

# Caixa Fácil: O Fim da Espera

Otimizando a Experiência do Cliente com Triagem e **Agendamento** Inteligente





# O Desafio: A Visão do PDTI e a Realidade do Cliente

## Contexto (Baseado no PDTI):

O PDTI da Caixa identifica a necessidade de "Integração entre plataformas digitais e canais físicos" e "Automação de processos".

**Diagnóstico (PDTI):** Nossas fraquezas incluem "Processos de desenvolvimento lentos" e a necessidade de "Melhorar a experiência do cliente".

**A Ameaça:** O avanço de bancos digitais e a "obsolescência tecnológica" exigem uma resposta ágil.

## O Problema do Cliente:

- Congestionamento nas agências e longos tempos de espera.
- Falta de previsibilidade: o cliente não sabe quanto tempo vai demorar.
- Alocação ineficiente: o cliente muitas vezes espera na fila geral para um serviço que poderia ser resolvido rapidamente em um guichê específico.

# A Solução: MVP "**Caixa Fácil**"

**O Produto:** Um novo módulo integrado ao aplicativo móvel da Caixa.



## **Triagem Inteligente (O "Finder")**

Usa geolocalização e análise de dados para encontrar a agência ideal.

Leva em conta a ocupação em tempo real, capacidade e serviços disponíveis.



## **Agendamento Digital (O "Scheduler")**

Permite ao cliente agendar o horário e a finalidade da visita (Ex: Saque FGTS, Desbloqueio de Cartão).

## **Valor Entregue (MVP):**

Geração de uma Senha Digital Prioritária para o horário agendado.

☐ **Hipótese Central:** O agendamento e a previsibilidade podem reduzir o tempo de espera em pelo menos 40% para serviços específicos.

# Etapa 1: Como Funciona: A Triagem Inteligente (O Código em Ação)

O que o app faz (Baseado no código-fonte):

01

## Geolocalização (\_goToMyLocation)

O app identifica a posição do usuário ou permite a busca de um endereço (\_searchAndShow).

02

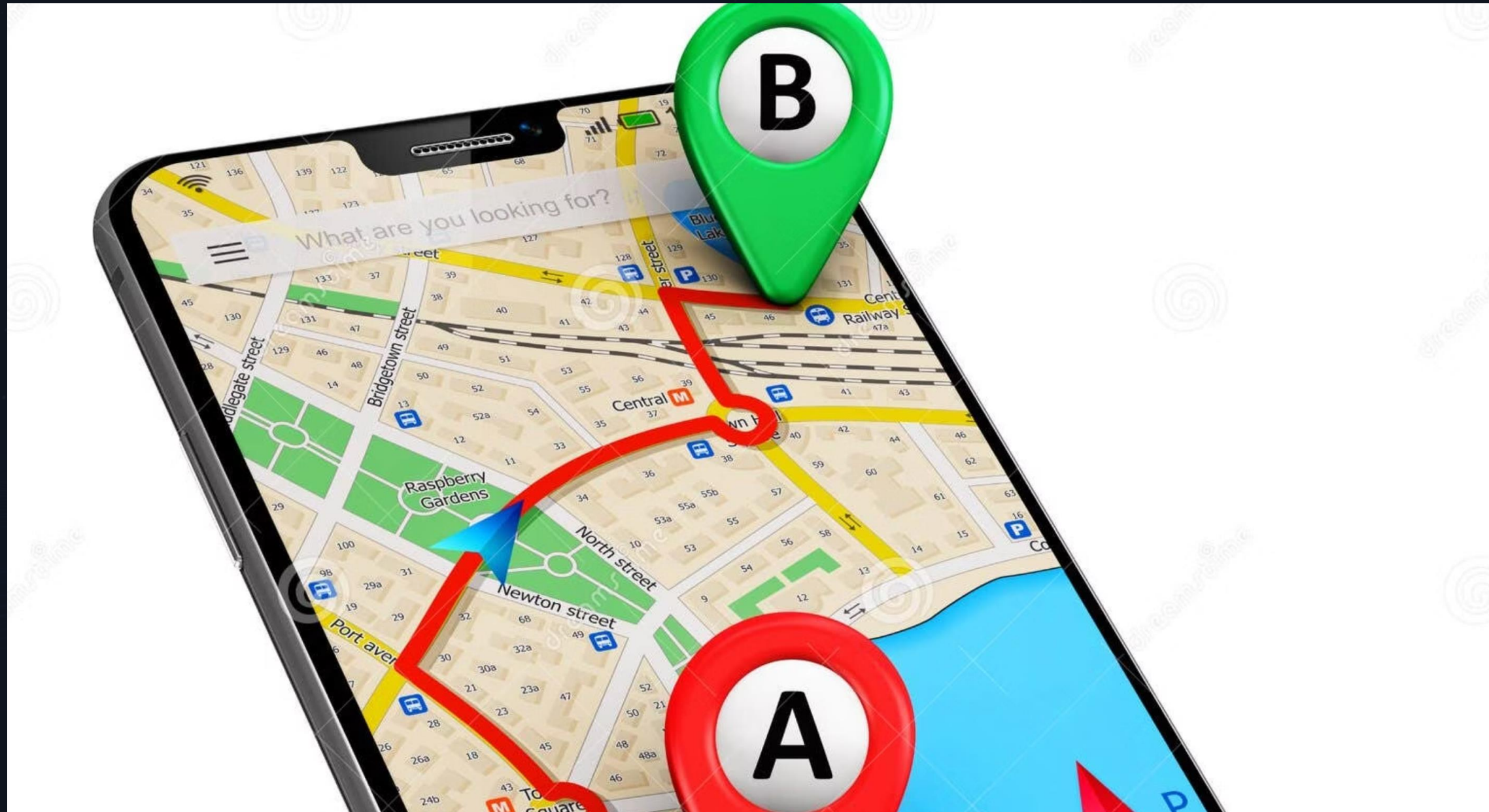
## Análise em Tempo Real (\_generateExamples, \_recommendNow)

O MVP simula a ocupação das agências (Ex: 10/30 pessoas).  
Calcula o tempo de espera estimado com base na ocupação vs. capacidade (\_estimateWaitMinutes).

03

## Recomendação (\_recommendNow)

O sistema não mostra apenas a agência mais próxima, mas sim a melhor agência, balanceando menor tempo de espera e menor distância.





# Etapa 2: Como Funciona: Agendamento e Fim da Fila

## A Jornada do Cliente (Após a Triagem):



### Seleção

O cliente visualiza a agência recomendada (Ex: "Agência Centro - 5 min de espera") e os serviços que ela oferece (\_onAgenciaTap).



### Agendamento

O cliente seleciona o serviço (Ex: "Assinatura de Contrato") e reserva um horário.



### Senha Digital

O app gera um QR Code ou senha digital com prioridade para o horário agendado.



### Atendimento

Ao chegar na agência, o cliente é direcionado ao atendente correto e preparado para sua demanda, sem passar pela fila de triagem geral.

# Alinhamento Estratégico (Como o MVP Executa o PDTI)

Este MVP não é um projeto isolado; ele é a execução prática do Plano Diretor:



## Eixo 4: Transformação Digital e Experiência do Cliente

**Meta do PDTI:** Atingir 85% das transações por canais digitais.

**Nossa Ação:** O Caixa-Fácil digitaliza a transação mais analógica do banco: a espera na fila.



## Eixo 3: Governança e Dados

**Meta do PDTI:** Usar dados para apoio à decisão.

**Nossa Ação:** Usamos geolocalização e dados de ocupação para tomar decisões de fluxo em tempo real.



## Eixo 1: Modernização e Inovação

**Meta do PDTI:** Adotar arquitetura de microserviços e APIs.

**Nossa Ação:** Este módulo é um microserviço que se integra ao "Superaplicativo" da Caixa, validando a integração físico-digital.

# Próximos Passos (Além do MVP)



## Fase 1 (MVP Atual):

- Validar a hipótese de redução de 40% no tempo de espera.
- Coletar dados sobre os horários e serviços mais procurados.
- Código: [github.com/CC-UNIFE-MARLONRN/CaixaFaci\\_app](https://github.com/CC-UNIFE-MARLONRN/CaixaFaci_app)



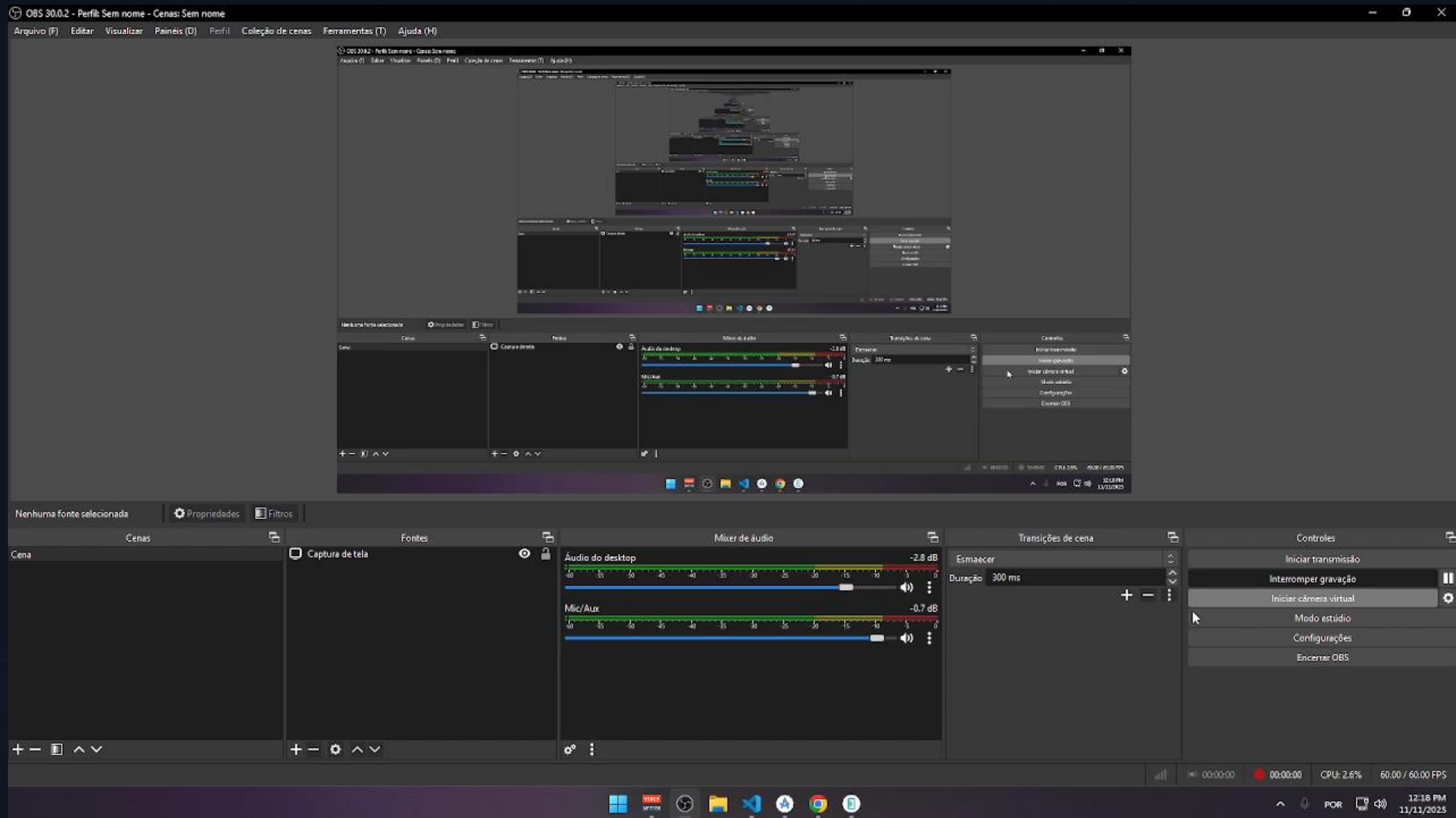
## Fase 2 (Integração):

- Conectar o app aos sistemas internos de senhas (Totens) das agências.
- Usar o histórico real do cliente (e não apenas o serviço selecionado) para a triagem.



## Visão de Futuro (Gestão Preditiva):

- Usar IA para prever a demanda e sugerir proativamente ao cliente os melhores horários, antes mesmo que ele saia de casa.
- Alocação dinâmica de atendentes nas agências com base nos agendamentos do dia.





# **Caixa-Fácil: Menos Espera, Mais Eficiência**

Estamos transformando a visita à agência de uma obrigação demorada em uma experiência rápida, previsível e eficiente.



Obrigado