



GUIA DO CANAL DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE INTERNO

CAIXA



Este guia foi pensado para você
conhecer sobre o Canal de Denúncias
da CAIXA e os mecanismos de
proteção ao denunciante interno,
vamos lá?



A cultura de Integridade, Compliance e Controles Internos na CAIXA é transversal e imprescindível para a realização dos negócios, processos e serviços da empresa.

Essa cultura reforça o nosso compromisso com a visão da empresa em "Ser referência em eficiência, **confiança** e satisfação do cliente, assegurando rentabilidade em todos os negócios".

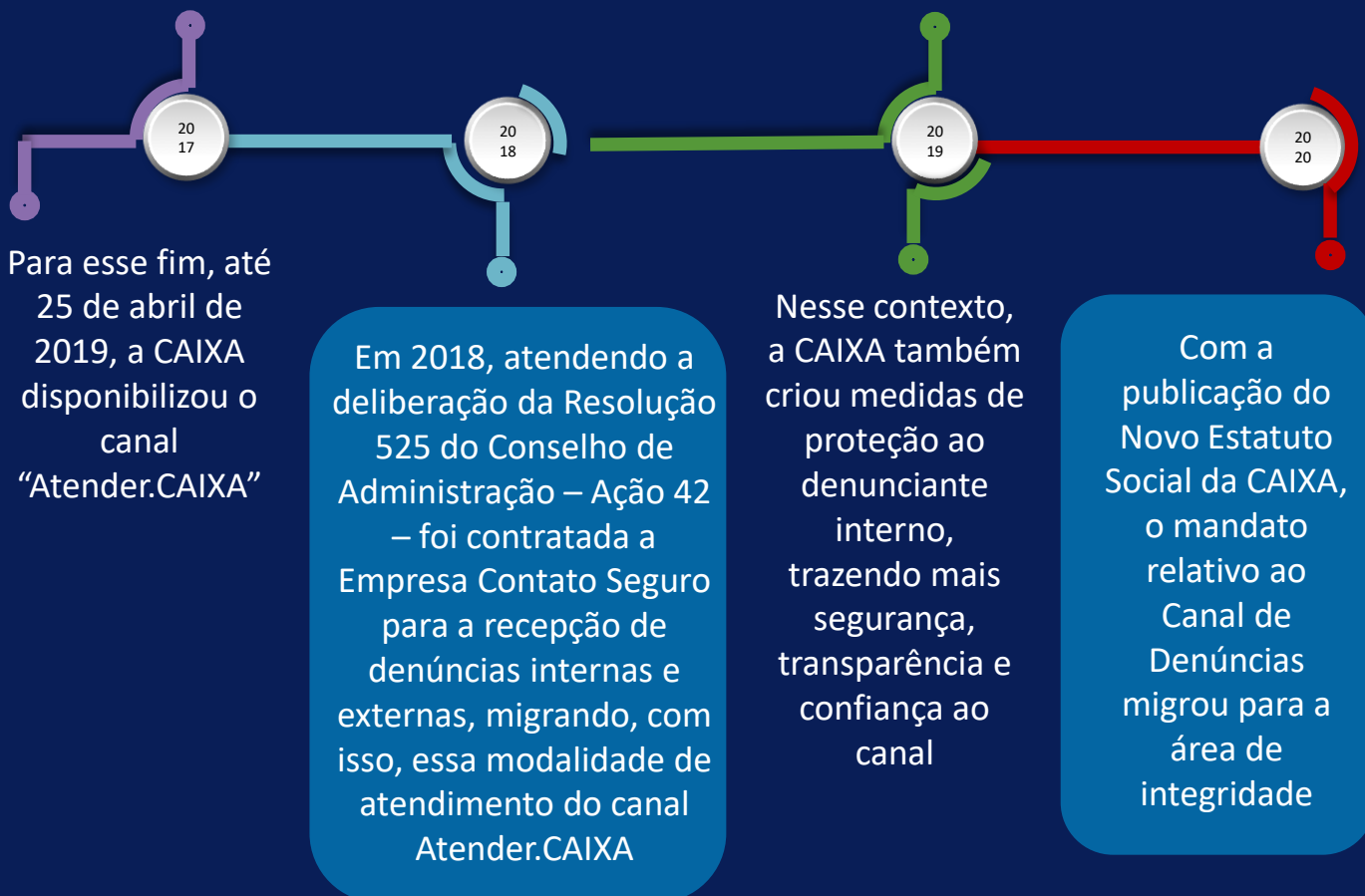
Um dos principais protocolos da Integridade para combater a corrupção é o **Canal de Denúncias**, que está em constante aprimoramento, demonstrando o compromisso da CAIXA com a transparência, a ética e a conduta de seus empregados/as. **Conheça, divulgue, utilize** e contribua para uma empresa cada vez mais íntegra!



Histórico do Canal de Denúncias na CAIXA

A Resolução CMN nº 4.567, de 27 de abril de 2017, determinou, dentre outros, que as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN) disponibilizem canal de comunicação de indícios de ilicitudes relacionadas às atividades da instituição

Em abril/2019 o Canal de Denúncias administrado pela empresa Contato Seguro passou a operar, recepcionando as denúncias internas e externas de práticas de irregularidades ou atos ilícitos relacionados à conduta de empregado/a CAIXA, de qualquer cargo ou função, cuja solução depende da atuação de unidades apuratórias internas competentes



O que é *Denúncia* para a CAIXA?

É a comunicação sobre prática de irregularidade ou ato ilícito relacionado à conduta de empregado/a CAIXA, de qualquer cargo ou função, cuja solução depende da atuação de unidades apuratórias internas competentes. As denúncias recepcionadas pelo canal incluem qualquer indício de irregularidade, por ação ou omissão, com envolvimento de empregados/as ou estatutários CAIXA.

O conceito de denúncia abrange temas relacionados com a conduta do empregado/a, a exemplo de:



Assédio, Abuso de Poder, Discriminação ou Retaliação



Conduta Ética e/ou Inadequada de Cunho Sexual



Comunicação Verbal ou Escrita Inadequada



Corrupção



Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo



Conflito de Interesses



Nepotismo



Desvio de Recursos



Uso Indevido de Informações (fraude interna)



Por que Denunciar?

O empregado/a que denuncia irregularidades colabora para que a Caixa mitigue riscos operacionais, financeiros e de imagem, além de contribuir para a sustentabilidade da empresa. Além disso, os normativos **RH 053, RH 103, RH 200 e Aes 079 e 144** instruem o empregado/a sobre a apuração, bem como do seu dever de levar ao conhecimento da autoridade competente irregularidades de que tiver ciência, a apuração sob pena de incorrer em corresponsabilidade por omissão ou conivência.

É o nosso dever, como empregado/a e como cidadão fortalecer a cultura de integridade e ética, sempre alinhando nossos valores aos da empresa, para que possamos cumprir a nossa visão que é **“Ser referência em eficiência, confiança e satisfação do cliente, assegurando rentabilidade em todos os negócios”**.



Esteja ciente! Para formular uma denúncia é necessário relatar elementos mínimos

- Descrição da conduta supostamente antiética e/ou do fato irregular
- Identificação do denunciado
- Apresentação dos elementos de prova ou onde conseguí-los

Como efetuar as denúncias?



As denúncias são recebidas e direcionadas para as áreas da CAIXA que detêm a competência para apuração.

Você pode utilizar os seguintes canais para fazer uma denúncia!



Telefone: Ligue gratuitamente para 0800 512 6677 e receba atendimento de uma equipe especializada, 24 horas por dia nos 7 dias da semana.



Internet: Acesse o site: <https://contatoseguro.com.br/caixa/>



Internet da CAIXA, por meio do endereço:
<http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia>

Outras formas de recepcionar denúncias são: por meio de carta ou e-mail enviados para as unidades CAIXA ou para a empresa terceirizada.

E quais os temas recepcionados no Canal de Denúncias da CAIXA?



Assédio, Abuso de Poder e Discriminação ou Retaliação:

Têm relação com eventos relacionados a assédio moral, discriminação ou preconceito racial, sexual, religioso, por idade, deficiências ou retaliações em função de uma denúncia anterior



Conduta Ética ou de Cunho Sexual: Está relacionada a comportamento inadequado que fere o código de Ética da empresa, inclusive de cunho sexual como armazenar material em ambiente ou equipamento da empresa referente a prostituição, pornografia ou pedofilia etc.



Comunicação Verbal ou Escrita Inadequada: Está relacionada com eventos como: a falta de respeito/urbanidade no tratamento de colegas ou clientes, publicação indevida em redes sociais, linguagem ofensiva nos canais de atendimento, que demonstram ausência de habilidades sociais, ou seja, o comportamento do indivíduo, ao lidar com demandas em situações interpessoais, pode ser impactado pela baixa habilidade social, agravando eventual denúncia.



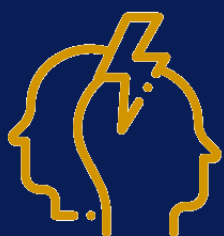
Corrupção: Está relacionada a eventos de pedido ou recebimento de propina ou vantagem indevida, oferta, pagamento ou promessa de suborno, financiamento, incentivo ou subvenção a práticas de corrupção, atos lesivos em licitações e contratos, uso do cargo para solicitar favores ou serviços pessoais

E...



Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo:

Diz respeito a ocultação ou dissimulação da natureza ou origem de bens ou valores provenientes de infração penal, vínculo direto ou indireto com atos terroristas e seu financiamento, constante movimentação de dinheiro em espécie etc



Conflito de Interesses: Está relacionado a eventos de divulgação ou uso indevido de informações privilegiadas, exercício de atividade paralela ou incompatível por empregado/a CAIXA, recebimento de brindes, presentes ou favores em desacordo com normas internas e/ou externas, utilização indevida de bens e/ou serviços etc



Nepotismo: Tem relação com os eventos: nomeação ou designação de familiar para cargos em comissão e função de confiança, contratação de pessoa jurídica de familiar por agente público responsável pela contratação/licitação.

O Nepotismo pode ser cruzado quando as nomeações ou designações são recíprocas.

E...



Desvio de Recursos: Diz respeito a eventos como: utilização de cartão corporativo em valor superior ao permitido ou para aquisição de bens não autorizados ou para uso pessoal, utilização dos bens da empresa para fins pessoais (veículos, estoque, equipamentos, instalações etc), aquisição de bens cujo valor seja desproporcional à evolução do patrimônio ou à renda do agente público, apropriação ou uso indevido de bens, rendas, verbas ou valores e desvio de recursos financeiros da tesouraria, caixa, ou outros da empresa



Uso Indevido de Informações (fraude interna): Tem relação com: quebra não autorizada de sigilo bancário, omissão ou adulteração de informações empresariais, uso indevido, falsificação ou adulteração de documentos e registros da companhia, compartilhamento de senhas e certificados digitais



Outros Temas: Além dos temas destacados, qualquer outro que envolva a conduta ilícita de empregado/as pode ser recepcionado no Canal de Denúncias



Conheça outros canais que a CAIXA tem para acolher sua manifestação!

Se a sua manifestação for uma reclamação, sugestão, proposta para negociação de dívidas, solicitação de informações, elogio ou indícios de irregularidades em processos que envolvem a CAIXA, mas que não guardam relação com a conduta de empregados/as, de qualquer função hierárquica, registre no <http://fale-conosco.caixa.gov.br/wps/portal/faleconosco>

Mas, se sua manifestação for uma sugestão, reclamação ou elogio sobre processos, produtos e serviços internos, utilize o Canal de Ocorrências Internas, disponível por meio do endereço <https://atender.caixa>

SAC CAIXA

0800 726 0101

Acolhe reclamações, sugestões, elogios, pedidos de cancelamento, informações sobre produtos e serviços da Caixa.

O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira (dias úteis), de 9h às 21h e sábado, de 9h às 15h.

A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular.

Ouvidoria CAIXA

0800 725 7474

Para reclamações não solucionadas.

O atendimento ocorre em dias úteis, das 09:00 às 18:00.

A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular.



Tenho medo de denunciar, e agora?

Apesar de ter o dever de dar conhecimento de possíveis irregularidades às áreas competentes, muitos empregado/as ainda se sentem inseguros para realizar denúncia, por receio de sofrer retaliação.

E o que vem a ser “RETALIAÇÃO”?

São ações como transferência injustificada de unidade, retirada de alguma atribuição no trabalho, qualquer direito, ameaças de qualquer espécie, privação pelo empregado/a, em decorrência de denúncia realizada anteriormente ou por ter colaborado com apuração de algum fato irregular, entre outras.

Para evidenciar a retaliação, é necessário a apresentação de elementos de prova ou a indicação de onde possam ser encontrados e/ou testemunhas para demonstrar a causalidade da retaliação com a denúncia realizada anteriormente.

VOCÊ SABIA?

Está disposto no RH 200 que: É vedada qualquer espécie de retaliação à pessoa que registre denúncia de boa-fé nos Canais de Denúncia.

Atenção!

Não são consideradas retaliações medidas aplicadas adequadamente pela CAIXA com base em legislação, regulamentos e normas da empresa.



E sobre as denúncias de retaliação?

E como registrar denúncia sobre retaliação?

O empregado/a que sofrer retaliação, em função de uma denúncia registrada por ele, a qualquer momento, poderá acionar a CORED por meio do Canal de Denúncia.

➤ **01. Acesse:**

<https://www.contatoseguro.com.br/pt/caixa/relato/denuncia>

- **Preencha o campo de identificação**
- **No campo “Qual o tipo de denúncia melhor se enquadra ao fato que você está registrando?” selecione “Retaliação em razão de uma denúncia anterior”**
- **Informar o número da denúncia anterior**
- **Preencha os demais campos e descreva a suposta retaliação e o autor delas, indicando elementos de provas**

A CAIXA PROTEGE OS SEUS empregados/as

A identificação da denúncia anterior é necessária para fundamentar o novo relato e ajudar a instruir a apuração. **O empregado/a deverá se identificar nas denúncias sobre retaliação para que seja possível a análise e aplicação de medidas de proteção**



Você sabia que a Caixa tem mecanismos de proteção ao denunciante?

São garantidas medidas de proteção ao denunciante interno, desde que consideradas indispensáveis pelas áreas responsáveis pela análise do caso, inclusive proteção física.

A **Contato Seguro** recebe as denúncias por meio de um canal externo, isento e seguro.

Medidas protetivas

São iniciativas da CAIXA para proteger o denunciante de boa-fé.

As medidas protetivas poderão ser aplicadas a empregados/as denunciante, bem como testemunhas, membros das comissões apuradoras e Comissão de Ética.

Quem optar por denunciar anonimamente deve ter em mente que, se sua identidade não for conhecida, não será possível fornecer as proteções previstas pela empresa.

São adotadas as medidas de proteção julgadas apropriadas pelo tempo que as áreas apuradoras e demais unidades envolvidas entenderem necessárias para finalizar a apuração. As denúncias com indícios de retaliação são tratadas com prioridade pela CORED.



Caso a retaliação seja constatada pelas áreas apuradoras, o responsável responderá à apuração de responsabilidade disciplinar e civil, conforme RH 200 e AE 079

As áreas responsáveis envolvidas no novo fluxo de denúncias na CAIXA são disciplinadas na norma OR172



Conheça as Medidas Protetivas!

São elas:

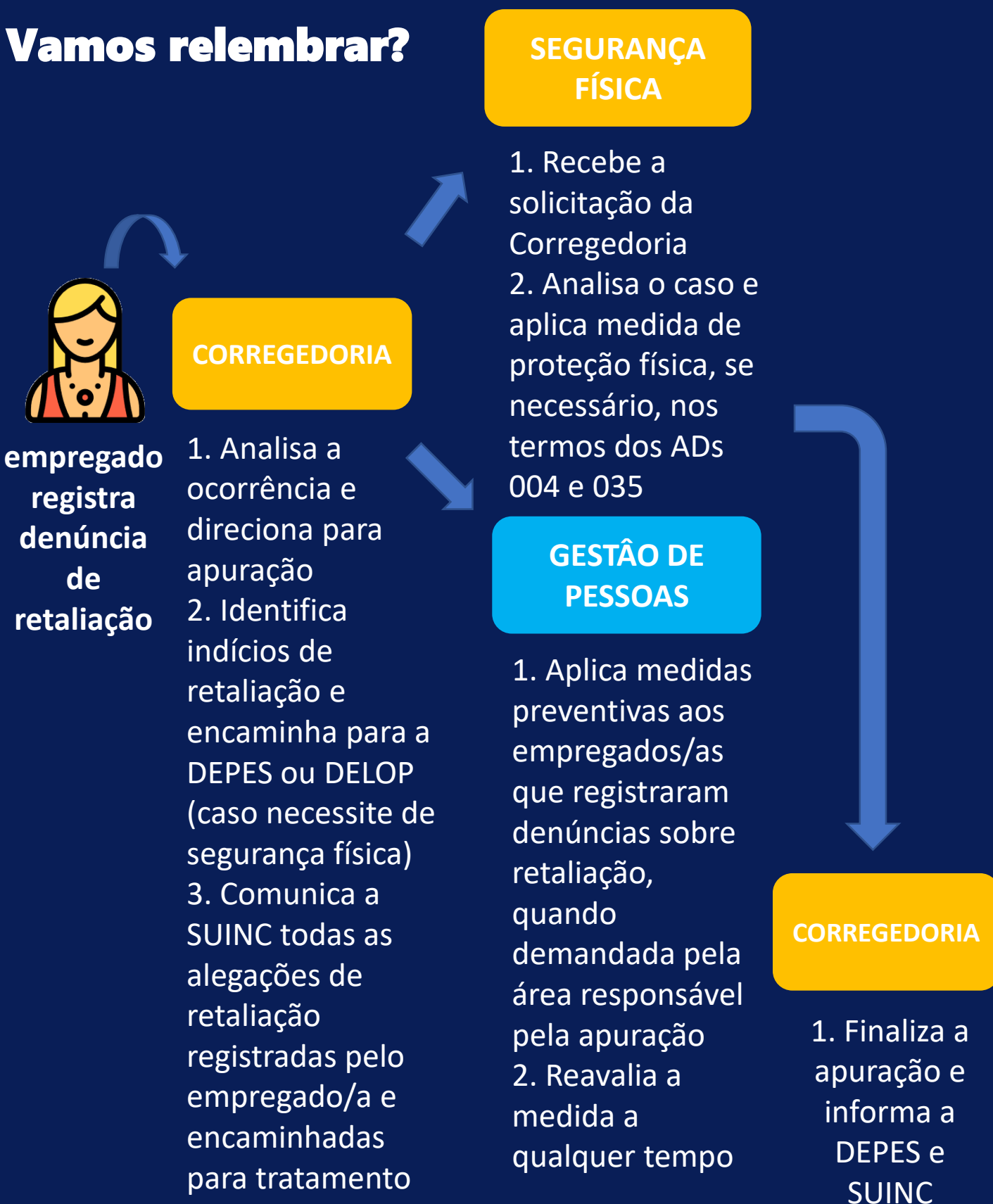
- Afastamento temporário do empregado/a (destacamento, trabalho remoto ou lançamento de LOFI) - enquanto a apuração estiver em andamento, em caso de denúncias relacionadas com assédio, abuso de poder, discriminação, retaliação, conduta inadequada de cunho sexual etc
- Realocação do empregado/a (sem garantia de manutenção de função) – após apuração da denúncia
- Abertura de processo disciplinar contra o empregado/a denunciado – após apuração da denúncia
- GDP: Após apuração da denúncia - providenciar a alteração do gestor avaliador se o ciclo estiver em andamento, e, caso seja de um ciclo consolidado, providenciar a anulação do resultado, considerando o período indicado pela CORED em que o empregado/a sofreu a retaliação.
- Proteção Física
- Revogação de decisões com base em motivos inadequados, comprovadas por meio das evidências registradas na denúncia

Também é garantida a proteção física ao empregado/a, nos termos do AD004 e AD035, processo sob gestão da GESFI, em casos de ameaça à integridade física do denunciante.

É importante esclarecer que as medidas protetivas serão individualizadas para cada caso.

Fluxo de Aplicação das Medidas Protetivas

Vamos lembrar?





Qual o papel dos nossos parceiros?

CORED

1. Recebe as denúncias com indícios de retaliação, prioriza e direciona para tratamento célere no rito ético e/ou disciplinar
2. Aciona a SUBER ou SUDES caso haja indícios de retaliação (exceto ameaça física) na denúncia registrada pelo empregado/a
3. Aciona a GESFI/GISEG caso haja indícios de ameaça física na denúncia de retaliação registrada pelo empregado/a
4. Comunica a SUINC todas as alegações de retaliação registradas pelo empregado/a e encaminhadas para tratamento

SUBER/SUDES

1. Aplica medidas preventivas aos empregados/as que registraram denúncias sobre retaliação, quando demandada pela área responsável pela apuração
2. Acompanha aplicação, manutenção ou exclusão das medidas protetivas
3. Informa à CORED a aplicação ou não da medida protetiva

GESFI/GISEG

1. Delibera e aplica medidas de proteção física ao denunciante interno, nos termos das normas AD 004 e AD 035



O que é uma denúncia de boa-fé?

É uma denúncia que contém os requisitos mínimos de confiabilidade, além de não ter intenção de prejudicar alguém ou criar obstáculos a uma ação.

E uma denúncia de má-fé?

É quando o denunciante age intencionalmente, prestando informações falsas, com o objetivo de enganar, ludibriar e/ou prejudicar as partes envolvidas na denúncia.



LEMBRE-SE

Qualquer denunciante que forneça informações sabendo que é falso ou negligente, ou desconsiderando a verdade, ou que deliberadamente forneça informações incompletas e que escondem outras informações cruciais que são do seu conhecimento, não gozará de proteção e pode estar sujeito a sanções, conforme previstas no MN AE079, bem como a outras sanções (penal, civil etc).



Quais as vantagens de se ter um Canal de Denúncias externo e independente?

Ter um Canal de Denúncias externo e independente traz ganhos para a empresa, uma vez que assegura a isenção, a transparência e gera a confiança necessária para que as denúncias sejam formuladas, contribuindo assim para a mitigação de ilicitudes e fortalecimento da integridade.

E qual a importância do Canal de Denúncias como mecanismo de detecção de atos ilícitos?

Como um dos mais relevantes protocolos de integridade, o Canal de Denúncias está voltado para a detecção de ilicitudes. Dessa forma, auxilia a CAIXA no combate a corrupção, além de fortalecer sua imagem perante a cadeia de relacionamento.

Qual a relação do Canal de Denúncias com o Programa de Integridade CAIXA?

O Programa de Integridade CAIXA é o guardião de todos os mecanismos de combate a corrupção na empresa. O Canal de Denúncias é um desses mecanismos que auxilia na detecção de possíveis ilicitudes que possam ter relação com a conduta dos empregados/as.

GUIA DO CANAL DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE INTERNO DA CAIXA

Versão 1.0

ELABORAÇÃO

SN Integridade e Controle - SUINC

CONTRIBUIÇÕES

CORED, GESFI, SUDES e SUBER.

DÚVIDAS, CRÍTICAS, SUGESTÕES, ELOGIOS

suinc06@caixa.gov.br

