



Ano V – COMUNICADO 13
Sexta, 10 de junho de 2022

CAIXA, FEBRALOT E SINDICATOS ESTADUAIS
REUNIÃO ESTRATÉGICA
ANDAMENTO DE DEMANDAS

Prezados Empresários,

Com a presença do Vice-Presidente Marcelo Gomes, representando o SINCOERJ, segue resumo da reunião ocorrida no dia 8 de junho de 2022, em Brasília, conforme informe da FEBRALOT.

Recomendamos leitura atenta de todos, pois tratam-se de demandas extremamente importantes para nossa classe.

Fortalecer seu sindicato é fortalecer sua federação e por sua vez toda nossa categoria.

PARTICIPE e FILIE-SE ao seu sindicato, pois precisamos da UNIÃO de todos.

[FICHA DE FILIAÇÃO](#)

A DIRETORIA

Em reunião estratégica, Febralot e Caixa apresentam andamentos das demandas para a Rede Lotérica

No dia 08/06/2022, reuniram-se em Brasília, no prédio matriz da Caixa Econômica Federal, a diretoria da FEBRALOT, os Presidentes dos Sindicatos Estaduais dos Lotéricos e os seguintes Executivos da CAIXA, abaixo listados:

<i>Celso Leonardo Barbosa</i>	- VP Negócios de Atacado
<i>Jair Mahal</i>	- VP Rede de varejo
<i>Thays Cintra Vieira</i>	- VP Negócios de Varejo
<i>Claudio Salituro</i>	- VP Tecnologia e Digita
<i>Edilson Carrogi</i>	- VP Agente Operador (Loterias)
<i>Henriete Sartori Bernabé</i>	- VP Habitação
<i>Heitor Souza Cunha</i>	- Diretor Adimplência e Negócios Especializados de Varejo
<i>José Pereira dos Santos Neto</i>	- Superintendente Nacional da Rede Parceira (SURPA)
<i>Gilberto Onofre da Luz</i>	- Superintendente da Rede
<i>Leandro Skury Faria</i>	- Gerente Negócios de Varejo
<i>Cristiane Mota</i>	- Gerente Canal lotérico (GERLO)
<i>Maria Thereza Assunção</i>	- Gerente Nacional de Produtos de Loterias (GELOT)
<i>Daniel Rezende Scalia</i>	- Gerente Executivo Produtos de Loterias
<i>Gaspar Marcos Rocha</i>	- Gerente Nacional de Serviços de Atacado



INFORME



FEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS LOTÉRICAS

O Vice-Presidente de Rede Jair, abriu a reunião informando que havia convidado a participar desta reunião, mais cinco VPs de áreas de interface com a Rede para anunciar que o formato das reuniões da CAIXA com a Febralot e Sindicatos Estaduais teria, além do patrocínio das Vice-Presidências de Rede e de Agente Operador, o apoio dos VPs que dão suporte e sustentação ao negócio do Canal Lotérico.

Cabe destacar que a CAIXA definiu essa sistemática de PATROCÍNIO às soluções para os Lotéricos de formato dividido para gestão dos problemas.

Todos os seis VPs presentes falaram da importância do canal para sua área, bem como para a estratégia de negócios da CAIXA, colocando-se à disposição para colaborar na solução de problemas, bem como direcionar suas equipes no sentido de dar celeridade a essas soluções.

O Presidente da Febralot, Jodismar Amaro e o Vice-Presidente Aldemar Mascarenhas agradeceram o reconhecimento ao Canal lotérico por parte dos VPs da CAIXA e disseram da importância desse trabalho compartilhado entre lotéricos e a gestora para a melhoria das condições do Negócio, muito bem-vindo neste momento em que atravessamos uma grave crise de queda de faturamento e onde há muito que fazer pela Rede Lotérica.

Em seguida, o Diretor de Rede Heitor, passou a explicar que faria uma apresentação do encaminhamento aos itens de pauta previamente enviados pela Febralot, divulgou que está preparando um Plano Estratégico para o Canal Lotérico, semelhante ao que o banco pratica não só com ações de correção, mas com um planejamento de atividades de curto, médio e longo prazo para dar um padrão de qualidade que o canal requer.



INFORME



Abaixo, os itens enviados pela FEBRALOT, com a posição de encaminhamento de resolução pela CAIXA e em seguida, a posição dos representantes Lotéricos para cada um dos itens.

A ideia é ir aprimorando esse formato, pois ainda precisa ser complementado com prazos, de que forma será feito e as responsabilidades.

01. Solução para a falta de clientes nas lojas, comparado aos níveis pré-pandemia

PIX SAQUE/TROCO – Disponíveis somente nas lotéricas e com remuneração de **R\$ 0,71** por PIX.

Os clientes de mais de 700 instituições financeiras são clientes das Lotéricas CAIXA. Serviço pouco utilizado: 9.904 lotéricas realizaram o serviço entre 0 e 10 PIX Saque/Troco desde seu lançamento.

PROPOSTA DE TRIAGEM EM ANÁLISE – Ação estruturada com recepcionistas para recepção qualificada sobre os serviços migráveis para as Lotéricas CAIXA.

MÓDULO SEGURIDADE – Oferta qualificada aos produtos da CAIXA Seguridade.

DIVULGAÇÃO – Divulgações periódicas dos serviços disponíveis em cada canal para o cliente escolher o mais aderente às suas necessidades. Também são feitos reforços de produtos e serviços disponíveis nas Lotéricas.

MÓDULO DE OFERTAS – Confere facilidade para abordagem de serviços pré-aprovados. 28,41%

das abordagens foram rejeitadas durante o atendimento e 69,62% das abordagens foram colocadas para ofertar depois.

Posição da FEBRALOT: Todas as sugestões aqui colocadas pela CAIXA são válidas, porém a CAIXA deve focar em três principais atividades: *propaganda regional e específica ao canal lotérico, acelerar a implementação dos cartões com chip para as contas digitais (todas) do Aplicativo Caixa Tem e a conscientização dos Gerentes Gerais de Rede para enviar às Casas Lotéricas, os clientes que inadvertidamente procuram os serviços feitos pelos Lotéricos nas Agências do Banco, seja com direcionamento por triagem na recepção, seja com cartazes informativos nas áreas de autoatendimento.*

02. Campanha publicitária para atrair clientes de volta às Lotéricas

CAMPANHA PIX SAQUE/TROCO – Realizada em dezembro/2021 – ampla divulgação na mídia,

merchandising, redes sociais, postagens patrocinadas, spots de rádio.

CAMPANHA +MILIONÁRIA – Campanha da + Milionária está vigente, teve ampla divulgação na

mídia, inclusive com ativação promocional e distribuição de mídia e materiais publicitários em várias localidades.

INFORME



Posição da FEBRALOT: *A CAIXA deve criar um programa de publicidade específica ao canal Lotérico, à exemplo das campanhas atuais que são feitas nos concursos especiais e novos lançamentos de jogos, porém de forma permanente para que não seja desautorizada em tempos eleitorais.*

03. Posicionamento oficial da CAIXA junto ao STF sobre a ADI 6785

INTERESSE DA CAIXA EM PARTICIPAR NO PROCESSO – Está em avaliação pelo Jurídico a

possibilidade de participação da CAIXA no processo como “amicus curiae”, que consiste em pedir a participação na lide com o intuito de fornecer subsídios e possibilitar uma melhor compreensão da controvérsia pelo Tribunal.

Posição da FEBRALOT: *Os VPs Patrocinadores aqui apresentados devem apresentar ao Jurídico da CAIXA a gravidade do problema aqui apresentado para que o trabalho seja desenvolvido e entregue com a celeridade requerida.*

04. Relacionamento mais estreito do VP de Rede com a FEBRALOT

O ACOMPANHAMENTO DO VP DE REDE EM RELAÇÃO ÀS DEMANDAS DA REDE LOTÉRICA É

CONSTANTE – Proposta para que a realização de agendas mensais com a FEBRALOT com as equipes técnicas GERLO/SURPA; Diretoria e VP em agendas institucionais.

Posição da FEBRALOT: *Nos causa muito boa impressão, a forma compartilhada apresentada nesta reunião entre as diversas áreas do Banco, este patrocínio, no entanto, somente terá efeito se as equipes também forem conscientizadas para trabalharem na mesma prioridade e os gestores devem se alinhar para direcionar os esforços das suas equipes para a sinergia necessária.*

05. Quais são as Pretensões atuais da Caixa com relação à REDE Lotérica?
Fortalecer a marca;

Inclusão de novos produtos e serviços;

Em estudo novos formatos de atendimento (totem, redes sociais); Lotéricas fazem parte da estratégia omnichannel da CAIXA.

Posição da Febralot: *Além de priorização, a análise do tamanho das equipes e recursos necessários, também devem ser levados em conta no sentido de agilizar os processos de melhoria contínua.*

06. Renegociação das dívidas das Lotéricas (TAXA SELIC) para TAXA FIXA, independente da linha

Em fevereiro de 2022 foi liberada nova renegociação aos Lotéricos com taxa variável. Pode ser

contratada nova renegociação com taxa de juros mais atrativa (a partir de 0,99 a.m. + TR). Reenviadas condições para negociação dos contratos às agências e continuidade das ações de comunicação. Operações subsidiadas não podem ser renegociadas (FGO, PRONAMPE, por exemplo).

Posição da FEBRALOT: *A renegociação das dívidas na linha 737, de uma maneira geral não está sendo disponibilizada pelos gerentes Gerais de Rede, por falta de comunicação ou treinamento.*

INFORME



Para as linhas do PRONAMPE e FGO, a posição não foi aceita, porém as áreas de REDE e Produto, ficaram de interagir com as áreas do Governo para que uma nova linha do PRONAMPE que está para sair venha com possibilidade de renegociar os contratos atuais e que tenham uma taxa pré fixada nos moldes da linha criada para resolver o problema da linha 737 relatada acima.

07. Início das negociações sobre a Data Base para correção da tarifa dos serviços bancários

Pedido FEBRALOT - Reajuste transacional para média ponderada acima. R\$ 1,00 em fase de estudo de viabilidade:

Levantamento de cenários;

Tarifa média ponderada estimada R\$ 1,01; Cálculos do Impacto orçamentário.

Prazo: JULHO 2022.

Posição da FEBRALOT: *Aguardamos com atenção para que a média ponderada planejada pelos técnicos da CAIXA se efetive quando da implantação dos novos valores junto aos Concessionários.*

08. Promover a volta da participação da Federação nas alterações da circular

CAIXA em diálogo – estamos sempre conversando sobre as alterações na Circular, porém existem questões legais e de regulamentação dos reguladores onde há pouco espaço para alterações.

Posição da FEBRALOT: Foi solicitado à CAIXA que, mesmo em situações legais, as alterações sejam apresentadas à FEBRALOT antecipadamente para que o grupo busque amenizar problemas de relacionamento oriundos da falta de comunicação antecipada.

09. Assinar convênio com as loterias Estaduais, onde já existe a legislação em vigor, a exemplo RJ, MG, CE, etc.

Proposta em andamento. Estão sendo realizadas reuniões com os Estados, Superintendências e Lotéricos para o desenvolvimento de modelo de negócio. As primeiras reuniões foram LOTERJ, LOTECE E LEMG.

Posição da FEBRALOT: Dar celeridade nesta busca de convênios com Loterias Estaduais, focar nas que estão implantadas e funcionando para, através de acordos, colocar em prática o modelo desenvolvido pela área de loterias da CAIXA para que possa embasar a busca por mais convênios.

10. Excluir da circular a obrigação de certificação bancária para todos os funcionários

Demanda sem viabilidade legal – exigência para o atendimento da Resolução CMG 4.935, de 29

de junho de 2021. Dispõe sobre a obrigatoriedade da equipe responsável pelos atendimentos em operações de crédito e arrendamento mercantil possuir Certificação Completa. Requisito para realização de negócio.

Em andamento proposta para certificação de 50% dos atendentes até DEZEMBRO 2022.

INFORME



Posição da FEBRALOT: A representação formal dos Lotéricos não concorda com o modelo apresentado para buscar a solução para o impasse. Pedimos para que a CAIXA reveja com o Banco Central e leve em conta as argumentações do Vice-Presidente da Febralot Orseni apresentadas através de comunicado formal.

11. Mudar a prestação de contas em D+1 da diferença para as ULs com perfil pagador

Proposta em estudo: pelo estudo 90% dos Parceiros serão atendidos com inclusão de

suprimento de numerário

1- Inclusão de solicitação de suprimento no Conexão Parceiros, pelo lotérico com autorização pela agência de vinculação

2- Inclusão de Fluxo de caixa no Conexão Parceiros

3- Conexão Parceiros enviar alerta para o parceiro da necessidade de suprimento para realização

de Pagamentos de benefícios sociais

Posição da FEBRALOT: Em que pese que não concordamos com o modelo de prestação de contas para as Lotéricas com perfil pagador de benefícios que utilizam toda a garantia do seguro no limite móvel, consideramos esta uma boa alternativa para mitigar o problema da falta de numerário no atendimento ao pagamento de benefícios já que nenhum serviço atualmente pode ser dispensado. Solicitamos que seja

efetivado o mais rápido possível e que, em paralelo, se busque uma solução para aquelas Lotéricas onde o suprimento pelo carro forte chega na parte da tarde, quiçá com devolução em D+1.

Encerramento

Findada esta pauta, ficou acertado um calendário mensal de encontros presenciais e virtuais entre a FEBRALOT/Sindicatos e CAIXA para buscar melhorias para estes itens e os demais que já estão em tratamento, bem como com novos na medida em que forem demandados.

Diretoria FEBRALOT
09/06/2022