



CAIXA DE histórias

A “CAIXA de Histórias” é um espaço dedicado à memória afetiva dos colegas da CAIXA, reunindo episódios reais, curiosos, emocionantes ou divertidos, vividos ao longo da carreira. Cada relato é um fragmento vivo de um tempo que deixou marcas, ensinamentos e boas lembranças. Agradecemos a todos os colegas que nos enviaram relatos pitorescos de seu período laboral, os quais registramos na sequência.

História do FIES

Alice dos Santos Reis Gonçalves

LÁ PELOS ANOS 2000, chegou um colega novato na agência e, como sempre, foi ser treinado no atendimento. Naquela época, as fichas cadastro eram todas preenchidas à mão. Chegou um estudante para o processo de financiamento (FIES). Orientamos que era necessário o preenchimento da ficha cadastro e o mesmo prontamente iniciou o preenchimento. Meu colega efetivou as pesquisas cadastrais, tudo certo para emissão do

contrato. Ao pegar a ficha cadastro do estudante para inclusão dos dados no sistema, meu colega começou a rir sem se conter e veio com a ficha para me mostrar, pois eu, na mesa ao lado, não entendi nada. Também tive um ataque de risos, pois, no local do órgão emissor (no caso da identidade), o estudante escreveu “**MASCULINO**” (**exatamente assim**). Sempre que lembro deste episódio, preciso rir bastante.

Gentileza

Maria Irma de Jesus

ESTE FATO OCORREU NO fim da década de 90. Trabalhava na Agência Acesita, no setor de financiamento habitacional. Em 1995, fizemos o desligamento de um PAIH – Programa de Ação Imediata para Habitação, sendo que esses mutuários eram meus xodós, pois, a cada assinatura de contrato, amortização, liquidação antecipada ou outros atendimentos, lembrava-me e revivia a

alegria de quando, na minha adolescência, meu pai conseguiu financiar nossa casa pela COHAB. Pai já não se encontra mais neste plano terreno, porém a mãe, aos 92 anos, reside no imóvel, desfrutando do conforto e comodidade de ter “o cantinho dela”. **Voltando ao ocorrido:** gostava muito do meu trabalho — atendimento ao cliente, concessão, manutenção — porém, a cobrança

por telefone era meu grande desafio e geralmente era feita por outra pessoa juntamente com a dos demais setores. Ocorreu que a inadimplência habitacional da agência estava alta e, se não fosse revertida ainda naquele mês — já estávamos na segunda quinzena — não receberíamos verba no mês seguinte para novos financiamentos. Fui convocada a parar as demais atividades e dedicar aquele dia à cobrança por telefone. Não havia alternativa senão encarar o desafio. Lembrando que, naquela época, não dispúnhamos de toda esta tecnologia de informática, IA etc. Não tínhamos nenhum computador na agência e alguns mutuários não possuíam telefones, informando os dos vizinhos para recados. O processamento era feito em centrais e os relatórios enviados às agências com atraso de alguns dias, e frequentemente ocorriam erros de processamento. Então, eram necessários muito jeito e flexibilidade para não incorrer no erro de cobrar indevidamente. Sabendo disto, fiz um roteiro prévio, em etapas, para a cobrança. Considerei, inclusive, o vocabulário adequado para cada interlocutor, uma vez que o grupo inadimplente era bastante heterogêneo, pois eram vários tipos de financiamentos habitacionais, destinados às diversas classes

sociais, cujo enquadramento era feito por faixas de renda. Havia começado a ligar pela manhã, porém nem sempre conseguia ser atendida e, lá pelo fim da tarde, já no terceiro tempo, ainda faltava muito a fazer e eu cansada com aquela atividade estressante. Liguei para um mutuário do PAIH. Antes de eu falar, para minha surpresa, uma voz infantil disse: “*Alô, quem é?*” Ao que eu respondi, saindo completamente do meu script: “*Por gentileza, gostaria de falar com o papai ou com a mamãe.*” A seguir, ouvi os ruídos da criança correndo e os gritos dela: “*Mamãe, mamãe! Telefone pro’cê! É a gentileza!*” Gargalhei, relaxei, e lá se foi o cansaço e o estresse. Deus tem sempre formas misteriosas e maravilhosas de cuidar de nós. Conseguimos reduzir a inadimplência a um percentual que nos possibilitou acesso à verba para continuarmos, no mês seguinte, realizando os financiamentos das tão sonhadas casas próprias. Até hoje, quinze anos após desligar-me da CAIXA, ainda sou reconhecida nas ruas aqui de Timóteo como a “*garota da CAIXA que financiou minha casa*”. Isso alegra muito o coração, dá a sensação de etapa vencida e de dever cumprido. Além disso, traz força, confiança e esperança para encarar novos desafios.

Um gesto solidário

Ana Rita de Cássia Otoni

SOU A ANA RITA DE CÁSSIA OTONI, aposentada da CAIXA, e tenho um caso interessante para contar. Não me recordo nomes nem datas, mas o ocorrido **fala do que fazíamos além do atendimento padrão**, tendo como premissa **a empatia e o se importar com o outro**. Tenho certeza de que ocorrem muitos casos interessantes que denotam o atendimento diferenciado do empregado CAIXA. Mas este caso me marcou devido à imprevisibilidade do que pode nos ocorrer no trabalho.

Vamos ao relato: Estava atuando como gerente GOV Social no ano de 2017 na Agência *Park Royal*, no centro de BH. Neste dia atendi a um cliente com o seu cartão poupança bloqueado. Não havia nenhum motivo aparente para o bloqueio. Normalmente verificamos se há restrição com a CAIXA ou utilização indevida do cartão ou bloqueio pelo próprio cliente. O cliente me relatou que precisava urgentemente de dinheiro em espécie, pois era do interior, havia chegado a Belo Horizonte recentemente e já não tinha mais recurso para se manter aqui, a não ser o de sua poupança. Percebi que o cliente estava muito ansioso e um pouco confuso e procurei formas

de auxiliá-lo. Fiz contato, por meio do *Teams*, com a gerente que havia bloqueado o cartão dele. Imediatamente, e apreensiva, ela me contou que se tratava de pessoa próxima à família que estava desaparecida há dias e todos os amigos e familiares o procuravam. Que ele não estava em condições psicológicas normais e pediu que eu o mantivesse ali até que algum familiar de BH fosse buscá-lo, de forma que parecesse um acaso, para que ele não sumisse novamente. Pediu que eu buscasse informações de onde ele estava hospedado caso a estratégia não desse certo. Então, fui abordando o cliente com muito tato, conferindo documentos e conversando sobre a movi-

mentação da conta dele, fazendo com que entendesse que eu estava verificando para atualizar o cadastro e desbloquear o cartão. Fui repassando a ela as informações que consegui obter; nesse tempo, ela fez contato com familiares de BH, que iriam à agência para encontrá-lo. A conversa com pessoas do interior fluíu fácil. Ele me contou uns casos e eu atentamente prendia a atenção dele, cuidando para que não quisesse ir embora. Passei a ela o local exato em que ocorria o atendimento para que os familiares o abordassem de forma a parecer surpresa. Por fim, surgiu um senhor que, ao avistá-lo, logo o cumprimentou com a fala:

“Que coincidência... fulano, te encontrar aqui!” O cliente imediatamente o reconheceu e começaram

a conversar. O familiar ofereceu que ele fosse se hospedar em sua casa. Passei a informação à gerente da outra unidade, que me agradeceu aliviada, dizendo que eles cuidariam dele. Desbloqueou o cartão e se despediu. Disse ao cliente que ele já teria acesso à conta, e ele se despediu agradecendo pelo atendimento e dizendo que iria com o familiar. O senhor que havia chegado me agradeceu e, quando saíram, virou-se para mim e apertou as mãos em sinal de oração. Senti-me feliz em, através do meu atendimento, poder auxiliar aquelas pessoas a reverem seu parente, que precisava de ajuda naquele momento.

Sinais exteriores de riqueza

Lourenço Costa

EM UM CERTO MÊS DO SEGUNDO semestre do ano de 1990, como titular da função de confiança de Inspetor, fui designado para realizar inspeção em uma agência da CAIXA de uma pequena cidade do sudoeste baiano, localizada no sopé da Chapada Diamantina. Chegando àquela cidade, na tarde de uma segunda-feira, hospedei-me em uma pousada simples, porém aconchegante, bem arrumada e limpa, que servia apenas o café da manhã, razão pela qual era minha tarefa particular buscar local para almoço e jantar, informações que registro apenas para auxiliar o entendimento de detalhes deste caso. No dia seguinte à minha chegada, compareci à agência da CAIXA bem cedo, por volta das 07h00, pois, no sertão baiano, o expediente bancário externo tem início às 08h00 e se encerra às 13h00 (pelo menos era assim naquela época). Como se tratava de agência de pequeno porte, na própria terça-feira e até a sexta-feira daquela semana fiz todo o levantamento de fatos que considere relevantes e me preparei para elaborar a consequente Carta de Inspeção – CI e encerrar os trabalhos na segunda-feira da semana seguinte. Então veio o fim de semana, tudo transcorrendo com normalidade no sábado: café da manhã na pousada, almoço por volta das 12h00 e um farto lanche no início da noite, que me serviu de jantar. Entretanto, no domingo as coisas desandaram, pois, em torno das 13h00, ao buscar um local para almoçar, deparei-me com um aviso inusitado nos dois ou

três restaurantes que havia na cidade: **“Fechado para Almoço”**. Acontece que, naquela época, e no sertão baiano, os restaurantes fechavam às 13h00, costume que eu ignorava e, como só saí da pousada após o encerramento da corrida de Fórmula 1, já era tarde demais. *(Sou fiel seguidor do esporte, especialmente quando tínhamos no “grid” nosso admirável piloto Ayrton Senna, que, inclusive, tornou-se bicampeão naquele ano de 1990)*. **Fechado para almoço????!!** Tal aviso foi, a um só tempo, trágico e cômico para mim, que, decepcionado, mas rindo muito da irônica situação, comecei a cogitar onde poderia saciar minha fome, já que havia tomado café por volta das 08h00. A solução que encontrei foi procurar algum bar e fazer um lanche composto por salgado e algum suco, refrigerante ou leite. Assim decidindo, dirigi-me a um bar pelo qual havia passado antes. Estacionei o carro e já ia entrando quando, lá de dentro, saiu o então gerente da agência, a quem nomearei apenas como *Dion*, portando uma cesta com garrafas de cerveja. Do encontro nasceu o seguinte diálogo: — *Ei, Inspetor, vai tomar uma cervejinha?* — **Não, meu caro. Estou procurando algo para comer. Para minha surpresa, os restaurantes estão fechados para almoço.** — *Isso não é problema. Venha almoçar comigo, em minha casa. É só me seguir. Estou naquela moto ali.* *(Apontou para uma reluzente Honda 400cc)*. Considerando que eu já havia dado como concluída a inspeção, não vi problema ético em aceitar o convite e lá fui

eu almoçar na casa dele. Chegando à residência, notei estacionados na garagem dois carros Ford, todos novos: um Escort XR3 conversível e uma caminhonete F-1000 estilizada pela Envemo. (*Informações sobre a Envemo podem ser encontradas no Google.*). Ao entrarmos na sala, Dion apresentou-me um portentoso equipamento de som que ocupava toda a parede, com imensas caixas de som ladeadas por seis torres de metal que armazenavam cerca de 300 CDs musicais. Em seguida, apontou para quadros pendurados mostrando-o montado em garbosos cavalos, visivelmente de raça, informando que eram animais de seu próprio haras. Sem tecer comentários, observei toda aquela ostentação — *a motocicleta, os carros, o som, os CDs, os cavalos* — e, por um momento, pensei em não continuar ali, mas, com a consciência tranquila (e com fome), almocei o que foi servido. Terminado o almoço, agradei e retornei à pousada. No dia seguinte, segunda-feira, em vez de elaborar a programada CI, reabri meu trabalho de inspeção, mediante o qual, ao final

do expediente, já havia identificado a origem daqueles sinais exteriores de riqueza ostentados por Dion. Aprofundei minhas pesquisas e obtive resultado substancialmente diferente do da semana anterior, todo em prejuízo da CAIXA, o qual abordei com Dion em conversa particular, clara e sem rodeios, informando que, em vez de CI, eu emitiria uma Carta Reservada – CR, razão pela qual ele deveria preparar-se para as interpelações administrativas. Dion apenas comentou: — *Fui tolo ao convidar você para almoçar na minha casa, né?* Ao que respondi: — ***Não, você foi hospitaleiro e eu agradeço. Mas não posso deixar de cumprir minha obrigação para com a CAIXA.*** Emiti a CR, lacrei-a em envelope pardo endereçado ao Departamento de Inspeção – DEINS e aguardei o maloteiro para colocá-la no malote da própria agência. Após esses cuidados, retornei à pousada, encerrei minha hospedagem e parti de volta para minha residência, em Governador Valadares (MG).

E foi assim...

Maria Lúcia G. Miranda

ENTREI PARA A CEF em 1977. Após o curso de integração e o estágio na Agência Carijós, apresentei-me ao RH, de onde saí encaminhada para o Setor de Folha de Pagamento. No setor, fui recebida de forma amistosa e carinhosa. Roselêa era a chefe, a Márcia Tibúrcio era a eventual e foi minha professora. Havia ainda a Fátima, José Roberto e Nilton (baianos), Sandoval e Fidélis (goianos) e José Ronaldo. Acho que fui para ficar no lugar do José Ronaldo, pois, assim que cheguei, ele foi para o Setor de Registro e Controle. E essa foi a minha primeira turma na Folha. Eles eram alegres, extrovertidos e barulhentos, e eu, de poucas palavras e muito tímida. No meu terceiro dia de Folha, estava eu aprendendo o serviço com a Márcia, quando o telefone tocou. Um dos meninos atendeu e disse: — *Lúcia, telefone para você.* Muito sem jeito, atendi: — ***Pois não?*** Uma voz masculina falou: — *Lúcia, é o Flávio. Você poderia trazer um café para mim?* Respondi: — ***Sim, senhor.*** Daí perguntei à Márcia como fazer. Ela me explicou onde ficava o café e que eu pedisse às copeiras o café para ele. E lá fui eu. Pedi o café e falei que era para o senhor Flávio.

Elas me entregaram uma bandeja com a xícara. Bati na porta, entrei e disse: — ***Bom dia. Aqui está o café que o senhor pediu.*** Ele me olhou com ar de zombaria e disse: — *Eu pedi? Então tá bom. Pode deixar aí.* Saí da sala dele pensando que algo estava errado. Entrei no setor. Uns estavam de cabeça baixa “trabalhando”, outros tentando conter o riso. Quando comecei a contar para a Márcia o ocorrido, ela não aguentou e começou a rir, desencadeando uma risada geral. Percebi então que havia caído numa pegadinha. Tive vontade de enforcá-los. Quis ir embora. (Risos). Depois desse episódio, entendi que o que eles fizeram foi para me deixar mais à vontade e menos introvertida. Depois, vieram outros colegas e outras histórias. Mas dessa eu não me esqueço. Hoje, não sei por onde andam alguns deles, mas guardo-os no meu coração com toda estima. Abraço a todos.

Quer compartilhar uma história vivida na CAIXA? Envie para aeaminas@aeaminas.com.br