



APCEF/SP

São Paulo, 22 de fevereiro de 2021.

Ofício nº 018/2021.

Ao Conselho de Administração da Caixa

Aos cuidados da Conselheira de Administração eleita pelos empregados, sra. Maria Rita Serrano

Prezada conselheira,

Solicitamos que seja levado ao Conselho de Administração da Caixa, para discussão e providências por este Colegiado, e ao Presidente da Caixa, senhor Pedro Guimarães, para ciência, fatos que tem nos causado extrema preocupação e que ocorreram no âmbito de unidades vinculadas a determinadas vice-presidências do banco, como segue:

Aumento nas metas atribuídas às agências pela Vired - Em novembro de 2020, as metas atribuídas às agências pela Vired sofreram significativo incremento. Em mesa de negociação realizada em 3 de dezembro, ao serem questionados sobre o aumento das metas, representantes da direção justificaram que o incremento nas metas foi feito para garantir a execução da previsão orçamentária anual, e que seria necessário devido ao aumento da inadimplência nas carteiras de crédito da Caixa e à redução do spread nas operações de crédito. Foi observado, pela representação dos empregados, que o índice de inadimplência havia, na verdade, reduzido, comparando os balanços trimestrais de março de 2020, do início da pandemia, e de setembro de 2020, o mais recente até então, de 3,14% para 1,87%. Com relação ao spread, lembraram que a taxa Selic sofreu um corte de 4,25% a.a., no início do ano, para 2% a.a., na data do anúncio do aumento de metas, representando uma redução de 53%, muito superior à redução nas taxas praticadas pela Caixa. Os argumentos trazidos pelos representantes da direção, são, então, inconsistentes.

Na última semana do ano, com a liberação pelo Congresso Nacional de créditos extraordinários para aumentar a contratação do Pronampe e sob pressão pelo aumento



APCEF/SP

nas metas, recebemos relatos de que os empregados foram orientados a ficar na agência o tempo que fosse necessário para realizar a liberação dos créditos e efetivação na contratação de produtos de fidelização, inclusive com a ciência e autorização da diretoria do banco. No último dia útil do ano, 30/12, há relatos de unidades em que o horário de implantação da vigilância excedia 22 horas.

No início deste ano, com as metas lançadas no Conquiste em patamar elevado, os SEVs participaram de reunião com a Vired, que definiu uma rotina de trabalho que iniciaria com uma reunião com os GGRs das agências às 7h45, passa por três checagens parciais do atingimento dos objetivos previstos para aquele dia, um “fechamento diário” às 18 horas e, posteriormente, a recepção, pelas agências, das propostas de negócios previstas para o dia seguinte. A implementação desta rotina faz com que, na prática, a jornada de trabalho dos empregados exceda, e muito, aquela que é legalmente prevista pela legislação trabalhista vigente. Com as metas elevadas em todos os produtos listados no Conquiste, passamos a receber, cada vez mais, denúncias de descumprimento do Acordo Coletivo e da Convenção Coletiva de Trabalho nos itens que dizem respeito à cobrança de resultados, como envio de mensagens - muitas contendo ameaças - para cobrança de metas no telefone particular dos empregados, inclusive em dias não úteis e em horários fora de seu expediente, e o estabelecimento de uma rotina de reuniões que extrapola a jornada de trabalho.

Outro fato que causou perplexidade foi o relato de que as unidades foram orientadas a convocar os beneficiários do INSS para realizar a chamada “prova de vida”, com o objetivo de “oportunizar negócios e ampliar o ‘cross-selling’”. Tal atendimento que, de acordo com os relatos recebidos, deveria ser realizado entre as 14 e 17 horas, além de expor clientes, em sua maioria dos chamados grupos de risco, também representaria um evidente desrespeito à jornada de trabalho dos empregados, já que a abertura das unidades ocorre às 8 horas.

A condição de estresse à qual os empregados estão sendo submetidos em função das jornadas de trabalho extenuantes realizadas durante o período mais agudo do pagamento do auxílio emergencial somado ao desgaste decorrente da incessante



APCEF/SP

cobrança de metas está fazendo com que os colegas estejam próximos à exaustão, tanto física quanto mental.

Recentemente, foi divulgado pelo Vice-presidente da VIRED, Paulo Henrique Ângelo, a redução nos valores de alguns itens que compõem o Conquiste. A métrica adotada para a atribuição da nota final das unidades, porém, impede que a nota da unidade reflita, de fato, o resultado alcançado, especialmente nas unidades agregadoras, já que não há compensações entre as unidades a ela vinculadas. Estressando este modelo, poderemos chegar a uma situação absurda em que as unidades da rede, somadas, atinjam numericamente os valores estabelecidos para os itens sem que nenhuma unidade (em especial as agregadoras) alcance a nota de 100% no Conquiste.

Com efeito, a despeito da redução recentemente anunciada, a pressão sobre as unidades da ponta cresceu e a descrença de muitos empregados com relação aos processos de mensuração da desempenho e suas consequências aumentou, inclusive pelo fato de que as ferramentas se sobrepõem (como é o caso da GDP e dos objetivos SMART da VIRED), sem que haja clareza sobre as consequências.

Assim, solicitamos de V. Sas. A revisão da métrica adotada para a definição das notas das unidades no Conquiste, a adequação das metas à atual realidade pela qual passam as unidades e providências no sentido de coibir a cobrança abusiva das metas, que ocorrem em desacordo com o pactuado na negociação coletiva contratada com as representações dos empregados.

Abrandamento das medidas de prevenção ao contágio pela Covid-19 em meio ao aumento no número de novos casos e de falecimentos entre colegas da Caixa -
Após um período em que a direção da Caixa adotou os protocolos de proteção que visavam resguardar a saúde de empregados e clientes e buscou aprimorá-los, inclusive a partir das contribuições trazidas pelas representações dos empregados, notamos que houve tanto o abrandamento dos protocolos quanto sua inobservância em determinadas ocasiões. O aumento na cobrança das metas estabelecidas tem trazido, gradativamente, o fim do home office e do rodízio implementados no início da pandemia para os



APCEF/SP

empregados das agências. Nas áreas-meio observamos que, desde julho, as unidades têm recebido ordens verbais para convocar para o retorno ao trabalho presencial, sem justificativa, critério ou necessidade, empregados que estavam cumprindo adequadamente as tarefas que lhes foram confiadas. Estas convocações verbais para o retorno ao trabalho presencial cessaram em meados de agosto, mas retornaram agora, após a publicação pela direção da Caixa de uma nova determinação que estabelece que todas as unidades do banco devem ter percentual de empregados trabalhando presencialmente que esteja entre 40% e 60%. Estas situações, além de representarem uma piora significativa nas condições de trabalho e aumentarem os riscos para a saúde dos empregados, podem trazer uma ampliação nos riscos da própria corporação.

No estado de São Paulo estamos observando o aumento do número de novos casos e de falecimentos entre colegas que estão trabalhando presencialmente. Em algumas regiões do estado, como Bauru e Araraquara, além do contágio ter se acelerado, já há registros de pessoas infectadas com a nova cepa da Covid-19, considerada mais contagiosa, e o sistema de saúde já está próximo do seu limite.

Esta condição aponta a necessidade da revisão da política de prevenção, conforme orientação dos órgãos responsáveis pela vigilância sanitária, com medidas como o aumento das barreiras físicas através da implantação de anteparos de acrílico em todos os pontos em que há atendimento, rigorosa observância da limpeza nas unidades, restrição no número de pessoas no mesmo ambiente, entre outras, além da manutenção do isolamento, sempre que for possível.

Respeitosamente,

Leonardo dos Santos Quadros

Diretor-presidente da APCEF/SP