

Superintendência Nacional de Relacionamento Institucional
SBS - Quadra 04 Lote 3/4
11º Andar
70.092-900 - Brasília - DF

Ofício SUREL nº 1.627/2016

Brasília, 03 de agosto de 2016.

A Sua Excelência a Senhora
Simone Morgado
Presidente
Comissão de Finanças e Tributação - CFT
Câmara dos Deputados – Anexo II, Pav. Superior, Ala C, sala 136
CEP 70.160-900 – Brasília – DF

Assunto: Análise dos itens apresentados na Audiência Pública realizada em 29 de junho de 2016
Ref.: Requerimento nº 222/2016 (CFT)
Ofício nº 008/2016/DESCO/SUALO

Senhora Presidente,

1 Em atenção à Audiência Pública conjunta da CDEICS, CFFC e CFT, ocorrida em 29/06/2016, oriunda do Requerimento nº 222/2016 (CFT) e outros, encaminhamos, em anexo, o Ofício nº 008/2016/DESCO/SUALO, emitido pela Diretoria Executiva Estratégia de Canais e Operações do Varejo em conjunto com a Superintendência Nacional Loterias, ambas desta Empresa Pública.

2 Aproveitamos o ensejo para renovar votos de estima e apreço.

Respeitosamente,



LUIZ ROBERTO H. CAIRES
Gerente Nacional

Gerência Nacional de Relacionamento Parlamentar



JOZELITA SANDRA PIGATTO LENZA
Superintendente Nacional
Superintendência Nacional de Relacionamento Institucional

Diretoria Executiva Estratégia de Canais e Operações do Varejo
SBS - Quadra 04 - Lotes 3/4
Ed. Matriz
CEP 70.092-900 – Brasília - DF

Ofício nº 008/2016/DESCO/SUALO

Brasília, 03 de Agosto de 2016.

Às

Comissão de Fiscalização Financeira e Controle - CFFC
Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – CDEICS
Câmara dos Deputados - Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
CEP 70160-900 - Brasília - DF

Assunto: Análise dos itens apresentados na Audiência Pública realizada em 29 de junho de 2016.

Senhores Presidentes,

1 Reportamo-nos aos itens apresentados no requerimento nº 233 da CFFC e aos itens apresentados no ofício entregue na Audiência Pública conjunta com as comissões CFT, CFFC e CDEICS realizada em 29 de junho de 2016.

1.1 Inicialmente, cabe informar que a relação comercial entre a CAIXA e o Empresário Lotérico está fundamentada especialmente pelo Regime de Permissão, regulamentada pelas disposições da Lei nº 8.987/95, da Lei nº 8.886/93 e especificidades da Lei 12.869/13, para a prestação de serviços concedidos pela CAIXA a Pessoas Física e Jurídica, desde que estes demonstrem capacidade de desempenho.

1.1.1. Para dar início ao processo licitatório com objetivo de abrir novas Unidades Lotéricas, a CAIXA, por meio de estudo das necessidades do mercado, determina o município, o tipo de unidade, o local para instalação e avalia a demanda e a necessidade de atendimento à população local.

1.1.2 Após o estudo, a CAIXA divulga o edital do processo de seleção aos interessados em participar.

Ofício nº 008/2016/DESCO/SUALO

1.1.3 A licitação é baseada em critérios preestabelecidos no edital e após sua realização o candidato selecionado assina contrato de adesão, onde são estabelecidas todas as condições da permissão, direitos e deveres das partes.

2. Nesse sentido, considerando os aspectos legais e mercadológicos existentes na relação da CAIXA com as Unidades Lotéricas e pautada no compromisso com a melhoria contínua da Rede Lotérica, a CAIXA buscou compreender e analisar os itens constantes na pauta apresentada com o intuito de, sempre que possível, atender ou buscar ações alternativas que favoreçam a prosperidade, a sustentabilidade, a segurança da rede e atendimento à população.

3. Itens referentes à revisão de tarifas para serviços não-jogos:

“Recomposição imediata das tarifas defasadas, mediante o reajuste de 23,39% calculado sobre as tarifas atuais, atualizadas em jun-jul/2016”

3.1 A CAIXA concedeu reajuste em junho e julho de 2016 nas tarifas de remuneração dos serviços não jogos totalizando aumento médio de 13,17%.

3.1.1 Esse reajuste contemplou o aumento em 30% da remuneração pela arrecadação de boletos de outros bancos, que representa cerca de 23% do faturamento de não jogos de uma Lotérica.

“Aditamento contratual com previsão de reajuste anual das tarifas de serviços bancários, com base em indicadores econômicos”

3.2 A política econômica atual tem como um dos pilares a desindexação dos preços, uma vez que a indexação realimenta a inflação.

3.2.1 A CAIXA não adota como política de revisão de preços a indexação na prestação de serviços, seja na relação de Contratante ou de Contratada, considerando os impactos econômicos existentes.

3.2.2 Não obstante, a CAIXA busca realinhar os valores pagos às Unidades Lotéricas de acordo com as condições de mercado e com o equilíbrio econômico-financeiro da rede.

“Revisão trianual das tarifas de todos os serviços bancários e comissões das apostas, com base na evolução real de custos/receitas de uma lotérica padrão, a iniciar-se imediatamente após o cumprimento do item n°1”

3.3 A revisão das tarifas dos serviços não jogos é realizada de acordo com condições mercadológicas, buscando equilibrar a tarifa contratada com as empresas conveniadas (governo, concessionárias, bancos, dentre outros) com a viabilidade econômica e financeira da Unidade Lotérica, de forma sustentável para o canal.

3.3.1 Preocupada com a sustentabilidade do canal, a CAIXA também considera a relação custo/receita como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro de toda a Rede Lotérica.

3.4 A CAIXA reconhece a importância do resultado do canal Lotérico e por esse motivo a análise conclusiva relativa ao equilíbrio econômico e financeiro da Rede Lotérica não se esgota na remuneração das Unidades Lotéricas com jogos e não jogos.

3.4.1 A rentabilidade das Unidades também envolve em contrapartida, os ganhos indiretos correspondentes a melhorias nos sistemas, a aquisição e manutenção de equipamentos, ao suporte tecnológico, a treinamentos recebidos, além do lançamento de novos produtos e serviços, o que repercute diretamente na equação impactando no aumento real do faturamento das unidades.

3.4.1.1 Como prova do acompanhamento permanente do equilíbrio econômico financeiro, registramos o crescimento, nos últimos 10 anos, do faturamento global da rede em 430% e o crescimento do faturamento médio/ano de uma Unidade Lotérica em 259%.

3.5 Superados os esclarecimentos, a revisão da tarifa de serviços não jogos na forma apresentada não se configura viável para atendimento no atual momento, tendo em vista o aumento recente, conforme demonstrado.

3.6 Com relação aos serviços de jogos, as comissões das Unidades Lotéricas representam um percentual sobre o valor das apostas, que é definido pelo Ministério da Fazenda, por competência legal.

3.6.1 Em cumprimento ao seu papel, a CAIXA realiza permanentemente o acompanhamento do desempenho das vendas dos produtos lotéricos e das condições econômicas de comercialização, encaminhando ao Ministério da Fazenda as informações adequadas e necessárias à tomada de decisão daquele órgão quanto a eventuais reposicionamentos de preços.

3.6.2 Vale lembrar que, em virtude disso, os preços de venda das três modalidades mais comercializadas das loterias (Mega-Sena, Lotofácil e Quina) foram reajustados em 2014 e novamente em 2015, desta última vez em conjunto com mais três modalidades (Dupla Sena, Loteca e Lotogol), o que contribuiu para um aumento da arrecadação das Unidades Lotéricas.

4. Itens referentes à expansão de Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas:

“Contenção do crescimento indiscriminado e predatório do Correspondente CAIXA Aqui, em cumprimento aos parâmetros do estudo de viabilidade de técnica, previstos nas licitações das Casas Lotéricas”

4.1 A CAIXA não pratica o crescimento indiscriminado e predatório entre Correspondentes e Unidades Lotéricas, tendo como premissa a instalação preferencial de Unidades Lotéricas e instalação de Correspondentes CAIXA AQUI transacional somente de forma alternativa em localidades onde não é viável a abertura de Unidade Lotérica, conforme demonstram os números a seguir.

4.1.1 Nos últimos 5 anos, a rede de Correspondentes CAIXA AQUI transacional reduziu em 46%.

4.1.2 Do total de transações entre Unidade lotéricas e Correspondente CAIXA AQUI 93% são realizadas na rede de Unidades Lotéricas.

4.1.3 Esse item da pauta é atendido permanentemente pela CAIXA, conforme demonstrado acima.

“Cumprimento da Lei Nº 12.869/13, quanto à expansão da Rede Lotérica e autorização de mudança de endereço”.

4.2 Para a mudança de endereço e/ou novas permissões a CAIXA realiza a Caracterização Mercadológica que consiste em estudo técnico que comprova a observância do potencial para a venda das loterias federais e a demanda para atendimento da população local, cumprindo o que preconiza a Lei 12.869/2013 de 15 de outubro de 2013.

4.2.1 No estudo são considerados itens como população, Produto Interno Bruto (PIB), quantidade de canais CAIXA e dos demais bancos, além de informações sobre o local onde será inserido, observando as áreas de concentração e de mercados potenciais.

4.2.2 Esclarecemos que a atuação da CAIXA está focada na qualificação e manutenção, sendo atualmente realizada instalação de novas Unidades Lotéricas somente em municípios desassistidos ou nos casos de revogação.

4.3 Foi implementado em Julho/16 regra para instalação de nova Lotérica ou mudança de endereço, a qual leva em consideração a existência de outras UL no raio de 1.000 metros.

4.3.1 Quando houver no local pretendido outras Unidades no raio de 1.000 metros, a abertura somente será autorizada mediante avaliação favorável da CAIXA, que fará a análise das justificativas e dos impactos da instalação de nova UL para Lotérica já instalada.

4.3.2 Esse item da pauta é atendido pela CAIXA, conforme demonstrado acima.

“Publicação dos critérios de viabilidade técnica, para implantação de novas unidades lotéricas”

4.4 Os critérios utilizados, conforme mencionado no item 4.2.1, não são taxativos e sim variáveis de acordo com características específicas de cada mercado e com o objetivo estratégico da expansão.

4.4.1 A CAIXA atua em um mercado concorrencial e define de forma estratégica o dimensionamento dos seus canais de atendimento.

4.4.1.1 A publicação dos critérios expõe a estratégia de posicionamento, especialmente no campo de serviços bancários, resguardados por sigilo comercial.

4.4.2 Esse item da pauta não poderá ser atendido, conforme esclarecimentos acima.

5 Itens relacionados à implantação de novos serviços com outros bancos:

“Implantação de saques compartilhados de outros bancos, ampliando a prestação de serviços e contribuindo para a diminuição de numerário”

“Liberação do Sistema CAIXA para débito com cartões de outros Bancos até o limite de R\$1.000,00, a exemplo do que já é feito hoje pelo Itaú”

5.1 A CAIXA possui contrato de compartilhamento de rede com o Banco do Brasil e está em processo de implantação de solução tecnológica que vai possibilitar a realização de transações de consulta de saldo e saque com cartões do Banco do Nordeste do Brasil – BNB.

5.1.1 O processo de compartilhamento envolve negociações banco a banco, e depende de interesse mercadológico das instituições.

5.1.2 O mesmo vale para os limites de transação, que são estipulados pelo Banco detentor da conta do cliente, não podendo a CAIXA interferir nesse processo.

5.1.3 Além do compartilhamento, ressaltamos que a CAIXA busca constantemente prospectar novos negócios para sua rede de parceiros, visando incrementar resultados.

5.2 Esses itens da pauta serão submetidos a estudo técnico e de mercado.

6 Itens relacionados à redução de numerário:

“Implantação de saques compartilhados de outros bancos, ampliando a prestação de serviços e contribuindo para a diminuição de numerário”

“Aumento do limite de saque CAIXA para R\$ 3.000,00 e BB para R\$ 1.000,00 para elevar o descaixe de numerário”

“Inibição à realização de depósitos, nos terminais TFL, após o horário de fechamento das Agências”

6.1 Presente em 98% dos municípios a Rede de Unidades Lotéricas possui características distintas entre si.

6.1.1 Assim, toda ação que busque contribuir para a redução ou aumento de numerário deve considerar as peculiaridades da rede em âmbito nacional, uma vez que as realidades regionais e locais são distintas e podem impactar direta ou indiretamente no atendimento à população.

6.1.2 Especificamente em relação às alterações que visam a redução de numerário, a mudança atinge diretamente as Unidades Lotéricas situadas nas regiões Norte e Nordeste e do interior dos Estados, uma vez que tais unidades necessitam, em sua maioria, de suprimento de numerário para fazer frente às demandas por pagamentos, tais como Seguro-desemprego, Bolsa Família e Saques em geral.

6.1.3 Como exemplo podemos citar a região Nordeste, onde 39% das Lotéricas necessitaram de suprimento no último mês.

6.2 A inibição de depósito após o horário de fechamento das Agências ou o aumento do valor de saque poderá causar a indisponibilidade de numerário em parte da rede Lotérica, o que expõe a Unidade à reclamações e denúncias junto ao PROCON e BACEN, e sujeita o empresário a multas e/ou demais sanções administrativas por recusa de atendimento.

6.2.1 Considerando as peculiaridades e diferenças regionais entre as Unidades Lotéricas, a CAIXA necessita avaliar alternativas de redução de numerário que levem em conta tais especificidades.

6.3 Esses itens da pauta serão submetidos a estudo técnico.

7. Itens relacionado à segurança e prestação de contas:

“Responsabilização da CAIXA pelos custos de transporte e seguro de valores para todas as Casas Lotéricas, do território nacional”.

7.1 É responsabilidade da Unidade Lotérica a contratação de seguro, conforme consta em Edital e efetuar o transporte de valores para prestação de contas do numerário dos serviços por ela prestados, conforme consta no contrato de prestação de serviços assinado com CAIXA.

7.1.1 A CAIXA disponibiliza desde 2008, o pagamento de um valor mensal – Adicional de Segurança - a título de remuneração complementar para estimular o empresário lotérico a utilizar os serviços de segurança e transporte de numerário por meio de carro-forte, bem como outros investimentos visando melhor proteger o estabelecimento, tais como blindagem de guichês e/ou instalação de portas com detector de metais.

7.1.2 O valor adicional deve ser utilizado em ações que visem dar segurança ao meio escolhido para a prestação de contas de forma a evitar sinistro e riscos tanto pessoais como financeiros ao Empresário Lotérico e seus empregados.

7.1.3 Para fazer jus ao Adicional de Segurança, o Empresário Lotérico assina o Termo de Compromisso para recebimento do referido valor adicional, onde estão especificados os direitos e obrigações da Unidade Lotérica.

7.1.4 O Adicional de Segurança pago pela CAIXA é uma liberalidade e não deriva de obrigação da CAIXA para com a Unidade Lotérica.

7.1.5 As Unidades Lotéricas que não utilizam carro-forte podem receber o Adicional de Segurança no valor mensal de R\$ 580,00 e as Unidades Lotéricas que utilizam o carro-forte podem receber remuneração do Adicional de Segurança no valor de R\$ 1.400,00 +0,02% da movimentação financeira limitado à R\$ 4.000,00.

7.1.6 Atualmente 96% das Unidades Lotéricas recebem adicional de segurança.

7.1.7 Ressaltamos que, além do reajuste nas transações em 13,17%, conforme citado no item

3.1 do presente ofício, houve ainda aumento de 10,43% de média ponderada, no pagamento de adicionais de Segurança e institucional.

7.1.8 Esse item da pauta será submetido a estudo técnico com vistas a avaliar as melhores formas e práticas para aprimoramento da segurança na rede.

“Fixação imediata, como padrão, para todas as agências, do horário limite para envio da Guia de Remessa de valores até as 17:30 horas”.

7.2 Em novembro de 2015, atendendo as reivindicações dos representantes sindicais nas comissões técnicas para tratar de assuntos não jogos, a CAIXA estendeu o horário de envio da Guia de Remessa para até 17h.

7.2.1 No estudo realizado foi considerado o horário de atendimento das agências que, na sua maioria, encerram atendimento às 15h e para a adequação realizada, e citada acima, a CAIXA mantém estrutura em horário estendido, inclusive após às 17h.

7.2.2 Em que pese a revisão recente, será realizada nova análise de custo-benefício a fim de verificar a possibilidade da extensão de mais 30 minutos.

7.2.3 Esse item da pauta será submetido a estudo técnico.

“Aumento do limite máximo de depósito, diretamente na agência; nos caixas ou auto atendimento, de R\$20.000,00 para R\$30.000,00, por dia útil e sábados para as ULs que possuem contrato de transporte de valores”.

7.3 O aumento do limite máximo proposto, para depósito nas agências passando de R\$20 mil para R\$30 mil apresenta viabilidade técnica de atendimento, devendo a Unidade Lotérica que possui o serviço de carro forte observar e respeitar as regras atuais.

7.3.1 Esse item da pauta será atendido pela CAIXA.

“Melhora no sistema SICRA ou implementação de outro meio, via Internet Banking CAIXA, que permita ao empresário lotérico, através do acesso à conta 043 na plataforma, o lançamento de dados da Guia de Remessa de Valores, do movimento diário, viabilizando, de imediato, o crédito de valores em conta, e estabelecendo como horário limite 18:30 horas. Simplificação do processo para ambas as partes, reduzindo o valor de numerário acumulado na UL de um dia para o outro, minimizando os riscos de Sinistros e violência e Concessão”.

7.4 Será analisada a viabilidade de atendimento do pleito, por meio de evolução do SICRA ou adoção de solução alternativa.

7.4.1 Em relação ao horário de atendimento para remessa de valores para 18:30h, informamos que a demanda foi respondida no item 7.2.1.

7.4.2 Esse item da pauta será submetido a estudo técnico.

“Concessão de uma linha de crédito especial, de baixos juros, com limite máximo de R\$100.000,00, para investimento exclusivo em padronização e blindagem das ULs interessadas”.

7.5 A CAIXA constantemente disponibiliza recursos a baixo custo para a rede Lotérica para investimentos em padronização e segurança, tendo disponibilizado R\$ 220 milhões nos últimos 3 anos.

7.5.1 No ano corrente já foram disponibilizados o montante de R\$ 84 milhões, exclusivamente para as Unidades Lotéricas, para a concessão de linhas de crédito sem destinação específica, com taxa de juros de 0,83333% a.m. + TR, em até 24 meses.

7.5.2 Destacamos ainda, que no segundo semestre, será disponibilizada nova linha de crédito, com valor máximo de R\$100 mil e prazo de até 24 meses, sendo capital de giro sem destinação específica, podendo ser utilizado inclusive para padronização e blindagem das Unidades Lotéricas interessadas.

7.5.3 Esse item da pauta será atendido pela CAIXA.

8. Itens relacionados ao atendimento ao empresário lotérico:

“Promoção de atendimento preferencial, ao empresário lotérico, em todas as agências CAIXA, incluindo o retorno de entrega de malotes com numerário”

“Estabelecer sistemática de respostas em 24h as demandas estritamente operacionais encaminhadas pelos EL as agências de vinculação e respectivos SR's”.

8.1 A demanda está alinhada à política de relacionamento da CAIXA com a Rede Lotérica sendo o atendimento preferencial uma das premissas a serem executadas pelas agências.

8.1.1 Dessa forma, considerando o pleito em pauta, haverá reforço na orientação ao atendimento preferencial aos empresários lotéricos junto a rede de agências.

8.1.2 Ressaltamos ainda, que a CAIXA mantém, nas Superintendências Regionais, pelo menos um Supervisor de Canais dedicado à gestão das Lotéricas atuando prioritariamente para atendimento das demandas operacionais e de gestão da rede sob sua vinculação.

8.2 O atendimento pelos Supervisores de Canais deve ser tempestivo e ocorrer no menor prazo possível, no entanto, a fixação de único prazo não é viável considerando que as demandas dos empresários lotéricos não são padronizadas, requerendo análises multidisciplinares envolvendo, na maioria das vezes, interlocução com áreas internas e, até mesmo, externas à CAIXA para solução efetiva.

8.2.1 Esse item da pauta será atendido parcialmente.

9. Itens relacionados à Contratos e Circular CAIXA

“Adequação da Natureza Jurídica do Contrato firmado com a CEF, em conjunto com entidades associativas, sindicais e comissão de empresários lotéricos”.

9.1 A CAIXA é uma Empresa Pública e, como tal, está sujeita às normas de direito público e ao exercício de controle externo, com atuação pautada em estrita observância às diretrizes e limites fixados pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central e em conformidade com a legislação em vigor.

9.1.1 Nesse sentido, esclarecemos que a CAIXA cumpre o que determina a Lei 12.869/13, que estabelece o regime contratual de permissão para o exercício de atividade lotérica.

9.1.2 Esse item da pauta é atendido pela CAIXA, conforme demonstrado acima.

“Edição de Nova Circular CAIXA, atendendo aos termos da Lei Sancionada 12.869, com previsão de penalidade e ressarcimento de desvios sistêmicos”.

9.2 A Circular CAIXA nº 621/2013 atende aos preceitos da Lei 12.869/2013, não justificando nova edição de circular.

9.3 A CAIXA dispõe de regras e procedimentos para solicitação de apuração de falha de natureza tecnológica a fim de ressarcir eventuais prejuízos decorrentes.

9.3.1 A orientação sobre a existência da regra e do fluxo será reforçada para a rede lotérica.

9.3.2 Esse item da pauta não poderá ser atendido na forma solicitada.

10. Itens relacionados à equipamentos, infraestrutura tecnológica e sistemas

“Permitir expansão de TFL para ULs caracterizadas como extensão”.

10.1 A CAIXA está avaliando os impactos mercadológicos para estudar a viabilidade de atendimento.

10.1.1 Esse item da pauta será submetido a estudo técnico.

“Renovação dos periféricos e terminais obsoletos por outros da nova geração 4020”.

10.2 Atualmente 65% dos terminais instalados na rede são do modelo 4020.

10.2.1 Recentemente, a CAIXA efetuou licitação para aquisição de 8.351 terminais financeiros lotéricos no modelo 4020, com investimento de R\$ 109,6 milhões, onde aproximadamente 6.000 serão destinados à substituição exclusiva de equipamentos de modelos anteriores, que elevará para 78% no número de TFL da geração 4020 instalados na rede.

10.2.1.1 As substituições terão início no quarto trimestre de 2016.

10.2.2 Esse item da pauta já está sendo atendido pela CAIXA, conforme demonstrado acima.

“Fixação de critérios de transações por terminais, considerando jornada de 38 horas semanais, para adição de TFL”.

10.3 A adequação do critério para considerar jornada de 38 horas não refletirá a realidade de demanda da Rede Lotérica, tendo como consequência o aumento do número de Unidades Lotéricas com terminais ociosos gerando custos desnecessários, inclusive para o empresário lotérico, já que será necessário espaço físico e mão-de-obra para comportar novos terminais na Unidade.

10.3.1 Para as Unidades Lotéricas cuja avaliação, segundo o critério técnico, estão atuando acima da capacidade de atendimento serão adicionados novos terminais a partir do 4º trimestre de 2016 juntamente com a substituição de terminais obsoletos.

10.3.2 No intuito de buscar alternativa, a CAIXA estudará a revisão do critério atualmente considerado.

“Previsão de terminal/sistema, de auto atendimento, para conferencia de jogos e consulta de saldo, nas ULs”.

10.4 A CAIXA está realizando estudos para verificar a viabilidade de implantar soluções de autosserviço, em especial nas unidades lotéricas com grande número de transações e fluxo de pessoas.

10.4.1 A resposta sobre o atendimento a esse item depende dos resultados dos estudos em curso.

“Extensão, para todas as ULs, da comunicação via cabo com internet rápida, conforme projeto piloto já implantado”.

10.5 A CAIXA possui contrato com a BT Group para transmissão de dados entre as Unidades Lotéricas e os centros de tecnologia da CAIXA, utilizando a tecnologia via satélite (VSAT), cuja vigência termina em 20/08/2020.

10.5.1 A rede de comunicação de Loterias foi projetada para viabilizar a comunicação de dados para as Unidades Lotéricas e demais canais de atendimento da CAIXA com priorização da disponibilidade e flexibilidade prevendo a conexão de qualquer canal transacional, com capacidade para expansão e cobertura em todo o território nacional.

10.5.2 O sinal atende as Unidades Lotéricas e sua principal característica é o elevado índice de disponibilidade das conexões, que em junho ficou em 99,84% do tempo.

10.5.3 Como a CAIXA está sempre buscando formas de melhorias tecnológicas, testes estão sendo realizados em 200 Unidades Lotéricas com disponibilização da transmissão de dados via cabo e assim, avaliar a viabilidade econômica e de performance de sistema.

10.6 Esse item da pauta não poderá ser atendido no momento, em que pese a realização de piloto para busca de melhorias tecnológicas.

“Ressarcimento das perdas causadas por problemas técnicos recorrentes no sistema CEF”.

10.7 A CAIXA realiza constantes investimentos em tecnologia, manutenção e melhorias

sistêmicas, voltadas para o atendimento do canal lotérico, bem como a oferta de novos serviços e produtos no canal, ampliando sua capacidade e qualidade de atendimento.

10.7.1 Entre 2011 e 2015 esses investimentos passaram de R\$1,1 bilhão e foram responsáveis pela estabilidade dos sistemas em 99,9%.

10.7.2 Para que os produtos e serviços oferecidos nas unidades lotéricas estejam continuamente disponíveis para os clientes e usuários são necessários diversos recursos tecnológicos, que vão desde o terminal financeiro lotérico (TFL), disponibilização física e lógica da rede de telecomunicações até o processamento das transações captadas em ambiente computacional centralizado.

10.7.3 Casos em que seja comprovada a falha de natureza tecnológica, que extrapola a razoabilidade de disponibilidade sistêmica, devem ser reportados à CAIXA, para análise.

10.7.4 Conforme esclarecido no item 9.3, estão definidas regras e procedimentos para solicitação de apuração de falha de natureza tecnológica com avaliação específica para o canal lotérico.

10.8 Esse item da pauta já está sendo atendido pela CAIXA, conforme demonstrado acima.

11. Itens relacionados ao estorno de transações:

“Permissão do estorno das operações do PEC, depósitos e outras, através da emissão de senha especial, a exemplo do que é feito hoje com o cancelamento de jogos, obedecendo o código de defesa do consumidor”;

“Implantação para todas as operações que exijam do cliente a confirmação de dados no pin-pad, a exibição das informações pertinentes ao serviço, evitando assim erros operacionais e de comunicação verbal, e também golpes de cliente mal-intencionados. Ex: Depósito: seria exibido no pin-pad os dados da agência, operação, nº da conta e nome completo do beneficiário para confirmação do cliente” e

“Permissão de estorno de transações de todos os serviços bancários, independente da sua natureza e tipo.”

11.1 Estudos internos demonstram que a possibilidade de estorno aumenta a probabilidade de ocorrência de fraude, expondo os canais a riscos de imagem e fragilizando a credibilidade da rede lotérica.

11.1.1 Além disso, as transações de PEC, depósito e alguns convênios, independentemente do canal, envolvem o repasse imediato dos valores ao conveniente ou ao credor.

11.1.2 Na avaliação na perspectiva do cliente, o estorno ou cancelamento busca preservar a segurança do atendimento no canal e os casos pontuais de cancelamento de transação, podem ser solicitados diretamente à CAIXA.

11.1.3 Nesse contexto, a autorização de estorno para as transações informadas torna-se inviável.

11.1.4 Esse item da pauta não poderá ser atendido na forma solicitada, face os argumentos acima apresentados.

11.2 A alternativa a ser viabilizada é mitigar a possibilidade de erros operacionais e de comunicação com o cliente, assim a CAIXA avaliará solução alternativa para a melhoria.

“Fixação de um período de carência de 2 horas, entre o depósito efetuado nos terminais TFL e a efetivação do crédito na conta do beneficiário, possibilitando o cancelamento da operação e prevenindo a prática de crimes de extorsão e estelionato”.

11.3 O pleito traz impactos tecnológicos, bem como de imagem do canal, uma vez que poderá haver represamento das transações com lentidão na performance dos sistemas, prejudicando o atendimento ao cliente e a consequente rentabilidade no canal.

11.4 Esse item da pauta não poderá ser atendido, considerando os esclarecimentos acima.

12 Item relacionado à emissão de moeda:

“CAIXA coordenar com a Casa da Moeda, emissão de moedas para atender demandas das Uls”.

12.1 O mercado de varejo e o sistema financeiro sofre com a falta da moeda e para minimizar essa questão a CAIXA tem interagido com o Banco do Brasil e com o BACEN, relatando o impacto da ausência de troco, prejudicando sobremaneira a condição de atender às necessidades das Unidades Lotéricas, bem como de clientes.

12.2 A CAIXA irá reforçar a necessidade junto à essas instituições.

12.3 Esse item da pauta já é atendido pela CAIXA e será reforçado.

13 Itens relacionados ao produto Loterias:

“Fixação junto ao Ministério da Fazenda, mediante portaria, de critérios claros e precisos, para os reajustes dos preços das Loterias CAIXA”.

13.1 A competência para fixação e reajuste de preços das apostas das Loterias Federais é da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (SEAE/MF).

“Retorno dos 5% da nossa comissão sobre os jogos, que foi destinado pela Lei Zico (8.672/93) ao Fundesp, posteriormente ao Indesp e atualmente, ao Fundo de Desenvolvimento de Loterias, gerido pela CEF”.

13.2 Os recursos direcionados ao Fundo de Desenvolvimento de Loterias – FDL estão previstos na Portaria do Ministério da Fazenda nº 130, de 26/5/1981 (anterior à Lei 8.672/93) e constituem sua única fonte de receita: 5% das despesas de custeio e manutenção, o que correspondem a 1% da arrecadação.

13.2.1 Vale lembrar que esses recursos são destacados da parcela de remuneração da CAIXA, nunca tendo gerado qualquer impacto na remuneração dos lotéricos.

13.2.2 De outro lado, a Lei 8.672/93 criou o adicional de 4,5% sobre o total arrecadado, cuja destinação era dada inicialmente ao Indesp e hoje é direcionado ao Ministério do Esporte, não ao FDL.

13.2.3 Com isso, toda a cadeia sofreu impactos, tendo os percentuais efetivos de repasse sofrido redução: os empresários lotéricos (de 9% para 8,61% da arrecadação) e todos os demais beneficiários, além da própria CAIXA.

13.2.4 A alteração desse cenário depende de mudanças na Legislação.

“Repasse de todas as comissões de jogos online, referentes às apostas já realizadas e vindouras, no Internet Banking CAIXA ou em qualquer outro sistema, online, a ser implantado pela CAIXA”.

13.3 Esclarecemos que a comissão aos empresários lotéricos decorrente da comercialização de loterias em plataforma online está prevista e seu percentual encontra-se em fase de estudo, conforme já comunicado às Entidades Representativas, por ocasião das reuniões da Comissão de Produtos Lotéricos, o que será comunicado oportunamente.

13.3.1 Conforme acordo firmado quando do lançamento da venda de apostas da Mega-Sena pelo Internet Banking CAIXA, não são devidas comissões por apostas acatadas exclusivamente por esse canal, tendo em vista tratar-se de um piloto em condições de comercialização bastante restritas.

“Estudo e Implantação de um programa consistente, agressivo e contínuo de propaganda e marketing das Loterias CAIXA, com a participação das entidades associativas, sindicais e Comissão de Lotéricos, objetivando o aumento do número de apostas”.

13.4 A CAIXA realiza ações de comunicação massiva para as Loterias Federais, na busca da sensibilização para apostas e aumento das vendas.

13.4.1 Conforme pode ser verificado no relatório publicado pela CAIXA em seu site (http://www.caixa.gov.br/Downloads/loterias-relatorios-anuais/FDL_Demonstrativo_2015.pdf), foram investidos mais de R\$ 125 milhões em publicidade em 2015.

13.4.2 Para o ano de 2016 e os próximos anos, a CAIXA dispõe de um planejamento bastante extenso de comunicação das Loterias, incluindo ações de publicidade em diversos veículos, campanhas de incentivo às vendas (com premiação de centenas de empresários lotéricos) e envio de extenso material informacional a jornais, sites de notícias da internet e publicação nos canais eletrônicos e redes sociais da CAIXA, além de outros.

“Redução a no máximo três, por ano, do número de concursos da Mega Semana, fixando-os apenas em datas reconhecidas pelo Comércio, como favoráveis às vendas”.

13.5 A sugestão referente às Mega-Semanas será considerada como insumo para os estudos atualmente em curso realizados pela CAIXA e na definição do calendário de concursos do próximo ano e que obedecerá a necessidade de ajustes para o Concurso Especial da Mega da Virada.

“Correção pelo índice da poupança, dos valores reservados aos concursos especiais (Dupla-páscoa, Quina de São João, Lotofácil da Independência e Mega da Virada), considerando taxa 0,8%a.m. ou outro índice semelhante”.

13.6 Não há previsão legal que autorize ou determine a implantação do sugerido, não tendo a CAIXA poder discricionário para realizar a alteração sem a devida previsão legal.

“Revisão do Plano de cotas de bilhetes da Loteria Federal, considerando a realidade de cada casa lotérica e permitindo um percentual maior de encalhe de bilhetes, evitando assim perda de receita das ULs”.

13.7 Recentemente foram revistas as cotas de bilhetes e os planos da Loteria Federal, tendo tido como resultado uma redução média de 9% no número de bilhetes, na busca da melhor adequação ao atual mercado.

13.7.1 Além disso, a CAIXA já autoriza, quando verificada a necessidade, até 8% de encalhe, limite este que leva em conta o equilíbrio econômico e financeiro dos planos e da modalidade.

13.7.1.1 Tal percentual é negociado com a categoria lotérica anualmente e considera o tipo de extração e ocorrências de feriados, além de outros fatores que possam impactar as vendas.

“Implantação de Log de auditoria para os jogos, a exemplo dos serviços não jogos”.

13.8 Após a realização de estudo preliminar em conjunto com a área de TI, foi verificada a viabilidade de implantação de opção semelhante com pequenos ajustes, de forma que diante da elevada utilidade operacional do log, detalharemos a demanda tecnológica para seu atendimento interno, com a devida priorização.

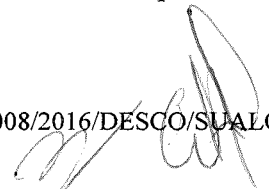
“Redução do patrocínio a clubes de futebol e reversão da verba, para promoção das Loterias CAIXA”.

13.9 Conforme descrito no item 13.4 e subitens, a CAIXA realiza ações de comunicação massiva para as Loterias Federais, na busca da sensibilização para apostas e aumento das vendas.

13.9.1 Os recursos para custeio das ações são provenientes do Fundo de Desenvolvimento das Loterias – FDL.

13.9.2 A divulgação da Marca “Loterias CAIXA” tem previsão de investir este ano a quantia de R\$162 milhões, com publicidade e patrocínio, conforme segue:

- Redes Sociais: Facebook, Twitter, Instagram;



- Ações de Ativação: Espaço Loterias CAIXA – Tietê, Planetário Móvel que acompanha Caminhão da Sorte;
- Patrocínios Esportivos: 13 modalidades do esporte paraolímpico, maior patrocinadora do paradesporto no Brasil, e
- Campanhas Publicitárias: Principais emissoras de rádio e TV – Rede aberta e fechada, páginas na Internet, Jornais de grande circulação e Revistas populares.

13.9.3 Em 2016 os patrocínios aos campeonatos de futebol (Copa do Nordeste, Copa Verde e Séries B e C do Campeonato Brasileiro) foram realizados com dotação do FDL, destinados à promoção das Loterias CAIXA.

13.9.4 Cabe destacar que desde 2004 as Loterias CAIXA patrocinam o Comitê Paralímpico Brasileiro, projeto que oferece visibilidade como empresa referência nacional em responsabilidade e inclusão social com a utilização do esporte como instrumento de superação, além de fortalecer a imagem das Loterias como principal fonte na destinação de recursos para o desenvolvimento do paradesporto nacional.

13.9.5 Quanto ao patrocínio aos Clubes de Futebol, esclarecemos que são realizados com dotação CAIXA, não das Loterias.

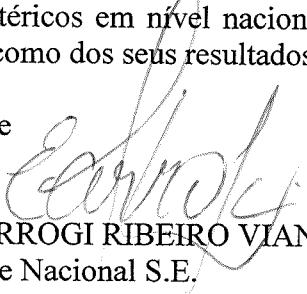
“Combate veemente e efetivo à venda, via internet, de jogos não geridos pela CEF”.

13.10 A CAIXA atua permanentemente neste sentido tendo, sempre que questionada, notificado os órgãos competentes acerca de tal atividade e colaborado com eles nas investigações para a tomada das devidas providências legais.


14. Diante de todo exposto, reafirmamos o compromisso da CAIXA para consolidar a relação de parceria com a Rede Lotérica por ela gerida, bem como para com todos os envolvidos no atendimento prestado aos clientes e usuários, a partir da melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos, com foco na transparência, ética, cortesia e atenção.

14.1 Os estudos técnicos mencionados nesse expediente serão realizados pela CAIXA, deferindo-se à FEBRALOT, na qualidade de entidade representativa da categoria econômica dos empresários lotéricos em nível nacional, a interlocução e o acompanhamento da evolução dos mesmos, bem como dos seus resultados finais.

Atenciosamente



EDILSON CARROGI RIBEIRO VIANNA
Superintendente Nacional S.E.
Loterias



EDILO RICARDO VALADARES
Diretor Executivo
Estratégia de Canais e Operações do Varejo