



**Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021**

**FEBRALOT OFICIA CAIXA**

**DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN**

**OFÍCIO FEBRALOT 459/2020**

Prezado Empresário,

A FEBRALOT oficiou à Caixa sobre descumprimento de itens da CN 859, de agosto de 2019, em seus itens 19 e 20.

Veja também a resposta do Vice-Presidente de TI da Caixa

A DIRETORIA



**Of. FEBRALOT Nº 459/2020**

Brasília 15 de Dezembro de 2020

**Ilmo. Senhor  
Pedro Duarte Guimarães  
M.D. Presidente  
Caixa Econômica Federal – Brasília-DF**

Assunto: Itens 19 e 23 Obrigações da CAIXA. Descumprimento reiterado da Circular nº 859/2019.

Senhor Presidente,

1. Com os respeitosos cumprimentos vimos relatar à essa Presidência a grande insatisfação da categoria das empresas lotéricas, representada em âmbito nacional, por esta FEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS LOTÉRICAS – FEBRALOT, em relação ao lamentável descumprimento reiterado por parte dessa empresa pública dos itens 19 e 23 da Circular CAIXA nº 859/2019.
2. A Circular, em referência, determina, e também está previsto nos contratos assinados com as empresas lotéricas, que:



**Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021**

**FEBRALOT OFICIA CAIXA**

**DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN**

**OFÍCIO FEBRALOT 459/2020**

**23 OBRIGAÇÕES DA CAIXA**

*23.1 Além daquelas previstas nos demais itens desta Circular, são obrigações e responsabilidades da CAIXA as descritas a seguir.*

**23.2 EQUIPAMENTOS E SISTEMAS**

*23.2.1 A CAIXA fornece volantes, bobinas, formulários, equipamentos e sistemas para a captação de apostas e realização das demais transações.*

*23.2.3 A CAIXA, ou empresa por ela contratada, presta os serviços de assistência técnica e de manutenção dos equipamentos e sistemas, em nível preventivo e*

*corretivo, sem ônus para a PERMISSIONÁRIA, desde que tais serviços não decorram de danos causados por uso inadequado, acidentes e/ou desgaste anormal.*

**19 EQUIPAMENTOS, SISTEMAS, SEGURANÇA E MICROINFORMÁTICA DA REDE DE UNIDADES LOTÉRICAS**

**19.1 EQUIPAMENTOS E SISTEMAS**

*19.1.1 Os equipamentos e sistemas necessários à execução das atividades de comercialização das loterias e à prestação de serviços, são fornecidos pela CAIXA ou por empresa previamente por ela contratada e/ou prévia e expressamente por ela autorizada.*

*19.1.2 Os equipamentos são fornecidos sob a forma de comodato ou outra que tenha efeito jurídico idêntico, e entregues à PERMISSIONÁRIA em perfeito estado de apresentação e funcionamento, para servir ao objeto da PERMISSÃO Lotérica.*

*19.1.4 A CAIXA, ou a empresa por ela contratada, pode substituir todos e/ou qualquer um dos equipamentos que venham a apresentar falhas ou defeitos de funcionamento, por outros similares, ou ainda por outros de qualidade e/ou nova tecnologia, mediante aviso escrito à PERMISSIONÁRIA, que não poderá ocasionar nenhum embaraço ou oposição à execução dos serviços.”*

3. Ocorre que as obrigações acima não estão sendo cumpridas a contento há anos, e apesar de ter sido prometido no ano corrente que os problemas de TI seriam resolvidos, estes persistiram, de janeiro a dezembro/2020, e ainda persistem até o momento, sem solução, sendo eles: sistema fora do ar não permitindo que sejam feitos os jogos nem pagamentos dos boletos; erros constantes no aplicativo central; chamados técnicos abertos sem retorno de atendimento; e quando as empresas lotéricas são atendidas a área técnica não resolve os problemas de inconsistências do Sistema; “travamento” das máquinas, deixando a Rede de uma forma geral, sem condições de fazer nenhum tipo de serviço.



**Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021**

**FEBRALOT OFICIA CAIXA**

**DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN**

**OFÍCIO FEBRALOT 459/2020**

4. Os problemas relatados causam grandes prejuízos financeiros, e de ordem até moral às empresas lotéricas, pois muitas delas tiveram que mandar os clientes embora, outros baixaram as portas, diante da impossibilidade técnica-operacional, causada pela indisponibilidade do Sistema de TI, ou seja, causada pela incapacidade da área de TI da Caixa ofertar às Lotéricas um Sistema, *necessário à execução das atividades de comercialização das loterias e à prestação de serviços, que funcione.*

5. Como é do conhecimento dessa Presidência, o assunto não é novo, e muitas empresas já estão se municiando de subsídios e provas para buscar reparações dos prejuízos que vêm sofrendo em função da incapacidade da área de TI da Caixa em cumprir as obrigações normativas e contratuais estabelecidas que atribuem à CAIXA *ou à empresa por ela contratada, as obrigações e responsabilidades de fornecer equipamentos e sistemas em perfeito estado de apresentação e funcionamento, necessários à execução pelas Lotéricas das atividades de comercialização das loterias e à prestação de serviços; bem como a obrigação de prestar os serviços de assistência técnica e de manutenção dos equipamentos e sistemas, em nível preventivo e corretivo, sem ônus para a PERMISSIONÁRIA. E podendo (poder-dever) até substituir todos e/ou qualquer um dos equipamentos que venham a apresentar falhas ou defeitos de funcionamento, por outros similares, ou ainda por outros de qualidade e/ou nova tecnologia”, incluindo aí, obviamente, a troca de Sistema e/ou empresa que oferte esse serviço, quando ineficiente.*

6. Os problemas técnicos relatados, cuja ausência de resolução está afetando as empresas lotéricas em todo país, exigem a adoção por parte dessa Presidência de providências emergenciais, relativamente aos responsáveis pela prestação dos serviços de TI, pois inegavelmente não estão conseguindo cumprir as obrigações normativas e contratuais às quais a CAIXA se obrigou, e estão causando sérios prejuízos de ordem financeira, pois as empresas lotéricas estão perdendo receitas em razão da impossibilidade técnica de executar serviços e comercializar loterias, e moral, pois vêm sua imagem manchada junto aos clientes, que não entendem como uma loteria, permissionária da Caixa, não consegue prestar os serviços por causa de um Sistema de TI que não funciona.

Assim é que como legítima representante de todas as empresas lotéricas, com todo respeito, vem através, do presente requerer a adoção de providências urgentes para resolver os problemas técnicos relatados, inclusive, a expedição de comunicado às empresas lotéricas contendo informações sobre as medidas concretas e efetivas para resolver os problemas técnicos, de responsabilidade e obrigação da CAIXA.

Com o registro de estima e consideração, aguarda-se resposta URGENTE sobre acima exposto dada à gravidade do problema técnico relatado.

Atenciosamente,

**Jodismar Amaro**  
**Presidente FEBRALOT**



**Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021**

**FEBRALOT OFICIA CAIXA**

**DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN**

**OFÍCIO FEBRALOT 459/2020**

Segue resposta da Caixa:



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

Brasília-DF, 29 de janeiro de 2021.

À FEBRALOT,

Ilmo. Senhor Jodismar Amaro  
Presidente

Federação Brasileira das Empresas Lotéricas – FEBRALOT Ref.: Of.  
FEBRALOT n. 459/2020.

Senhor Presidente,

- 1 A CAIXA, em atenção e respeito à parceria com os lotéricos, vem se manifestar quanto aos argumentos relacionados no ofício FEBRALOT, n. 459/2020, os quais apontam supostos descumprimentos reiterados desta instituição quanto às obrigações firmadas com a Rede Lotérica dispostas na Circular CAIXA n.º 859/2019.
- 2 Inicialmente, cumpre à CAIXA acenar que o relacionamento e adoção de soluções tecnológicas para os parceiros lotéricos na condução dos seus negócios é considerada providência prioritária desta instituição.
- 3 Além disso, a CAIXA reafirma o seu compromisso de sempre atender a Rede Lotérica com atenção e zelo, mitigando de maneira imediata os efeitos causados por eventuais falhas tecnológicas inerentes à prestação dos serviços bancários e de loterias.
- 4 Nesse sentido e homenageando o franco e excelente relacionamento da CAIXA com sua Rede Lotérica faz-se importante debater e esclarecer pontualmente eventuais falhas que estejam relacionadas à execução das atividades de comercialização das loterias e à prestação desses serviços, além de, igualmente, pontuar a forma da prestação de serviços de assistência técnica e de manutenção dos equipamentos instalados.



**Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021**

**FEBRALOT OFICIA CAIXA**

**DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN**

**OFÍCIO FEBRALOT 459/2020**

- 5 Essas obrigações da CAIXA com sua Rede Lotérica têm sido objeto de controle e de atenção, em especial nos últimos anos de gestão do banco.
- 6 No ano de 2019, a CAIXA investiu o montante de R\$ 1,79 bilhões em investimentos e melhorias tecnológicas, em aplicações e de infraestrutura, conforme apresentado abaixo:

**6.1 Ambiente Centralizado:**

- 6.1.1 Entre 2019 e 2020, a CAIXA realizou a contratação de ativos para modernização e atualização do ambiente de processamento e armazenamento do Centro Tecnológico CAIXA(CTC) e Centro Tecnológico Datacenter (DTC), que totalizaram investimentos na ordem de R\$ 1.46 Bilhões.
- 6.1.2 O primeiro conjunto de investimentos foi realizado no final de 2019 e meados de 2020, com a aquisição de 6 (seis) equipamentos IBM System z15 e aporte de 86.565 Milhões de Instruções por Segundo (MIPS) em capacidade de processamento de sistemas em ambiente mainframe.
- 6.1.3 Além disso, no final de 2020, foi realizada a aquisição de mais 2 (dois) equipamentos IBM System z15 e capacidade adicional de 100.576(MIPS) com ativação imediata de 85.000(MIPS), sendo agendadas as ativações restantes até julho de 2021.
- 6.1.4 Nesse sentido e considerando todos os investimentos realizados no biênio 2019/2020, foi registrado o incremento de 60% em capacidade de processamento transacional da CAIXA.
- 6.1.5 Por sua vez, o segundo conjunto de investimentos foi realizado para a modernização da infraestrutura de armazenamento dos sistemas processados em ambiente mainframe, com aquisição de discos de última geração e capacidade de 9,5 Petabytes, utilizados para replicação de 100% dos dados armazenados em dois ambientes de data centers geograficamente dispersos, CTC e DTC.
- 6.1.6 Por fim, foram realizados investimentos para a modernização da estrutura de interconectividade entre os discos e o mainframe, com a substituição de todo o parque de interconexão entre as duas arquiteturas.



**Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021**

**FEBRALOT OFICIA CAIXA**

**DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN**

**OFÍCIO FEBRALOT 459/2020**

- 6.1.7 A entrega dessa infraestrutura é acompanhada pelo programa de Alta Disponibilidade da CAIXA, com previsão de conclusão até o final do primeiro semestre de 2021.
- 6.1.8 Em que pese os investimentos realizados atenderem a todos os sistemas, canais e serviços da CAIXA, é indiscutível o reflexo direto na melhoria das condições do processamento das transações bancárias, financeiras, sociais e de jogos operados pelo canal lotérico.

**6.2 Ambiente Descentralizado:**

- 6.2.1 A Aquisição de 12.500 TFL – R\$ 238.182.101,20 – possibilitou a modernização do parque com a substituição de 10.047 TFL obsoletas e o acréscimo de 2.453 TFL ao parque, como Aporte em UL existente ou abertura de Novas Unidades Lotéricas.
- 6.2.2 Houve, também, a Contratação de manutenção para todos os TFL sem garantia do fabricante – R\$ 46.512.666,60 – fundamental para restabelecer a disponibilidade do Canal Lotérico durante o ano de 2020. Esse quadro, entre jan e jul/2020, obteve os instrumentos de acordos de níveis de serviços - SLA para sua manutenção, retomando o percentual contratado e, assim, mantido até os dias atuais.
- 6.2.3 Em 2020, a CAIXA adquiriu 2.000 impressoras autenticadoras – R\$ 2.298.000,00, auxiliando no restabelecimento da disponibilidade do Canal Lotérico; adquiriu 5.750 PINPAD – R\$ - 2.229.775,00, auxiliando no restabelecimento da disponibilidade do Canal Lotérico e, igualmente, adquiriu 1.000 baterias para nobreak - R\$ 49.670,00, que auxiliaram no restabelecimento da disponibilidade do Canal Lotérico.
- 6.2.6 A CAIXA também se preocupou com a atualização do sistema operacional de todo o parque instalado de TFL (hoje 50.162 equipamentos), investindo R\$ 4.243.120,00, para prover maior segurança às transações executadas nos Terminais Financeiras Lotéricos.
- 6.2.7 Houve, ainda, a instalação de circuito de dados adicional em 56% das Unidades Lotéricas (7.408 UL) – R\$ 1.932.136,00/mês, cuja instalação do 2º circuito possibilitou a implantação de contingência de comunicação de dados para as UL contempladas. Destaque-se que,



Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021

FEBRALOT OFICIA CAIXA

DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN

OFÍCIO FEBRALOT 459/2020

atualmente, se encontra em andamento a contratação para contemplar as demais Unidades Lotéricas.

- 6.2.8 Além disso, a CAIXA reitera que sua preocupação é constante e rotineira com os lotéricos. Atualmente, as áreas de TI têm se colocado em plena disposição da rede, tendo alocado equipes das GITEC Regionais diariamente para atendimento direto, solucionando eventos e, na mesma medida, minimizando ocorrências futuras na Rede Lotérica.

**6.3 Evoluções nas aplicações de Loterias:**

- 6.3.1 Entre 2019 e 2020, a CAIXA investiu o valor de R\$ 23,7 milhões no desenvolvimento de melhorias sistêmicas e de novos produtos, dos quais elencamos abaixo as principais entregas:

- **Adequação do PEC 10 aos padrões da Nova Plataforma de Cobrança - NPC** - A funcionalidade do PEC Cobrança agora segue o padrão NPC, passando a ser realizada de acordo com a determinação da FEBRABAN, com interface online com a CIP. Esta ação traz maior segurança na realização das transações no Canal Lotérico.

São exemplos de serviços deste fluxo:

- a. Convênios de água, luz e telefone
- b. Convênios Detran
- c. Pagamentos sem boleto

- **Locais da Sorte para o Loterias Online** - Identificação da cidade do ganhador para canais eletrônicos. Agora é possível consultar a cidade do ganhador para apostas realizadas no Loterias Online e App Loterias. Antes desta entrega, a cidade do ganhador era apresentada apenas como “Canal Eletrônico”. Portanto esta implementação agrega mais transparência e maior segurança à realização dos sorteios das Loterias. Além disso, atende um pedido antigo dos clientes Loterias.

- **Saque Auxílio Emergencial sem Cartão** – Canal Lotérico - #COVID - Atendimento ao Saque Emergencial conforme Decreto 10.316/2020. Esta nova modalidade de saque sem cartão no Canal Lotérico atendeu à estratégia do Governo Federal para apoio a trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, visando o enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - COVID 19.



Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021

FEBRALOT OFICIA CAIXA

DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN

OFÍCIO FEBRALOT 459/2020

- **Crédito Comissão Extra Canais Eletrônicos** - Atendimento do plano de assistência ao lotérico durante a pandemia. Foi realizada a redistribuição das comissões SILCE e IBC para auxílio aos lotéricos impedidos de trabalhar. Mais de 5 milhões de reais foram distribuídos entre os lotéricos, apenas nos dois primeiros meses.
  
- **Melhorias de usabilidade nos serviços financeiros – GT Novo Varejo** - Simplificação do fluxo de funcionalidades de serviços financeiros. Em atendimento à diversas sugestões dos parceiros Lotéricos o fluxo de diversas funcionalidades foi otimizado com a revisão de telas e etapas de confirmação não essenciais. Com esta otimização espera-se a redução do tempo médio de atendimento por operação e conseqüentemente maior produtividade para o parceiro Lotérico. As principais funcionalidades alvo desta simplificação foram:
  - a. Saque com Cartão
  - b. Abertura de Contas
  - c. Nova Plataforma de Cobrança
  
  - d. Arrecada GPS
  - e. Depósito
  
- **Pagamento CAIXA TEM no Canal Lotérico** – O cliente Loterias CAIXA agora pode utilizar o saldo da conta social digital para realizar o pagamento de suas contas, boleto. A autorização do débito é realizada por meio de Token gerado no aplicativo CAIXA TEM. Esta ação traz mais comodidade ao cliente, inserindo um novo meio de pagamento para o Canal Lotérico e por consequência reduz o tráfego de dinheiro em espécie para o Lotérico.
  
- **Melhorias nas apostas Lotofácil** – Os concursos da Lotofácil agora são diários com acúmulo para concursos com final 0. Além disso, também será possível realizar apostas com 19 e 20 números. Esta melhoria propicia ao cliente muito mais chances de ganhar e, ao Lotérico, maior arrecadação.
  
- **SUPER SETE** – O Super Sete é a nova modalidade das Loterias CAIXA. É um jogo moderno, dinâmico e com grandes probabilidades de acerto.



Ano IV – COMUNICADO 5 – Quinta, 4 de fevereiro de 2021

FEBRALOT OFICIA CAIXA

DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 19 E 20 DA CN

OFÍCIO FEBRALOT 459/2020

- **Crédito Consignado** – A contratação de Crédito Consignado foi disponibilizada nas Lotéricas. Esta entrega permitirá aos Lotéricos a ampliação da sua carteira de clientes e aumento significativo na arrecadação. Na contratação do Crédito Consignado o Lotérico recebe um percentual do empréstimo efetivado. Quanto maior o valor do empréstimo maior a comissão.
  - **APP Loterias (Android)** – Nova versão dos aplicativos de loterias disponibilizada na plataforma Android, que permitirá maior conveniência aos clientes na realização de apostas, e com expectativa de aumento na arrecadação.
- 7 Por ocasião desses investimentos, a CAIXA melhorou sobremaneira a prestação dos serviços aos lotéricos, registrando uma diminuição evidente de intercorrências.
- 8 Faz-se importante ainda destacar que, a partir do ano 2019, os volumes de pagamentos eletrônicos sofreram grande aumento que, somados à adoção de condutas para o enfrentamento da pandemia, exigiram do sistema financeiro nacional - SFN e dos sistemas de pagamentos interbancários. – CIP a implementação e superação de grandes dificuldades não previstas.
- 9 Contudo e ainda que tais dificuldades tenham sido significativas, a CAIXA pôde conferir importante atenção aos lotéricos na solução das intercorrências inerentes ao período, sem sacrificar o atendimento aos seus funcionários e à população brasileira.
- 10 Nesse sentido, a CAIXA renova a atenção e o respeito que possui com seus parceiros lotéricos, demonstrando e esclarecendo que, apesar das dificuldades e das contingências ocorridas durante o enfrentamento da pandemia, não descurou de investir, atender e prontamente resolver as eventuais intercorrências comuns na condução da infraestrutura desse atendimento e, portanto, em cumprir com suas obrigações junto à Rede Lotérica.

Atenciosamente,

Claudio Salituro  
Vice-Presidente de Tecnologia e Digital – CAIXA