

ANEXO III

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Titular da Corregedoria: **Cláudio Gonçalves Marques**

E-mail: cored@caixa.gov.br; claudio.g.marques@caixa.gov.br

Telefones: **3206-1075/6291**

Município/UF: **Brasília/DF**

Poder Executivo Legislativo Judiciário

Administração Indireta - Empresa Pública

Ente **Federal** Estadual Municipal

Categoria

Apuração de Responsabilidade de Agentes Públicos

Apuração de Responsabilidade de Entes Privados

Inovação

PRÁTICA

1. TÍTULO **Informativo "DICAS DE PREVENÇÃO CORED"**

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

2.1) A prática de que se trata pode ser exemplificada/evidenciada por meio dos Anexos II, III e V da presente Ficha de Inscrição.

2.2) Contexto

Em atendimento a determinação do Conselho de Administração da CAIXA, a Corregedoria - CORED divulga mensalmente, a todos os empregados da CAIXA, a quantidade de penalidades disciplinares aplicadas no mês anterior ao de divulgação, como medida educativa para com os empregados da Empresa.

Além disso, a mensagem de comunicação deve especificar as condutas que ensejaram a aplicação das penalidades disciplinares

Em cumprimento a essa determinação, a Corregedoria da CAIXA - CORED realizava a divulgação por meio de Comunicação Eletrônica - CE, utilizando-se de mensagem eletrônica exemplificada por meio do Anexo I - "Formato Anterior" da CE Penalidades Disciplinares.

2.3) Idealização da prática

Em novembro de 2019, a CORED decidiu proporcionar um novo formato à mensagem de comunicação, objetivando:

- reforçar sobretudo o caráter preventivo da comunicação, deixando a atuação punitiva em segundo plano, haja vista a finalidade educativa da mensagem, em consonância com a determinação do Conselho de Administração da Empresa;
- apresentar a Corregedoria como uma Unidade parceira, que colabora com os próprios empregados na medida em que os alerta quanto a comportamentos indevidos que implicam em apuração de responsabilidade e aplicação de penalidade disciplinar, ou seja, que busca prevenir o cometimento de irregularidades e não apenas apurar a responsabilidade/penalizar aqueles empregados que as cometem, notadamente em casos de culpa;
- apresentar as informações com um visual/forma de comunicação mais atrativa e amigável;
- deixar a mensagem de comunicação mais objetiva, concisa;
- proporcionar maior facilidade de leitura da mensagem pelos empregados, sobretudo por aqueles da Rede de Varejo/Agências Bancárias da CAIXA, cujas atividades cotidianas via de regra dificultam a leitura efetiva das mensagens eletrônicas recebidas.

2.4) Elaboração da prática

Dessa forma, no mesmo mês de novembro de 2019, a CORED idealizou, dois novos modelos de mensagem de comunicação eletrônica a todos os empregados da CAIXA: Um primeiro, equivalente em conteúdo à mensagem de divulgação das penalidades disciplinares aplicadas no mês anterior ao de divulgação, e também um segundo, antes inexistente, com o mesmo viés preventivo e educativo do outro, porém objetivando alertar os empregados quanto a condutas indevidas e a irregularidades antes mesmo da existência de apurações de responsabilidade disciplinar e penalidades disciplinares aplicadas em relação a tais condutas.

A primeira mensagem, a antiga “CE Penalidades Disciplinares”, passou a ser chamada de “DICAS DE PREVENÇÃO CORED”. A segunda, uma novidade, foi chamada de “NÃO CAIA NESSA!”.

Ambas foram definidas em formato de “Informativo”, sendo demandada a Área de Comunicação e Marketing da CAIXA para a confecção do *template* da comunicação (aspecto visual) - elaboração de “e-mail marketing”, por pertinência, após demanda e sugestões da CORED, ficando a cargo da Corregedoria, naturalmente, a elaboração de seu conteúdo, além da estratégia de comunicação para cada mensagem divulgada.

2.5) Execução da prática

Assim, conforme Anexos II e III, a nova “CE Penalidades Disciplinares”, o Informativo DICAS DE PREVENÇÃO CORED, passou a ser divulgado em novo formato, a partir de janeiro de 2020. O modelo da mensagem referente ao Informativo “Não Caia Nessa” de março/2020 está ilustrado no Anexo V.

2.6) Efetividade da prática

Como exemplo dos feedbacks espontaneamente enviados à CORED após a implantação/execução da prática, o que evidencia sua efetividade e o alcance dos objetivos propostos, apresentamos alguns relatos contidos no Anexo IV - Feedbacks.

2.7) ANEXOS

Anexo I: Formato anterior da mensagem de comunicação mensal das penalidades disciplinares

Anexo II: Informativo “Dicas de Prevenção CORED” de janeiro/2020.

Anexo III: Informativo “Dicas de Prevenção CORED” de fevereiro/2020.

Anexo IV: Alguns feedbacks recebidos sobre o “Dicas de Prevenção CORED”.

Anexo V: Informativo “Não Caixa Nessa” - março/2020.

3. HISTÓRICO DE IMPLEMENTAÇÃO

A ação foi implantada em janeiro de 2020, após entendimento firmado com Área de Comunicação e Marketing da Empresa, sem data de término prevista.

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO

Trata-se de prática original/diferenciada na Empresa; inovadora na forma de execução/divulgação (e-mail marketing), sobretudo em razão da sensibilidade do tema (penalidades disciplinares) e assuntos (condutas inadequadas, irregulares, muitas com penalização disciplinar aplicada pela Empresa) abordados; que objetiva a desburocratização na forma de atuação empresarial; com evidências de impacto da iniciativa (feedbacks recebidos); alcance de efetividade na implantação de medida educativa com maior alcance e assertividade junto aos empregados; busca por um viés positivo (educativo/preventivo) deixando o viés negativo (punitivo/penalização) em segundo plano; simplicidade da medida, facilidade (elaboração de conteúdo) e baixo custo na confecção (elaboração de

peça de comunicação - e-mail marketing - custo estimado de cerca de R\$ 1000,00 por peça); aderência às normas internas e diretrizes institucionais; possibilidade de aproveitamento da prática em outras esferas do Governo/Administração Pública.

Local e data: **Brasília, 09 de março de 2020.**

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Corregedorias.

Heloisa Ramos da Mata
Matrícula C060094-1
Gerente Executivo
Corregedoria - CORED
CAIXA - Caixa Econômica Federal

Assinatura do Representante do órgão ou entidade

From: Heloisa Ramos da Mata <heloisa.mata@caixa.gov.br> on behalf of Heloisa Ramos da Mata
Sent on: Monday, March 9, 2020 11:32:48 PM
To: Heloisa Ramos da Mata <heloisa.mata@caixa.gov.br>
Subject: ENC: Dicas de Prevenção CORED - Penalidades Disciplinares - Dezembro/2019

De: CORED - Corregedoria

Enviada em: sexta-feira, 10 de janeiro de 2020 10:43

Para: L \$Empregados CAIXA <empcaixa@corp.caixa.gov.br>

Assunto: Dicas de Prevenção CORED - Penalidades Disciplinares - Dezembro/2019

DICAS DE PREVENÇÃO CORED



Para a atividade de Caixa Executivo:

- Emitir DLE conforme previsão normativa;
- Realizar adequadamente o fechamento diário do caixa.

Para a atividade de Tesouraria:

- Acompanhar o sistema CFTV de Unidade;
- Efetuar o controle da custódia de cheques devolvidos pela compensação;
- Controlar acesso ao corredor de abastecimento dos terminais de autoatendimento;
- Efetuar corretamente suprimentos em terminais de autoatendimento;
- Administrar corretamente o cofre da Unidade.

Produtos Conta Corrente PF/PJ e Seguro CAIXA:

- Cadastrar assinatura eletrônica e/ou movimentar conta de cliente apenas com autorização formal.
- Contratar Seguro CAIXA somente após solicitação do cliente e com a devida formalização dos procedimentos de contratação.



A inobservância das dicas acima ocasionaram a aplicação de 6 penalidades de rescisão por justa causa, em dezembro de 2019.

Atuação preventiva CORED

- PROMOVER a observância aos Manuais Normativos
- COMBATER desvios de conduta
- DIVULGAR práticas e condutas recomendáveis pela CAIXA
- PREVINIR a ocorrência de fatos irregulares e a consequente responsabilização disciplinar
- CONTRIBUIR para a melhoria de processos, produtos e serviços da CAIXA;

Penalidades aplicadas
no mês 12/2019:

00 Advertências
10 Suspensões
06 Rescisões

From: CORED - Corregedoria <cored@caixa.gov.br> on behalf of CORED - Corregedoria
Sent on: Monday, March 9, 2020 2:19:48 PM
To: L \$Empregados CAIXA <emporcaixa@corp.caixa.gov.br>
Subject: Dicas de Prevenção CORED - Penalidades Disciplinares - Fevereiro 2020

E-mail classificado como #CONFIDENCIAL 05

DICAS DE PREVENÇÃO* CORED

Para a atividade de Caixa Executivo:

- Contabilizar como falta de caixa as diferenças a menor verificadas no fechamento diário;
- Zelar pela guarda dos documentos relacionados às transações realizadas em sua Estação Financeira.

Para a abertura de contas:

- Realizar os procedimentos de segurança, quando da identificação do cliente na abertura de contas.

Para a contratação de financiamento habitacional:

- Cumprir as exigências e os procedimentos para a contratação de financiamento habitacional;
- Efetuar as contabilizações dos contratos habitacionais, conforme previsão normativa.

Em relação à conduta profissional:

- Utilizar o CAIXA-M@il apenas para o desenvolvimento das atividades da Empresa;
- Cumprir as atribuições inerentes à sua função gratificada;
- Agir em conformidade com os interesses da CAIXA em detrimento dos interesses pessoais;
- Tratar os colegas com urbanidade.

A inobservância das dicas acima, desvios de conduta e atuações dolosas em desfavor da CAIXA, contribuíram para aplicação de 06 penalidades de rescisão por justa causa em fevereiro de 2020.**

Atuação preventiva CORED

- PREVENIR a ocorrência de fatos irregulares e a consequente responsabilização disciplinar e civil
- CONTRIBUIR para a melhoria de processos, produtos e serviços da CAIXA
- DIVULGAR práticas e condutas recomendáveis pela CAIXA
- PROMOVER a observância aos Manuais Normativos
- COMBATER desvios de conduta

* Em cumprimento à Resolução nº 599, Ata nº 543, de 13/08/2018 – CA

** Penalidades aplicadas em 02/2020:
 03 Advertências
 10 Suspensões
 06 Rescisões

E-mail marketing para divulgação das Penalidades Disciplinares – Fevereiro/2020. Texto: DICAS DE PREVENÇÃO* CORED. Para a atividade de Caixa Executivo: Contabilizar como falta de caixa as diferenças a menor verificadas no fechamento diário; Zelar pela guarda dos documentos relacionados às transações realizadas em sua Estação Financeira. Para a abertura de contas: Realizar os procedimentos de segurança, quando da identificação do cliente na abertura de contas. Para a contratação de financiamento habitacional: Cumprir as exigências e os procedimentos para a contratação de financiamento habitacional; Efetuar as contabilizações dos contratos habitacionais, conforme previsão normativa. Em relação à conduta profissional: Utilizar o CAIXA-M@il apenas para o desenvolvimento das atividades da Empresa; Cumprir as atribuições inerentes à sua função gratificada; Agir em conformidade com os interesses da CAIXA em detrimento dos interesses pessoais; Tratar os colegas com urbanidade. A inobservância das dicas acima, desvios de conduta e atuações dolosas em desfavor da CAIXA, contribuíram para aplicação de 06 penalidades de rescisão por justa causa em fevereiro de 2020**. Atuação preventiva CORED: PREVENIR a ocorrência de fatos irregulares e a consequente responsabilização disciplinar e civil; CONTRIBUIR para a melhoria de processos, produtos e serviços da CAIXA; DIVULGAR práticas e condutas recomendáveis pela CAIXA; PROMOVER a observância aos Manuais Normativos; COMBATER desvios de conduta. * Em cumprimento à Resolução nº 599, Ata nº 543, de 13/08/2018 – CA. ** Penalidades aplicadas em 02/2020: 03 Advertências; 10 Suspensões; 06 Rescisões.



Crédito Consignado



Realizar concessão, renovação ou alteração nas condições de contratos de forma irregular, bem como para si mesmo ou familiares em situações que configurem conflito de interesse



Conceder crédito para clientes não vinculados à conveniente e/ou com vínculo temporário



Deixar de repassar ao cliente os valores creditados na subconta Liberações a Classificar do SIAPX!!



Deixar de enviar o contrato para a conformidade ou deixar de acompanhar o resultado da conformidade

Observações:

Trata-se de abordagem temática (no exemplo de março, o assunto abordado foi o produto empresarial Crédito Consignado).

Difere do Informativo DICAS DE PREVENÇÃO CORED porquanto este último trata de todas as condutas irregulares identificadas que tiveram apuração de responsabilidade e aplicação de penalidade disciplinar, independente dos assuntos envolvidos.