

## PAUTA CAIXAS

- O Banco deve proibir seus gestores de práticas abusivas, tais como:
  - orientar abandonar senhas no GAT que tenham ultrapassado o tempo limite de espera;
  - orientar a recusa a execução de transações disponíveis no TCX, como por exemplo a emissão de saldos;
  - direcionar funcionários das PSOs para SAAs, para operarem terminais de autoatendimento para clientes, ao invés de prestar o serviço no TCX;
- O Banco deve buscar um acordo com as entidades sindicais no processo que judicial contra a extinção da função e recriar o Cargo de Caixa Executivo, abrindo a possibilidade de novas nomeações e reestabelecendo a condição de nomeados a todos os que foram desgratificados nas reestruturações de 2019 e 2021;
- Nomear como Caixas Executivos os funcionários que atuarem por mais 90 dias consecutivos ou não, durante um semestre;
- Pagar a gratificação de caixa aos funcionários que atuarem na compensação de cheques e em pagamentos de depósitos judiciais;
- Pagar a gratificação no mês de férias aos funcionários não nomeados que atuaram como caixas substitutos;
- Pagar gratificação de caixa por um período de 12 meses (VCP) em casos de eventuais reestruturações com encerramento de unidades (agências, PSOs, PSVs) ou remoções, e dar prioridade na seleção em vagas noutras dependências, ou em cargos com remuneração aproximada ou superior à gratificação de caixa. Não havendo essas condições, garantir o direito de permanência na mesma praça, mesmo que na condição de excedentes.
- Dar autonomia aos gerentes das equipes acionar caixas substitutos, conforme julgue a necessidade de serviços, considerando as particularidades de cada subordinada (SOP);
  - Dar transparência quanto às fórmulas e variáveis que definem os valores contidos na tabela de Acionamento de

- Caixas, demonstrando a todos os funcionários como foram estabelecidos os limites de acionamento para cada PSO;
- Permitir e acionar o pagamento a gratificação de caixa para todas as ausência de um caixa efetivo (por licença, abono ou férias) e/ou para cada substituição de gerente de módulo por um caixa efetivo;
  - Considerar justificados e sem impactos negativos o acionamento extra de caixas nas seguintes situações:
    - quando o tempo de espera na fila do caixa esteja excedendo o limite;
    - quando houver um único guichê de caixa aberto na dependência acionar Caixa substituto, para cobrir o intervalo do funcionário e inibir a abertura de caixa por gerentes de módulo e/ou a interrupção do atendimento em dias de conferência de numerário.
- Enquadrar em PSOs e PSVs todos os empregados em função gratificada ou comissionada;
  - Efetivar exclusivamente por caixas os depósitos judiciais e a compensação de cheques, mesmo que sem manuseio de numerário;
  - Validar documentos na esteira deve ser feita por funcionários comissionados ou gratificados, uma vez que escriturários não deferem a confecção e a alteração de cadastros no atendimento presencial;
  - Criar os cargos de assistentes operacionais nas PSOs e PSVs;
  - Acionar os assistentes operacionais como caixas, recebendo no dia do acionamento a gratificação de caixa em substituição à remuneração de assistente;
  - A crescente complexidade de tarefas de tesouraria e administração de terminais de auto atendimento demanda a criação de cargo de tesoureiro, intermediário entre os caixas e os gerentes de módulo / gerentes de serviço;
  - Estabelecer como valor mínimo das comissões de gerente de módulo e de gerente de serviços o dobro da gratificação de caixa. Essa condição de valorizar o nível de responsabilidade dos cargos e tornar atrativa a substituição e a ascensão profissional dos caixas.

- Avaliar no PCS criar o valor adicional às comissões de gerentes de módulo e gerentes de serviço de acordo com o nível das dependências, pois há uma atuação e responsabilização diferenciada uma vez que eleva-se a quantidade de TAAs a serem administrados, a complexidade de funções administrativas, o número de instituições financeiras e caudatárias atendidas (no caso de PSVs).
- Acabar com as metas negociais do Indução/Conexão das PSOs. Isso deve ser revisto, especialmente para os casos de funcionários que atuam em guichês de caixa, para que não ocorra acúmulo de funções que leve à sobrecarga de trabalho, estresse e elevação dos riscos relacionados às atividades, além de “criações” de “modus operandi” que fogem do comportamento ético aceitável.
- Revisar ao logo do mês as metas de arquivo geral, esteiras digitais e depósitos judiciais, bem como outras de caráter operacional conforme a quantidade de senhas atendidas e de transações realizadas no guichê de caixa;
- 5.3) Os Gerentes de Serviço em agências não abrangidas por PSOs não devem mais ser responsáveis por gerir carteiras de clientes;
- 5.4) Gerentes de módulo ou de Serviços não devem abrir caixa, pois além do desvio de função isso dissimula a necessidade de adequar o acionamento de caixas na dependência;
- Criar o cargo de Tesoureiro, pois os Caixas não devem cuidar de abastecimento e monitoramento de TAAs;
- Retirar da obrigação/previsão de registro de Boletim de Ocorrência em caso de Diferença de Caixa (IN 499);
- Estabelecer amostragem adequada de quantidade de TAAs a serem conferidos, para evitar sobrecarga, especialmente em dias de pico. Os TAAs a serem conferidos devem ser definidos no próprio dia da conferência, por sorteio automatizado.
- Estabelecer um sistema automatizado de comunicação com devida antecedência aos funcionários selecionados como conferentes, evitando que os mesmos sejam surpreendidos com a notícia apenas no próprio dia da conferência, de forma que organizem as tarefas sem atropelos.

- Estabelecer o limite de encaixe dos caixas durante o atendimento deve ser de três vezes o saldo máximo de fechamento do baú, para que não sejam demandadas constantes remessas entre caixa e tesouraria;
- Estudar a revisão do limite de dilacerado para valores mais adequados e/ou rever os limites de despesas com remessas por transportadoras de valores, pois os limites atuais estão forçando o pagamento a clientes e o abastecimento de terminais com cédulas rasgadas e sujas, comprometendo a qualidade da gestão do numerário em circulação.
- Acabar com a forma unilateral de decisão nos remanejamentos de funcionários de PSOs entre subordinadas (SOPs).
- Adotar critérios mais transparentes e justos no planejamento de ausências e estabelecer que as Ecoas fiquem responsáveis por realizar consultas e reuniões junto aos funcionários das PSOs para a busca de soluções acordadas entre as partes:
  - quanto às substituições de ausências entre funcionários, no intuito de reduzir desgastes decorrentes da realocação para subordinadas distantes e de oferecer oportunidades a todos que almejem exercer substituição de cargos ascendentes;
  - quanto ao planejamento das ausências (férias, abonos, uso de saldo de banco de horas, etc.)
- Revisar a formação das equipes, e adotar como critério prioritário a alocação dos funcionários em subordinadas cujas localizações reduzam o tempo e/ou os gastos com deslocamento entre residência e trabalho;
- Garantir a possibilidade de utilização de transporte gerido por aplicativo (pago pelo Banco) ou de veículo próprio com ressarcimento por quilômetro rodado nos casos de PSOs que abrangem municípios diferente do de moradia do funcionário, quando este for demandado a cumprir a jornada independentemente da condição de os municípios serem limítrofes da mesma região metropolitana ou de haver alternativas de transporte coletivo;

- Atualizar o valor para ressarcimento por quilômetro rodado para contemplar todos os gastos previstos no normativo interno, como estacionamento, desgaste do veículo, etc.
- Disponibilizar leitores biométricos em substituição à exigência de autenticação de dois fatores para funcionários que não possuem celulares corporativos – os celulares pessoais estão sendo usados por gerentes no acesso ao Sisbb e à Plataforma e por caixas nas conferências de TAA;
- Conceder acesso ao chat institucional a partir da plataforma para cumprir tarefas que exijam o contato com clientes, pois problemas de desconfiança nas relações atuais dos clientes estão dificultando o atendimento das ligações telefônicas, o que leva os funcionários utilizarem suas contas pessoais no WhatsApp para terem sucesso nas abordagens.
- Disponibilizar para os funcionários uma ampla base de dados com modelos ilustrados de todos os documentos de identificação aceitos no país para auxiliar o trabalho nas esteiras digitais e prevenir dos riscos de fraude no dia a dia do atendimento, Essa base deve ser de fácil consulta, com a possibilidade de encontrarmos diferentes modelos conforme a data de emissão e órgão expedidor (por exemplo, o funcionário deve ter acesso a imagens do modelo de RG emitido pelo estado de São Paulo em 1980, do modelo de RG emitido pelo estado do Amazonas em 2022, etc.)
- Instalar placas de proteção de acrílico contra a transmissão de doenças respiratórias em todos os guichês;
- Instalar gavetas frontais com compartimentos para separação de cédulas em todas as mesas de guichês de caixas;
- Substituir os teclados dos terminais de caixa por modelos que contenham leitores de cartão e de biometria e reduzir o risco de doenças ocupacionais.
- Reforçar o seu papel de custodiante do Banco Central;
- Manter e adequar a prestação de serviços ao Banco Central e demais instituições financeiras afim de evitar novos encerramentos de PSVs;

- Reverter o avanço da terceirização de serviços via tesourarias remotas;
- Incrementar a dotação de funcionários nas PSVs, conforme a quantidade de caudatárias (dependências e subordinadas do Banco) atendidas – hoje há disparidades, como a mesma dotação de 4 funcionários atendendo em alguns casos a 12 e em outros a 25 caudatárias.