#00PÚBLICO

universidade CAIXA

CARTILHA AGIR CERTO SEMPRE

PARCEIROS

CARTILHA AGIR CERTO SEMPRE

SUMÁRIO

04 _Introdução

06 _Ética

12 _DICAS

16 _Integridade

20 _Governança Corporativa

24 _Gestão de Risco

29 _Conclusão

INTRODUÇÃO

Olá! Além de seus mais de 80 mil empregados em todo o país, a CAIXA também conta com a força de trabalho de empregados terceirizados em diversas áreas. São profissionais como você, que, todos os dias, ajudam a instituição a alcançar seus objetivos.

E a CAIXA sabe que treinamento é necessário para aumentar a qualidade dos serviços prestados por todos. Essa é a razão de nossa cartilha: bater um papo e mostrar que consequências (boas ou ruins) dependem também de determinados comportamentos. Assim, você vai entender:

- ✓ O conceito de **ética** e como ela é essencial para a CAIXA;
- ✓ A necessidade de colaborar com a s**egurança das informações** até mesmo nas situações mais comuns;
- ✓ O valor da **integridade**, incluindo as consequências para quem comete atos irregulares, além da importância de denunciar alguma situação errada;
- ✓ A **governança corporativa**, e como ela está ligada ao próprio valor da CAIXA dentro da sociedade brasileira;
- ✓ Por fim, a **gestão de riscos** e como a vigilância permanente é papel de todos.

É fundamental para o sucesso da nossa parceria que você leia e reflita sobre todos os pontos que serão abordados.

Boa leitura!

VOCÊ SABE O QUE É ÉTICA?

São as regras de comportamento baseadas no respeito às pessoas, à imagem e ao patrimônio das instituições. Vale para a vida em sociedade, como na família, escola ou trabalho.

As empresas também seguem éticas! Afinal, pessoas e organizações que agem com ética são respeitadas e reconhecidas.

VOCÊ SABIA QUE A CAIXA TEM UM CÓDIGO DE ÉTICA?

Ele é um documento baseado em cinco valores.

Vamos conhecê-los?

COMPROMISSO

A CAIXA possui o compromisso com os seus clientes em oferecer produtos e serviços de qualidade. Para cumprir essa promessa, o banco conta com o trabalho que vocês e seus colegas realizam no seu dia a dia. Assim, o compromisso é

de todos. Veja como você pode contribuir:

- Prestar orientações corretas sobre o trabalho;
- **Guardar o sigilo** (segredo) de informações sobre a CAIXA;
- Preocupar-se com a segurança e saúde de todos os colegas, preservando a qualidade de vida de todos;
- Cumprir as leis e as normas internas e externas;
- Seguir o Código de Ética também com

RESPEITO

A CAIXA valoriza os relacionamentos com **cortesia, dignidade, igualdade e justiça**, tratando todos com atenção e simpatia. Mas, respeito também envolve concluir o trabalho no prazo combinado e zelar pelo ambiente de trabalho.

FICA A DICA !

Preconceito não tem vez na CAIXA! Por isso, é repudiado o preconceito de todas as formas: de raça, de classe social, de origem, de gênero, de idade, de religião, de incapacidade física!

PARA REFLETIR

Como eu posso melhorar o meu trabalho para que o compromisso da CAIXA seja ainda mais correspondido?

RESPONSABILIDADE

É obrigação de todos responder pelos seus atos. Ser responsável também é pensar antes de agir! É preciso ter consciência do impacto de nossas ações.

Ter atitudes responsáveis é usar também **com cuidado as informações, bens e equipamentos.** Isso também protege o patrimônio público, que é de todos! As ações responsáveis preservam a CAIXA e não prejudicam nossos colegas e clientes.

PARA REFLETIR

Você já deixou de assumir a responsabilidade dos seus atos? Levou o caso ao conhecimento do superior ou ignorou a situação?

TRANSPARÊNCIA

Uma pessoa transparente é aquela que presta informações, **sem deixar dúvidas** para quem as escuta. A Ética na CAIXA implica que todos devem agir com transparência, ou seja, que nenhuma atitude possa ser escondida.

A CAIXA dá o exemplo: sem abrir mão da segurança da informação, ela disponibiliza informações claras a seus clientes, aos parceiros e fornecedores, bem como aos empregados e aos órgãos de controle do governo.

HONESTIDADE

Negócios e programas da CAIXA, bem como recursos das pessoas e empresas, são administrados com honestidade. Não é permitido qualquer **prática desleal** que cause prejuízo para a CAIXA, comprometa seus empregados ou gere conflito de interesses.

FICA A DICA !

É condenável pedir ou aceitar doações de bens ou valores em nome da CAIXA, sob qualquer motivo!

PLANO DIRETOR DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES – PDSIC

A CAIXA se preocupa com a segurança de todas as informações que são geradas ou administradas pela instituição. Em mãos erradas, informações que deveriam estar em segredo podem gerar muitos problemas, inclusive podendo levar a penalidades graves.

Por isso, existe o Plano Diretor de Segurança das Informações e Comunicações – PDSIC, um documento com regras para todos. Nele, a sigla "DICA" resume bem as propriedades básicas da Informação:

- Disponibilidade;
- Integridade;
- Confidencialidade; e
- Autenticidade.

Vamos conhecer um pouco de cada uma?

DISPONIBILIDADE

É permitir que a informação esteja sempre disponível para quem precisa.

INTEGRIDADE

É a garantia de que uma informação deverá estar completa e no local devido quando alguém for usá-la.

FICA A DICA !

A informação não deve estar disponível para quem não deve ter acesso a ela!

CONFIDENCIALIDADE

É defender que uma informação não será acessada por pessoas não autorizadas.

É por isso que, quando criadas, devem ser classificadas pelos seus graus de sigilo:

- Público;
- Confidencial20;
- Pessoal; ou
- Reservado.

FICA A DICA !

Para atuar com confidencialidade, devemos sempre estar atentos, pois todo cuidado é pouco.

AUTENTICIDADE

É a garantia de que a informação é verdadeira. A CAIXA apresenta ferramentas que podem ser usadas para saber se um dado ou informação é autêntico. Esse princípio é importante, afinal, é mais fácil acreditar e confiar em quem sempre fala a verdade, não é mesmo?

PARA REFLETIR

Eu costumo deixar documentos, ainda que sejam meus, à mostra para qualquer pessoa?

Eu tenho o costume de anotar em um papel senhas ou informações muito importantes sobre mim ou sobre o meu trabalho?

Eu tranco gavetas antes de me ausentar dos locais?

Eu tenho o hábito de conversar sobre o trabalho em locais públicos, principalmente o elevador e a copa?

Se tenho acesso a algum computador, deixo ele desbloqueado enquanto saio de perto dele?

INTEGRIDADE NA CAIXA

O **Programa de Integridade da CAIXA** reúne os instrumentos para prevenir, achar e corrigir quaisquer irregularidades que ameaçam a transparência de seus negócios.

Ele prevê diversas ações para fiscalizar e incentivar denúncias de qualquer pessoa sobre situações erradas dentro do banco.

Todas as providências do Programa de Integridade estão amparadas por um conjunto grande de **Leis**, entre elas:

- ✓ Lei de Combate à Corrupção
- ✓ Lei das Estatais
- ✓ Lei dos Crimes de Lavagem de Dinheiro
- ✓ Lei de Licitações
- ✓ Lei do Conflito de Interesse
- ✓ Lei de Acesso à Informação
- ✓ Lei de Improbidade Administrativa
- ✓ Lei Bilac Pinto - Perdimento de Bens
- ✓ Lei da Ação Popular

FICA A DICA !

Seguir a lei à risca evita consequências negativas. Por isso, todas as áreas da CAIXA devem trabalhar de acordo com as legislações vigentes e demais normas internas e externas.

PRINCÍPIOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE DA CAIXA

No dia a dia, alguns princípios podem ser adotados para preservar a integridade da CAIXA. Vamos conhecê-los:

Visão Integrada: é responsabilidade de todas as unidades da CAIXA. Somos todos gestores de risco;

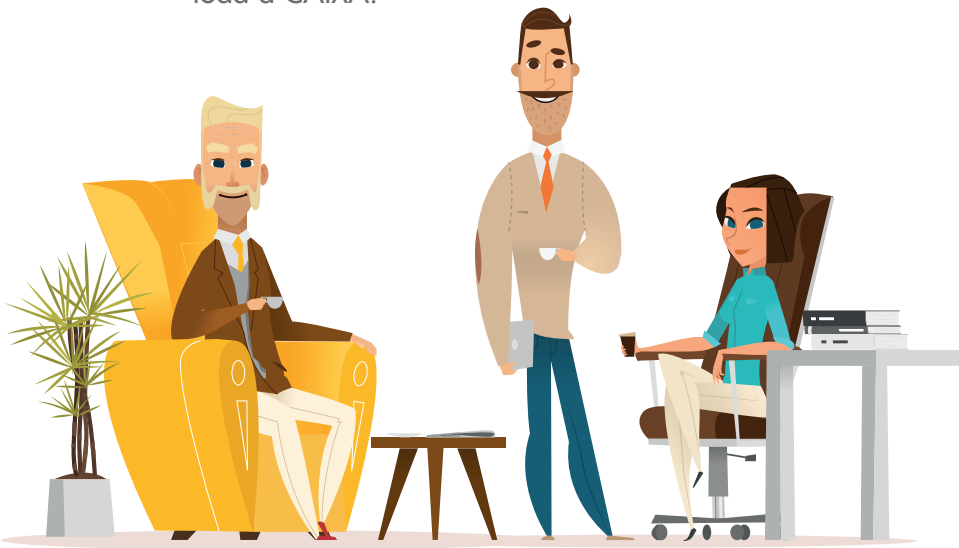
Identidade: buscamos trabalhar deixando as coisas mais simples e com maior segurança. Temos orgulho de nossas atitudes;

Conformidade: realizamos nosso trabalho e nos relacionamos dentro da CAIXA de acordo com as leis, os regulamentos internos e externos e a ética.

Orientação: nossas normas e orientações dão o necessário para o trabalho ser feito de acordo com o esperado. Nossa comunicação é clara, simples e eficaz;

Resiliência: nos antecipamos e nos adaptamos às mudanças, "correndo atrás" da nossa missão, da visão e dos valores para satisfazer o cliente. Superamos desafios com atitude proativa.

Todos os anos, o Programa de Integridade tem a sua eficiência estudada. Tudo o que pode ser melhorado é levado ao **Conselho Diretor** e ao **Conselho de Administração**. São eles quem **aprovam** os novos **princípios** a serem seguidos em toda a CAIXA.



CANAIS DE DENÚNCIA

Qualquer cidadão pode enviar mensagens de denúncia de atos que vão contra a integridade da CAIXA ou de seus empregados e colaboradores. Confira os endereços:

COred01@caixa.gov.br

comissao.etica@caixa.gov.br

https://atender.caixa/siouv/

http://fale-conosco.caixa.gov.br/wps/portal/faleconosco/home/formulario/denuncias

AFINAL, COMO A CAIXA É DIRIGIDA E FISCALIZADA?

De forma geral, podemos dizer que é por meio da **Governança Corporativa** que as **empresas** e os **governos** são **dirigidos** e **fiscalizados**, envolvendo suas relações com todo mundo: acionistas, clientes e a sociedade.

Por isso, pode ter certeza: a **Governança Corporativa** é um assunto muito **importante** para a **CAIXA** e está ligada às boas práticas de administração e à transparência em tudo que o banco faz.

Os objetivos básicos da Governança Corporativa da CAIXA são aumentar a **credibilidade** da CAIXA na sociedade, melhorar o **desempenho** de todas as atividades, facilitar o acesso aos melhores negócios e ajudar a instituição a se manter forte diante dos problemas.

Por isso, a CAIXA possui **grupos** dedicados a **fiscalizar** os **negócios** e propor **melhorias** na forma de administrá-los.

Quer exemplos desses negócios? Entre eles estão as Loterias, o FGTS, os fundos de governo e de investimento, as remunerações, as contratações, as renegociações de dívidas e a prevenção contra crimes de lavagem de dinheiro.

PARA REFLETIR

Quem vale mais: uma empresa ligada na Governança Corporativa ou outra sem esse cuidado? Você já consegue explicar por quê?

Vale ressaltar que os agentes de Governança Corporativa na CAIXA são os **Órgãos Colegiados** e os **Dirigentes** que definem a estrutura de governança da CAIXA. Ou seja, a administração da CAIXA não é feita por uma única pessoa, mas por grupos que apoiam e aconselham, para garantir os princípios básicos.

Vamos conhecer os princípios básicos da Governança Corporativa nas empresas e na CAIXA:

- ✓ **Transparência:** obrigação e desejo de informar sobre qualquer assunto, em uma relação de confiança.
- ✓ **Equidade**: tratamento justo e igual para todos.
- ✓ **Prestação de contas:** todos os empregados e principalmente os líderes devem responder por todos os atos praticados na sua função.
- ✓ **Responsabilidade Corporativa:** criar riquezas e oportunidades; qualificar a força de trabalho; estimular o desenvolvimento científico com a tecnologia; melhorar a qualidade de vida por meio de ações educativas, culturais, assistenciais e de defesa do meio ambiente.

FICA A DICA !

O princípio da Equidade também ajuda a lembrar: a CAIXA repudia todas as atitudes de discriminação!

Vale lembrar: os **órgãos colegiados** e **dirigentes** da CAIXA são responsáveis pela **governança corporativa.** Vamos ver então quem é quem?

ÓRGÃOS COLEGIADOS

Órgãos de administração: Conselho de Administração, Conselho Diretor, Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros e Conselho de Fundos Governamentais e Loterias;

- ✓ **Comitês delegados do Conselho Diretor;**

Órgãos de apoio à gestão: Comitê de Auditoria: Comitê de Remuneração; Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro; Comitê de Compras e Contratações; Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação; Comissão de Ética;

Conselho Fiscal.

DIRIGENTES

- ✓ Presidente;
- ✓ Vice-Presidentes;
- ✓ Diretores Executivos;
- ✓ Diretor Jurídico.

OS RISCOS NA CAIXA

Todas as organizações estão expostas a riscos internos e externos inesperados contra suas atividades, produtos e serviços.

Por exemplo, você sabia que muitas empresas até "quebram" porque não deram atenção aos perigos capazes de causar prejuízos?

Desse modo, a Gestão de Riscos trata de reconhecer e combater de tudo que possa ser um risco. Essa própria cartilha da CAIXA é uma forma de ensinar as pessoas a protegerem a CAIXA de ameaças ou fatos ruins dentro da nossa empresa!

TIPOS DE RISCOS

Muitos podem ser os riscos dentro da CAIXA, inclusive ambientais, tanto para a empresa quanto todos que trabalham nela:

Riscos de imagem: são aqueles que podem fazem a empresa ser menos considerada (má reputação) e perder reconhecimento e valor. Exemplo: atender uma pessoa idosa com agressividade; envolver-se em escândalos financeiros.

Riscos legais: como a CAIXA é um banco, são, por exemplo, os riscos financeiros ligados à sua atividade comercial. Outros riscos estão contidos nele, como risco de mercado, de crédito, de liquidez, operacionais e jurídicos. Exemplo: emprestar dinheiro a uma pessoa sem a comprovação de todos os documentos necessários.

Riscos físicos: quando o trabalhador, cliente ou fornecedor é exposto ao perigo, podendo sofrer acidentes. Exemplo: uma operação de limpeza mal sinalizada; quando um colaborador não usa os equipamentos de segurança obrigatórios.

PARA REFLETIR

Em seu dia a dia, quais são os maiores riscos ao seu redor?

Riscos ergonômicos: aqueles que causam desconforto, podendo causar problemas de saúde, como móveis inadequados; repetições excessivas de um mesmo movimento; temperaturas muito altas ou muito baixas; ruídos; carregar peso em excesso, etc.

Riscos químicos: exposição exagerada e sem proteção a agentes que possam penetrar no organismo por via respiratória, cutânea (pele) ou digestiva. Poeira, gases e produtos de limpeza devem ter sua atenção redobrada.

O QUE FAZER EM RELAÇÃO AOS RISCOS

Conhecendo então os perigos, algumas ações importantes ligadas à Gestão de Riscos podem ser tomadas contra os impactos, tanto materiais quanto humanos:

Identificar: ter o conhecimento das situações que podem causar um dano material ou de imagem contra a instituição.

Evitar: escolher caminhos para ficar o mais longe possível das situações de risco.

Aceitar: diferente de apenas se conformar com a convivência com algum risco, é, principalmente, saber o que fazer em caso de necessidade.

Mitigar: colocar o plano de ação em prática para aliviar as consequências ou prejuízos de um risco que se transformou em problema.

PARA REFLETIR

Como você pode contribuir para diminuir os riscos dentro da sua atuação na CAIXA?

QUANDO DEVO ANALISAR OS RISCOS?

Dependendo do tipo de risco, a vigilância deve alcançar atividades de rotina, de emergência ou futuras!

Por exemplo, cuidados extras devem ser tomados quando:

- ✓ Um novo trabalho for planejado;
- ✓ Mudanças foram realizadas;
- ✓ Acontecer um incidente com grande perda ou dano;
- ✓ Regulamentos técnicos ou legais sofrerem.

SAIBA +

Existem ferramentas criadas só para calcular melhor o risco de alguma decisão ou projeto, como a matriz de probabilidade e a matriz de impacto. A primeira leva em conta o estudo das causas (prevenção) e a segunda trata dos efeitos (soluções).

CONCLUSÃO

Opa! Já chegamos ao fim da nossa cartilha. Aqui, você viu a importância de agir certo em qualquer situação. Isso vale para o tempo em que você estiver trabalhando na CAIXA e também em toda a sua carreira profissional.

Agora, você tem uma visão clara do que significam alguns conceitos importantes para a CAIXA, como ética, segurança da informação, integridade, governança corporativa e risco.

Agir Certo Sempre é uma tarefa de todos e um compromisso seu também. Não fique de fora dessa transformação! Pequenas ações fazem toda a diferença.

universidade
CAIXA