públicas do Governo Federal prezando pela imagem e o impacto positivo para a CAIXA.