

REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS

QUEDA DA ARREACADAÇÃO E FALHAS DO SISTEMA

Prezado Empresário,

Segue Informativo FEBRALOT sobre reunião virtual com a Caixa s 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

- 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.

acima:

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



REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS

QUEDA DA ARREACADAÇÃO 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.

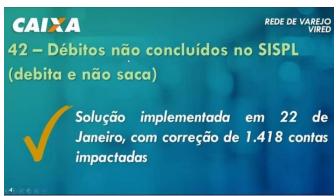


Ano IV - COMUNICADO 8 - Sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021

REUNIÃO VIRTUAL

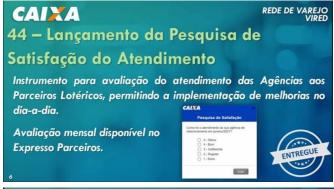
FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS















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

REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS

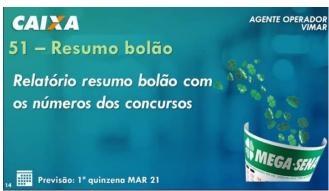


















Ano IV – COMUNICADO 8 – Sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021

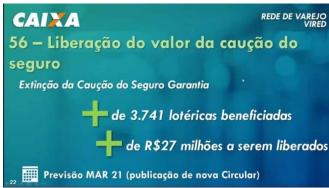
REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS



















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

REUNIÃO VIRTUAL

FEBRALOT, CAIXA E SINDICATOS ESTADUAIS















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



Diretoria Febralot