



**Ano IV – COMUNICADO 8 – Sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021**

## **REUNIÃO VIRTUAL**

### **FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS**

### **QUEDA DA ARRECADADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA**

Prezado Empresário,

Segue Informativo FEBRALOT sobre reunião virtual com a Caixa e sindicatos estaduais.

A DIRETORIA

# INFORME



**Reunião virtual – 18-02-21**

## **Febralot, líderes sindicais e executivos da Caixa Econômica Federal discutem queda de arrecadação e falhas no sistema**

Em 18/02/2021, reuniram-se em videoconferência, líderes da Febralot, o Vice-Presidente da Caixa, Paulo Ângelo e executivos da superintendência de canais a fim de tratar a respeito da queda na arrecadação dos empresários do setor e as constantes falhas de sistema que dificultam as atividades da Rede Lotérica.

O Presidente da Febralot - Federação Brasileira das Empresas Lotéricas, Jodismar Amaro, iniciou a reunião destacando as constantes falhas existentes no sistema de atendimento. Destacou que mesmo sendo um problema recorrente há tempos, este ano sofreu uma sensível piora, causando grandes reclamações da Rede já que, nos dias de maior movimento, atrapalha significativamente a produtividade e afeta a arrecadação das ULs (unidades lotéricas).

Inclusive, Jodismar disse que é muito grande a queda de movimento nas Casas Lotéricas e que este público ausente está justamente nas filas das agências. Esta informação foi fundamentada através de vários vídeos enviados de agências lotadas ao VP de Rede.

Este público que está nas agências para receber benefícios tem o perfil da casa lotérica, recebe benefício, usa os serviços ou compra produtos lotéricos e que as UL's vivem dessas pequenas arrecadações e ao tirar essa arrecadação, as Lotéricas estão fadadas à falência.

Os demais Vice-Presidentes da Febralot complementaram com outros exemplos:

- As Lotéricas se sustentam no tripé: Credibilidade, Agilidade e Capilaridade, com os problemas do sistema e a saída de serviços e jogos da rede, esta estrutura está se deteriorando muito rapidamente.



**Ano IV – COMUNICADO 8 – Sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021**

## **REUNIÃO VIRTUAL**

### **FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS**

#### **QUEDA DA ARREACADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA**

- Desde o dia 10/02/2021, o sistema vem apresentando, alta instabilidade, sendo que o dia 15/2 foi o pior, muito desgastante trabalhar desta forma, onde até que a contingência entra mais rápido, porém isto também se torna um problema por não cobrar boletos vencidos, algo que os clientes já se acostumaram.
- Difícil explicar aos clientes por que um serviço funciona e outro não.
- Os Lotéricos estão fazendo uma pesquisa onde 98% de TI é avaliada como péssima ou regular.
- Falta transparência para demonstrar o real problema da inconsistência do sistema já que em 15.02 ficou claro que não havia problema na plataforma de boletos.
- Não adianta ter sistema quando não há movimento, ao passo que cada cliente não atendido pode ser a sua última vez nas Lotéricas.
- Por que a Caixa não divulga aos Lotéricos a indisponibilidade do sistema e suas causas?
- A formação da carteira do futuro banco digital está consumindo os recursos humanos e de processamento que poderiam ser usados na melhoria do SISPL.
- Com a inconsistência que o sistema das Lotéricas apresenta, a CAIXA conseguirá levar adiante o plano de inserção de mais de cem produtos novos nos TFL's?
- Os problemas de sistema não se resumem aos Boletos, há problemas com o PEC da concessionária TIM, na aplicação do consignado no TFL e o REC do PIS.
- As contas digitais tiraram as pessoas das Lotéricas, é preciso criar um mecanismo simples, seguro e eficaz (Cartão, senha, contrassenha) que devolvam estes clientes às Casas Lotéricas.

O VP de Rede, Paulo Ângelo, trouxe algumas informações antes de responder aos questionamentos acima:

- Não há como alguém alugar telefones para o uso do aplicativo CAIXA TEM já que o mesmo só pode ser usado uma única vez por aparelho.
- A CAIXA tem monitorado as agências que tem filas, sendo que 250 agências no Brasil apresentam este problema.
- A Caixa atribui as filas atuais ao adiantamento do PIS.
- Os clientes que fazem jus ao adiantamento do PIS estão divididos em três partes iguais (Recebem na conta 023, recebem na conta digital ou tem problema de cadastro por



**Ano IV – COMUNICADO 8 – Sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021**

## **REUNIÃO VIRTUAL**

### **FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS**

#### **QUEDA DA ARRECADADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA**

inconsistência entre o NIS, CPF ou nome da Mãe), sendo este último o que gera o gargalo no atendimento da agência.

- Dos 100% dos usuários do programa bolsa família que migraram para o digital, todos tem o cartão físico habilitado para uso nas Casas Lotéricas e destes, 7% acessaram pelo menos uma vez o aplicativo, mesmo que nem todos façam uso dele para a retirada do benefício.
- O Governo cortou pela metade a remuneração pela administração do FGTS, bem como diminuiu significativamente a remuneração do pagamento dos benefícios sociais, fazendo com que não haja margem para recuperação de valores perdidos em eventuais fraudes.

Com relação às providências do Banco para melhorar estes dois grandes problemas, Paulo Ângelo disse que há na CAIXA uma grande preocupação com a redução de fluxo nas Casas Lotéricas, onde a diretoria está num debate interno permanente para buscar soluções, sendo que, estão aventando a liberação para as Casas Lotéricas emitirem as senhas para a movimentação dos recursos nas contas digitais e que em poucos dias terá um diagnóstico do que pode e o que não pode avançar como alternativa para resolução ao desafio apresentado.

Com relação ao sistema e a transparência sobre sua disponibilidade, apresentará em duas semanas, a performance de cada produto, sua disponibilidade em porcentagem ao longo do mês, pois a CAIXA não pode se basear em percepções, mas em números e assim poder debater onde há a necessidade de melhorias.

Após a reunião, o Diretor de TI Scherer informou que, segundo ele, identificaram que a IBM fez uma alteração recente nos programas deles (O sistema da Caixa roda em cima de alguns programas de mercado) o que fez com que o sistema apresenta-se inconsistência.

Durante o dia 19, sexta feira, vão acompanhar através de monitoração e à noite vão aplicar a correção que a IBM já lhes mandou.

Em tese, segundo eles, a partir do dia 20/2, o sistema deve rodar melhor.

Paulo Ângelo disse que quaisquer produtos que os Lotéricos entendam que podem ser comercializados no balcão Lotérico, menos seguridade, podem ser apresentados a ele para uma análise de aproveitamento.

Ao final, os executivos da CAIXA apresentaram alguns itens que podem buscar a melhoria para estas duas reclamações, algumas já foram entregues, outras tem prazo definido e estão nas imagens da apresentação que por si só são autoexplicativas.


**REUNIÃO VIRTUAL**

**FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS**


**QUEDA DA ARREACADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA**

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 41 - Relatório de Tarifação





Emissão somente com a senha do empresário



**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 42 – Débitos não concluídos no SISPL (debita e não saca)

Solução implementada em 22 de Janeiro, com correção de 1.418 contas impactadas


**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 43 – Renovação do Penhor

Novo serviço disponível via PEC



+Clientes  
+Negócios





**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 44 – Lançamento da Pesquisa de Satisfação do Atendimento

Instrumento para avaliação do atendimento das Agências aos Parceiros Lotéricos, permitindo a implementação de melhorias no dia-a-dia.

Avaliação mensal disponível no Expresso Parceiros.

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 44 – Lançamento da Pesquisa de Satisfação do Atendimento

11.823 Respostas em JAN 2021

Nota Média **4,5**

| ESTADO LOTÉRICAS RESPONDERAM MÉDIA |      |      | ESTADO LOTÉRICAS RESPONDERAM MÉDIA |    |      |      |      |
|------------------------------------|------|------|------------------------------------|----|------|------|------|
| AC                                 | 35   | 34   | 4,44                               | PB | 314  | 257  | 4,52 |
| AL                                 | 180  | 166  | 4,62                               | PE | 442  | 387  | 4,48 |
| AM                                 | 153  | 111  | 4,33                               | PI | 294  | 210  | 4,40 |
| AP                                 | 18   | 15   | 4,00                               | PR | 845  | 787  | 4,44 |
| BA                                 | 811  | 723  | 4,40                               | RJ | 858  | 795  | 4,61 |
| CE                                 | 381  | 365  | 4,42                               | RN | 219  | 192  | 4,17 |
| DF                                 | 215  | 206  | 4,51                               | RO | 91   | 65   | 4,15 |
| ES                                 | 248  | 226  | 4,48                               | RR | 27   | 23   | 4,30 |
| GO                                 | 520  | 478  | 4,45                               | RS | 885  | 822  | 4,55 |
| MA                                 | 324  | 256  | 4,30                               | SC | 557  | 515  | 4,43 |
| MG                                 | 1657 | 1513 | 4,41                               | SE | 154  | 135  | 4,52 |
| MS                                 | 169  | 161  | 4,42                               | SP | 2971 | 2803 | 4,48 |
| MT                                 | 233  | 185  | 4,26                               | TO | 160  | 129  | 4,40 |
| PA                                 | 293  | 264  | 4,31                               |    |      |      |      |



**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 45 – Novo layout do relatório de cobrança diária - jogos

Separação dos lançamentos do Super Sete






**REUNIÃO VIRTUAL**



**FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS**

**QUEDA DA ARREACADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA**

**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 46 – Resumo TFL, operador e sessão

Novos relatórios com o número do concurso de cada lançamento



**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 47 – Extrato com identificação


Extrato lotérico com identificação do número da extração da Loteria Federal




**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 48 – Aumento do Encalhe da Loteria Federal

De 10% para 20%





11  Previsão: Fev 2021

**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 49 – Conferência de resultados da Super Sete

Relatório no TFL das colunas e ordenamento das faixas de premiação





12  Previsão: 1ª quinzena MAR 21

**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 50 – Ressarcimento dos prêmios totalizados

Substituição do modelo de ressarcimento por concurso





13  Previsão: 1ª quinzena MAR 21

**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 51 – Resumo bolão

Relatório resumo bolão com os números dos concursos





14  Previsão: 1ª quinzena MAR 21

**CAIXA** AGENTE OPERADOR VIMAR

### 52 - Relatório de Comissão de Jogos

Emissão somente com a senha do empresário



15  Previsão: 1ª quinzena MAR 21

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 53 – WhatsApp Lotérico

Novo canal de atendimento ao Parceiro Lotérico

- 1 Jogos
  - 1 Estornos
  - 2 Orientações gerais
- 2 Produtos Conveniados
  - 1 Tele Sena
  - 2 SuperCap
- 3 SISPL
- 4 Relatórios do Lotérico
  - 1 Resumo do Dia
  - 2 Cobrança Diária
  - 3 Resumo do Operador
  - 4 Log de Auditoria

 **0800 104 0104**

16  Previsão: 1ª quinzena MAR 21





**REUNIÃO VIRTUAL**

**FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS**

**QUEDA DA ARREACADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA**

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 54 – Venda de Cartão SIM no TFL

Jornada simplificada de venda direto no TFL

18

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 54 – Venda de Cartão SIM no TFL

Jornada simplificada de venda direto no TFL

20

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 55 – Prazo de transferência de cotas da UL

Flexibilização de 03 anos para 01 ano quando envolver familiares

Item da Circular: A substituição, inclusão ou retirada de sócios não é autorizada em prazo inferior a 3 (três) anos, contados da data de início do contrato ou data da última alteração de sócios, salvo se entre cônjuges, ou entre pais e filhos, cujo prazo mínimo será de 01 (um) ano, respeitadas as demais exigências necessárias à anuência da CAIXA.

Previsão MAR 21 (publicação de nova Circular)

21

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 56 – Liberação do valor da caução do seguro

Extinção da Caução do Seguro Garantia

+ de 3.741 lotéricas beneficiadas  
+ de R\$27 milhões a serem liberados

Previsão MAR 21 (publicação de nova Circular)

22

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 57 – Tarifa para pagamento com Cartão de Crédito/Débito

Autorização para cobrança dos custos com o meio de pagamento

Previsão MAR 21 (publicação de nova Circular)

23

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 58 – Criação de Grupo de Trabalho

Grupo de Trabalho multidisciplinar (CAIXA e Lotéricos) permanente com reunião mensal via videoconferência 1ª reunião em FEV/21

Participantes:

- 5 lotéricos indicados pela FEBRALOT
- 5 lotéricos indicados pela CAIXA
- Superintendente Nacional SURPA
- Superintendente Nacional SUALO
- Superintendente Nacional de Produtos
- Superintendente Nacional Tecnologia

24

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 58 – Criação de Grupo de Trabalho

Primeira reunião: 23 FEV 2021

Pauta: Como incentivar a geração de novos negócios na Rede Lotérica?

25

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIREO

### 59 – Saque sem cartão na UL

Liberação de saque sem cartão  
Geração de token via APP Mobile CAIXA

+ Oportunidades

Previsão Abril 21

26

REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS

QUEDA DA ARRECAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIRED

### 60 – Cartilha para apoio à Certificação

Material para preparação para Certificação Negocial

**+ Remuneração**  
**+ Negócios**



Previsão FEV 2021




**CAIXA** REDE DE VAREJO VIRED

### 61 – PIX no TFL

Recebimento via PIX direto no Terminal Financeiro Lotérico

**+ Facilidade**  
**+ Controle**



Previsão 29 MAR

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIRED

### 61 – PIX no TFL

Recebimento via PIX direto no Terminal Financeiro Lotérico



Previsão MAR 2021

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIRED

### 62 – Campanha PIX é na Lotérica

Campanha na mídia para informar a população que o pagamento de contas e apostas nas Lotéricas podem ser feitos com PIX

Veiculação em redes sociais, rádios, estações de trens e metrô, etc.



Previsão MAR 2021

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIRED

### 62 – Campanha PIX é na Lotérica

Card para envio pelo lotérico para sua base de cliente

Cartaz para as Lotéricas



Previsão MAR 2021

**CAIXA** REDE DE VAREJO VIRED

### 63 – Relatório de Resultados

Maior clareza ao Parceiro Lotérico sobre seus resultados e classificação em sua região/Estado

**+ Gestão**  
**+ Resultados**  
**+ Parceria**



Previsão FEV 2021





Ano IV – COMUNICADO 8 – Sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021

REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS

QUEDA DA ARREACADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA

REDE DE VAREJO  
VIREC

**64 – Pagamentos e Depósitos até R\$ 5 mil**

*Aumento do valor limite pagamentos e depósitos para R\$ 5 mil*

*Necessário a informação do CPF do portador nas transações em espécie acima de R\$ 2 mil*

**+ Resultados**

36 Previsão ABR 2021

Diretoria Febralot