



Francisco Escorcio <franciscoescorcio@gmail.com>

Agendamento Visita Conjunta em Açailândia

1 mensagem

Helio Luiz Duranti <helio.duranti@caixa.gov.br>

5 de maio de 2013 18:38

Para: "franciscoescorcio@gmail.com" <franciscoescorcio@gmail.com>

Cc: "dep.franciscoescorcio@camara.gov.br" <dep.franciscoescorcio@camara.gov.br>

Ao

Exmo Dep. Federal

Francisco Escorcio

Nobre Deputado,

1. Em atenção a nossa conversa da sexta-feira, ao telefone, estou lhe retomando com dois objetivos.

- a) Primeiro de agradecer o seu contato e me colocar a disposição pessoalmente e enquanto Superintendente da CAIXA no Maranhão;
- b) Segundo de me disponibilizar em termos uma agenda em Açailândia/MA para discutirmos a questão do atendimento da nossa agência atual. Nossa Gerente Geral Tatiana irá procurar nossa prefeita e ao Senhor para viabilizar uma agenda dentro da sua disponibilidade e da prefeita.

2. Ainda, sobre as questões do atendimento e qualidade de obras quero lhe informar o que segue:

- A CAIXA lançou um programa denominado "De olho na Qualidade", o qual visa abrir um canal exclusivo para que nossos clientes de habitação, de qualquer faixa de renda possam estar registrando suas reclamações, sugestões e elogios. Trata-se do 0800.721.6368.

- Nossa equipe está visitando novamente a todos os empreendimentos do MCMV Faixa I, para que possamos levantar alguma situação atípica. Quanto aos empreendimentos de Açailândia quero visitar pessoalmente quando acertarmos nossa agenda conjunta aí na cidade. Poderemos fazê-lo juntos se lhe for possível, bem como com a nossa Prefeita.

- Sobre o Atendimento, estávamos nesta sexta-feira, durante a manhã, justamente debatendo com nossos gerentes gerais do Maranhão sobre essa questão com duas vertentes:

- a) Manutenção, limpeza e conservação das unidades, dentro de um Programa Interno denominado "Bela CAIXA";

- b) Revisando uma pesquisa sobre satisfação, sobre a qualidade do nosso atendimento e debatendo melhorias que precisam ser implementadas nas nossas unidades.

- Fico grato pelas suas observações e tenha certeza, estamos numa luta intensa internamente para melhorarmos nosso atendimento não só em Açailândia mas em todo o nosso estado.

06/05/13

Gmail - Agendamento Visita Conjunta em Açailândia

3. Quanto à nova agência, lhe informo que está prevista para 2014 uma nova unidade em Açailândia. Vamos em conjunto buscar antecipá-lo logo para o início do Ano. Já demandamos uma movimentação nesse sentido junto a nossa Matriz.
4. Em paralelo, na sexta-feira orientamos nossa agência a buscar alternativas de atendimento desse fluxo com Salas Não Contiguas (Uma sala num local de bastante movimento com máquinas a disposição dos clientes), instalação de PAES (Pontos de Atendimento Eletrônico – máquinas de saque isolada, em ponto de grande movimento).

A sua disposição e atenciosamente.

Hélio Duranti

Superintendente Regional

SR Maranhão/MA