Comissão de Atendimento realiza 1ª reunião

Em 04-11-16

No último dia 04 a Comissão de Atendimento da Febralot, formada pelos Estados de SP (coordenador), RS, MG, MT e MA esteve em Brasília com executivos da Caixa para iniciar os trabalhos para buscar soluções para a área de atendimento (relacionamento entre agencia/SRs e lotéricos.

Jodismar Amaro, Presidente da Febralot, abriu a reunião passando a palavra para o Coordenador do grupo José Carlos P. de Paiva – SP, que fez uma panorama da situação difícil pelo qual está passando o lotérico no que se refere ao relacionamento e a gestão do consultor de canais, que tem sempre uma visão de administração punitiva e não orientativa da Rede. Nesse contexto, os lotéricos desenvolveram, não um respeito a esse gestor, mas sim, medo de que o relacionamento seja só para levar dificuldades (mais obrigações e penalidades) para sua loja. O coordenador informou que já se iniciaram as reuniões regionais dos grupos lotéricos com as SR's e que muitas duvidas deverão surgir e serem solucionadas no âmbito das SR's e outras deverão ser repassadas a Matriz - Brasília, para que suas aplicações sejam normatizadas pela Gerpa no âmbito das discussões das comissões temáticas e aplicadas a nível nacional.

Thais, gerente nacional de Rede da CAIXA rebateu, alegando que as orientações são sempre proativas visando dar mais e mais sustentabilidade ao negocio e é nesse sentido que quer discutir e em conjunto com a rede encontrar soluções inteligentes que venham a ajudar na melhoria da comunicação e no compartilhamento dessas soluções.

Deu-se então inicio aos assuntos pautados (10 itens), que foram levantados pela comissão junto as suas bases para discussões e soluções.

Item 1 - Os gerentes de contas das agencias influenciam as decisões dos lotéricos na aplicação do excedente da conta 003, fazendo com que o lotérico pague juros, IOF'S etc, quando precisa cobrir a conta e o dinheiro está todo comprometido com a aplicação financeira. Nesse caso, o spread (diferença entre a captação e aplicação) acaba favorecendo o banco e o lotérico fica no prejuízo.

- A principal medida para evitar que o lotérico tenha a sua conta 003 comprometida com a aplicação do dinheiro (que na verdade é para cobrir a conta 043), é de caráter informativo e de alerta aos gerentes das contas que na ânsia de cumprir as suas metas se utilizam dos descontroles dos lotéricos e acabam levando prejuízos através de juros /taxas e IOF's que só são percebidos quando no final do mês são debitados.

Providências:

A Gerpa vai orientar os gerentes das contas físicas e jurídicas no sentido de coibir esse tipo de prática como rotina (muitos lotéricos não são nem avisados dessa aplicação), e ainda fortalecendo essa ação

com a criação de um boletim semanal que será discutido e depois distribuído pela Febralot aos Sindicatos.

Esse boletim será de caráter orientativo e tem por finalidade atualizar as informações trocadas entre a Matriz - CAIXA e os lotéricos permitindo que seja um instrumento de orientação e de questionamento quando algo for feito fora da regra definida.

O lotérico poderá com o boletim em mãos, solucionar os problemas sem que necessite de interferências de sindicatos e SR's.

Item 2 - <u>Consultores fazem pressão para a venda de produtos conveniados e mesmo da própria Caixa , sinalizando com penalidades para os lotéricos que não aceitam vender</u>.

- É preciso mudar a cultura existente entre os consultores de canais que entendem que sinalizar com penalizações compromete a venda de produtos, o lotérico aceita vender, mas, não faz nada para isso, encosta o produto na prateleira e o produto morre por esquecimento.

Aconteceu com É GOL e outros produtos que foram impostos na Rede e morreram antes mesmo de serem testados.

Um pedido foi feito para que a Caixa reveja seus métodos, discuta as estratégias e as comissões pagas ao lotérico com a Febralot, tornando os produtos atrativos e principalmente desburocratizando as operações, permitindo agilidade e facilidades de manuseio dos procedimentos.

Providências:

Rever o processo da abertura da conta 023, eliminando a burocratização, documentos físicos, criando rotinas online, evitar retorno de documentos inconsistentes. Diminuir o tempo de atendimento.

Hoje muitos lotéricos inibem o atendimento a esse serviço devido ao tempo excessivo e de muitos documentos.

A Caixa deve mudar a atitude do Consultor, que deve atuar como um canal de divulgação das vantagens comerciais do produto, sem a pressão punitiva.

Item 3 - <u>Algumas agencias não disponibilizam o adicional institucional para transporte de numerário aos lotéricos que na sua localidade não dispõe de agencia da Caixa ou de outros bancos</u>.

- As agencias não tem interesse em repassar (muitos sequer sabem a respeito) para os lotéricos de municípios desassistidos o adicional institucional disponível no normativo, em consequência o lotérico tem um custo adicional devido a transporte, gasolina, segurança etc, para levar o numerário até a agencia de relacionamento.

Providências:

Caixa vai normatizar e direcionar para as agencias e as lotéricas desses municípios desassistidos um informativo com a regra à respeito do funcionamento, permitindo ao lotérico o acesso ao benefício.

A Comissão da Febralot pediu que a Caixa reveja o valor do adicional institucional para o mesmo valor que o lotérico tem no caso do adicional de segurança, nos casos que o numerário ultrapasse um determinado valor mínimo estabelecido, desde que, fique constado que o lotérico da cidade que não tenha o serviço de carro forte se equipare a uma lotérica assistida com o transporte de carro forte.

Nesse caso fica comprovado que a lotérica desassistida de agencias, tem as mesmas características de uma lotérica que recebe o adicional de segurança normalmente.

Item 4 - Fixar horário padronizado de recebimento de malotes lotéricos , com tolerância de 1 hora em relação ao horário de fechamento da agencia, isso evitará contratempos e mesmo a recusa de recebimento por parte de muitas agencias , que não efetuam os depósitos quando os malotes são entregues fora do prazo (muitos horários são fixados pelas agencias sem qualquer padronização.

- O objetivo dessa medida é de padronizar o atendimento dos lotéricos em todo o país, respeitando o horário de atendimento de cada agencia de relacionamento, fixando uma extensão de 1 hora no horário de atendimento padrão de cada agencia.

Providências:

Normatizar o envio do SICRA por digitação (e-mail), estudando para futuro breve envio via terminal, eliminar de imediato o relatório de registro de movimentação em espécie, hoje totalmente incompatível com a realidade do lotérico.

- Item 5 - Para depósitos diários nas agencias, criar atendimento diferenciado para os lotéricos e funcionários de loterias evitando que fiquem na fila, criando constrangimento e risco.

A CAIXA deve padronizar o atendimento ao lotérico que está com o seu numerário para deposito na agencia com até 30.000,00 no malote, o lotérico tem que ter atendimento diferenciado, fora da fila normal,o principal motivo é de evitar o constrangimento e ter a sua segurança preservada, nossa sugestão é a criação de uma janela ao lado dos caixas para que o lotérico possa jogar o seu malote, sugerimos a gravação através de uma câmera de segurança para salvaguardar o sigilo.

Providências:

- Já autorizado em todas as agencias, padronizando esse serviço com limites de até 30.000,00, em um ou mais depósitos.

Rever o limite de Cheques de até R$ 5.000,00, visto que nossos jogos (apostas multiplas) hoje ultrapassam o valor de R$17.000,00 e não é admissível que o cliente tenha que levar o dinheiro em espécie na loja.

Solicitamos também que seja implantado o cartão de débito lotérico de maneira a permitir através do convênio com a TECBAN (saque compartilhado), esse assunto vai ser melhor tratado na comissão de Segurança.

Item 6 - Criar um sistema confiável de pedido de troco disponibilizando ao lotérico com mais freqüência.

- O motivo para essa solicitação se baseia no fato do lotérico não ter uma retaguarda na agencia de relacionamento para disponibilizar troco (moedas e notas de 2,00 e 5,00).

Sabemos que nem sempre a agencia tem facilidade para disponibilizar ou atender a demanda, é necessário que isso seja normalizado, evitando-se atendimentos com privilégios ou direcionados.

Providências:

- Criar uma solicitação padrão para ser entregue na agencia, com carência de 2 dias para atendimento.

Inverter a demanda, caso a agencia tenha troco disponível, fazer o reparte pela quantidade de lotéricos da agencia e disponibilizar ao lotérico independente do pedido formal.

Item 7 - Expresso parceiro , como melhorar e facilitar seu atendimento ?

O expresso parceiro, devido a sua pouca e difícil utilização tem que ser eliminado e se criar um modelo mais fácil para ser utilizado pelo lotérico, já se provou que utilização de senhas, portal com muita segurança não são bem aceitos pelos lotéricos que não tem muito tempo para utiliza-los como ferramenta de trabalho.

Providências:

- Eliminar o Expresso parceiro, substituindo por outra ferramenta, nossa sugestão é um Portal, ou mesmo no próprio site da Caixa, criar uma janela com denominação do tipo NOTÍCIAS LOTÉRICAS, abrangendo todos os temas das loterias: SICRA, solicitação de insumos, Ranking, performance, Chat lotérico, solicitação/ redução de cotas de loteria federal, estornos, etc.

Item 8 - Criar uma rotina com os consultores de canais, de maneira a disponibilizar os vídeos das transportadoras de valores no caso de falta de numerário ou diferença de valores nos malotes, visando dar mais agilidade no processo de esclarecimento para o lotérico.

- Hoje existe muitas formas de se pedir os vídeos de comprovação de remessa de numerários errados das transportadoras, o lotérico tem que se deslocar as vezes para outras cidades para ver o vídeo nas dependências da transportadoras, tendo que se ausentar com o seu funcionário para comprovar ou não o erro.

Providências:

- Criar a rotina de comprovação do vídeo com o erro através da agencia de relacionamento (algumas agencias já fazem isso), permitindo facilitar o deslocamento do empregado e proprietário para visualização do acontecido com o seu malote.

Item 9 - Definir a rotina de feriados evitando que os lotéricos sejam penalizados , com cobrança de juros, IOF, etc , em decorrência da agencia não ter o controle sobre a continuidade dos débitos nas referidas contas 043 e 003, a conta fica negativa , os juros são lançados e não são estornados no dia seguinte .

- O lotérico, quando isso acontece, muitas vezes é penalizado com juros, taxas e IOF, etc devido ficar descoberta a sua conta 043, e muitas vezes não existe o estorno, que quando é feito, é só no inicio do

mês seguinte. Essa pratica é comum nas agencia e precisa ser corrigida.

Providências:

- Reforçar a veiculação da normativa ao consultor de canais, pedindo providências do estorno imediato quando isso acontecer e passar para a Febralot cópia dessa rotina para que o lotérico possa mostrar e cobrar o seu consultor no caso de recusa ao atendimento.

Item 10 - Documentos com inconsistências pelas agencias não devem ser repassados ao lotérico , e sim providenciar a localização e devolução do documento e/ou o dinheiro ao cliente.

- Esses documentos com inconsistências pelas Giret's, muita vezes são mantidos sem comunicação nas agencias e o dinheiro é depositado numa conta à parte para créditos futuros, o lotérico muitas vezes nem sabe que isso aconteceu, e vai ter a surpresa muito tempo depois ao ser procurado pelo responsável pelo pagamento.

Isso gera desconfiança e muitas ações de danos morais e materiais contra o lotérico, que não foi informado sobre essa inconsistência.

Providência:

- A CAIXA deve registrar essa ocorrência identificando o concessionário, nº documento, dia e valor e informar ao lotérico para futura identificação e encaminhamento do responsável para receber de volta o valor da sua conta.

Essa ação permitirá que o lotérico dê uma resposta ao responsável quando procurado sobre o não pagamento da conta e sua futura quitação.

A próxima reunião desta comissão está agendada para a primeira quinzena de Dezembro.