

MEDIAÇÃO

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Talise de Castro Teixeira
Presidente da Comissão de Ética CAIXA

Outubro/2025



CONTEXTO HISTÓRICO



84 mil
EMPREGADOS



+ 5 mil
UNIDADES PELO PAÍS



+ 153
milhões
DE CLIENTES

Aprovada a primeira proposta do Código de Ética CAIXA

Publicação do atual Código de Ética da CAIXA (principiológica)

Publicação do Regimento Interno da Comissão de Ética da CAIXA

NOSSOS NÚMEROS



	2023	2024	2025*
DENÚNCIAS	207	139	125

ATUAÇÃO PEDAGÓGICA

DELIBERAÇÕES DA COMISSÃO (exceto arquivamento)

ORIENTAÇÃO	14	32	22	27,76%
RECOMENDAÇÕES	39	42	36	47,76%
ACPP	15	22	22	24,08%
CENSURA	00	01	00	0,41%

* Dados até setembro/2025



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

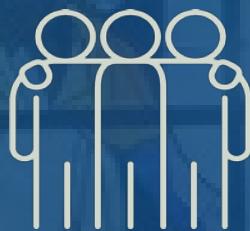
HISTÓRICO



- 30 JUL 2020

219ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA

Reconheceu o uso de técnicas de mediação como consequência natural do desempenho das Comissões de Ética na atribuição preventiva, educativa e conciliatória (Processo nº 00191.000174/2020-24)



- 2021

A CAIXA PASSOU A ADOTAR A PRÁTICA CONCILIATÓRIA

Inspirada nos modelos divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça e em outras iniciativas adotadas por participantes da rede de gestão da Ética



- 2025

PUBLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO CEP Nº 21/2025

Regulamentação da Mediação como mediação como etapa preventiva e facultativa para resolução de conflitos interpessoais



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

CONCEITO



PROCEDIMENTO DE AUTOCOMPOSIÇÃO PARA CONFLITOS ÉTICOS INTERPESSOAIS

um meio alternativo, mais CÉLERE e MENOS
ONERO SO , para o processo de apuração
ética

PRÁTICA CONCILIATÓRIA

CONCEITO

O FOCO É NO RESTABELECIMENTO DAS RELAÇÕES,
RECONHECENDO NO EMPREGADO O PONTO CENTRAL PARA
A HARMONIA NO CONVÍVIO LABORAL



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

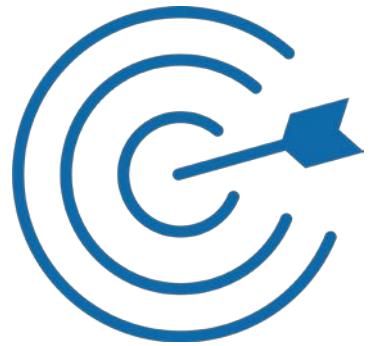
AGENTES DE MEDIAÇÃO

- ✓ PERMANENTE APERFEIÇOAMENTO
- ✓ NOS CASOS DE CONFLITO INTERPESSOAL, A TENTATIVA DE CONCILIAÇÃO É REGRA, ANTES DA CONTINUIDADE DO PROCEDIMENTO PRELIMINAR
- ✓ AMPLIAÇÃO DA REDE DE APOIADORES COMO REPRESENTANTES DA COMISSÃO MEDIANTE TREINAMENTO INTERNO



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

CRITÉRIOS ESTABELECIDOS



entendimento do termo
conflito interpessoal para
a análise prévia das
demandas que poderiam ser
objeto da prática



condução da Mediação
pela Secretaria Executiva
da Comissão de Ética
CAIXA



treinamento de agentes
de mediação da
Comissão de Ética



definição da condução
da conciliação de
modo virtual
(gravação da reunião)



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

FLUXO



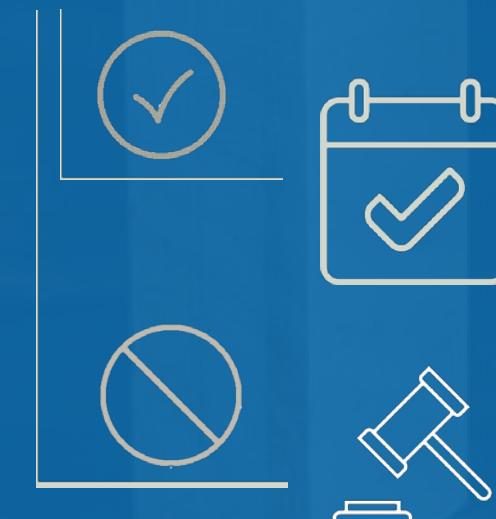
recebimento da denúncia



identificação dos elementos para Admissibilidade e
identificação de indícios de Conflito Interpessoal



convite para participar da reunião de mediação



agendamento com o representante da Comissão de Ética

Prosseguimento do Procedimento Preliminar



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

FLUXO



SE HOUVE CONCILIAÇÃO ENTRE OS EMPREGADOS

TERMO DE CONCILIAÇÃO COM OS COMPROMISSOS
ASSUMIDOS PELOS COMPROMISSÁRIOS



SE NÃO HOUVE CONCILIAÇÃO ENTRE OS EMPREGADOS

TERMO DE CONCILIAÇÃO COM A JUSTIFICATIVA E O RETORNO DA
DEMANDA PARA O RITO PROCESSUAL ÉTICO



30 dias após a assinatura do Termo pelos compromissários conciliados, é feito o monitoramento do cumprimento do Termo pela Secretaria Executiva

HAVENDO CUMPRIMENTO DO TERMO, A COMISSÃO DE ÉTICA É INFORMADA PARA HOMOLOGAÇÃO DO TERMO DE CONCILIAÇÃO E A DEMANDA É ARQUIVADA



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

NÚMEROS

IMPACTO DA PRÁTICA

	2022	2023	2024	2025*
DENÚNCIAS (conflito interpessoal)	17	15	23	19
CONCILIAÇÕES REALIZADAS	11	10	12	7

* Dados até setembro/2025



PRÁTICA CONCILIATÓRIA

EFICIÊNCIA E ECONOMICIDADE

- ✓ NÃO HÁ REGISTRO DE REINCIDÊNCIA DE COMPORTAMENTO INADEQUADO PELOS COMPROMISSÁRIOS ATÉ ESTA DATA
- ✓ A PRÁTICA CONCILIATÓRIA NA CAIXA REPRESENTA **5%** DO CUSTO DO PROCESSO DE APURAÇÃO ÉTICA
- ✓ O TEMPO DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DA DEMANDA É, EM MÉDIA DE 2 MESES, SENDO QUE UM PAE PODE ULTRAPASSAR 2 ANOS





**POR QUE INVESTIR NA
CAPACITAÇÃO DE
AGENTES DE MEDIAÇÃO?**



The background of the slide features a photograph of a modern building facade with vertical blue panels. On the left side, there is a vertical sign with the word "CAIXA" in white letters, with a stylized orange and yellow logo above it.

CAIXA

A ética não nasce da imposição, mas do **encontro**.
É no **diálogo** que o outro deixa de ser adversário
e passa a ser espelho.

Martin Buber



OFICINA PRÁTICA CONCILIATÓRIA

APOIO DA COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA



- Acordo de Cooperação Técnica
Assinado em 13/05/2025

- Materiais:
 - Manual
 - Cartilha Operacional
 - Oficina prática



OFICINA PRÁTICA CONCILIATÓRIA

APOIO DA COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA



- Carga horária: 16 horas (2 dias)
- Objetivos:
 - Refletir sobre a crise do diálogo no contexto atual;
 - Refletir sobre a Escuta Ativa;
 - Sensibilizar para a necessidade de aprimoramento contínuo na abordagem comunicação não-violenta (CNV).
 - Explicar as características da Prática Conciliatória Caixa;
 - Dramatizar os papéis envolvidos na prática conciliatória;



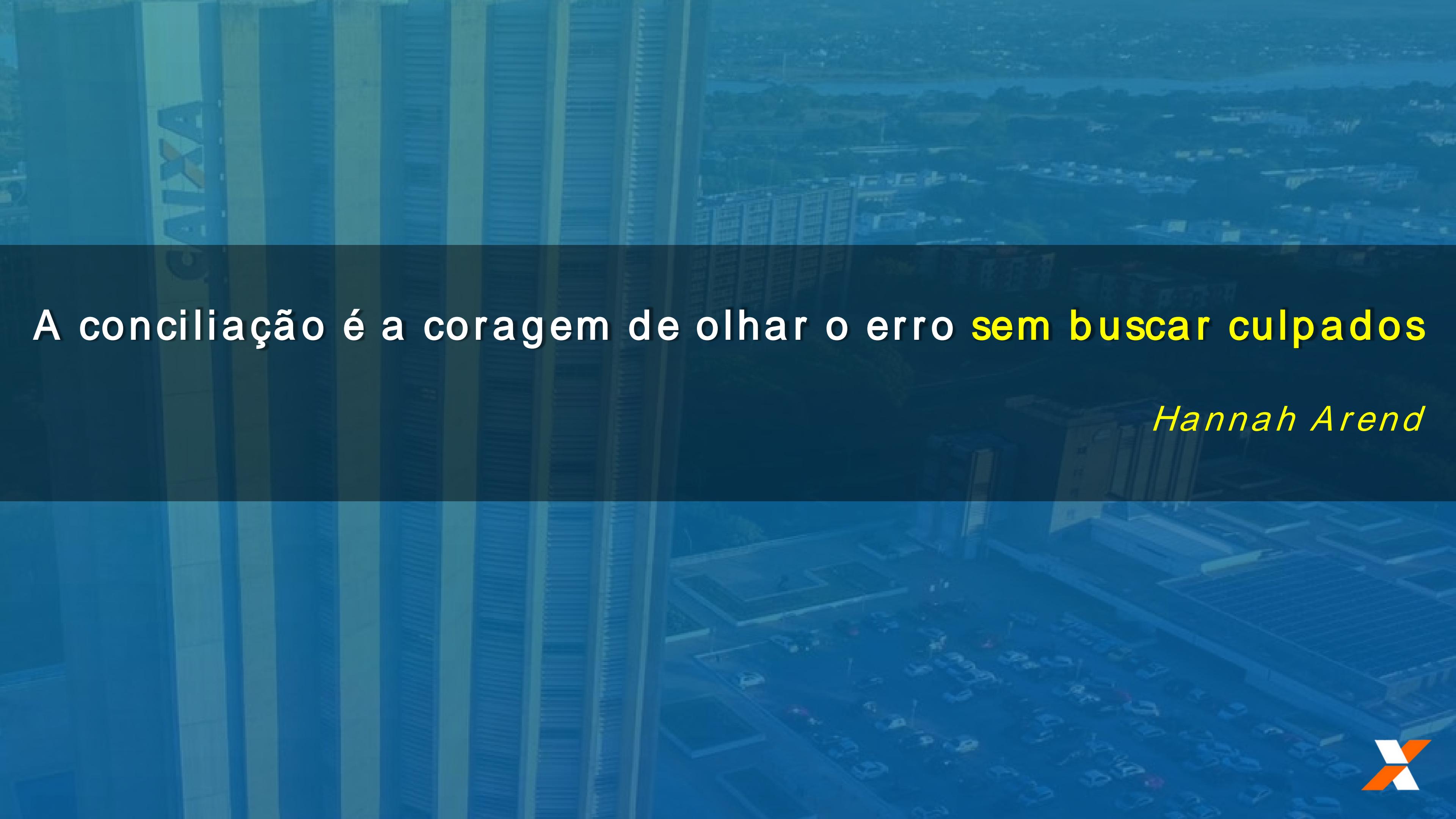
OFICINA PRÁTICA CONCILIATÓRIA

APOIO DA COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA



- Aberto a toda Administração Pública
(direta e indireta e instituições de ensino)
- Local: Universidade CAIXA
Brasília/DF
- Início: Novembro/2025



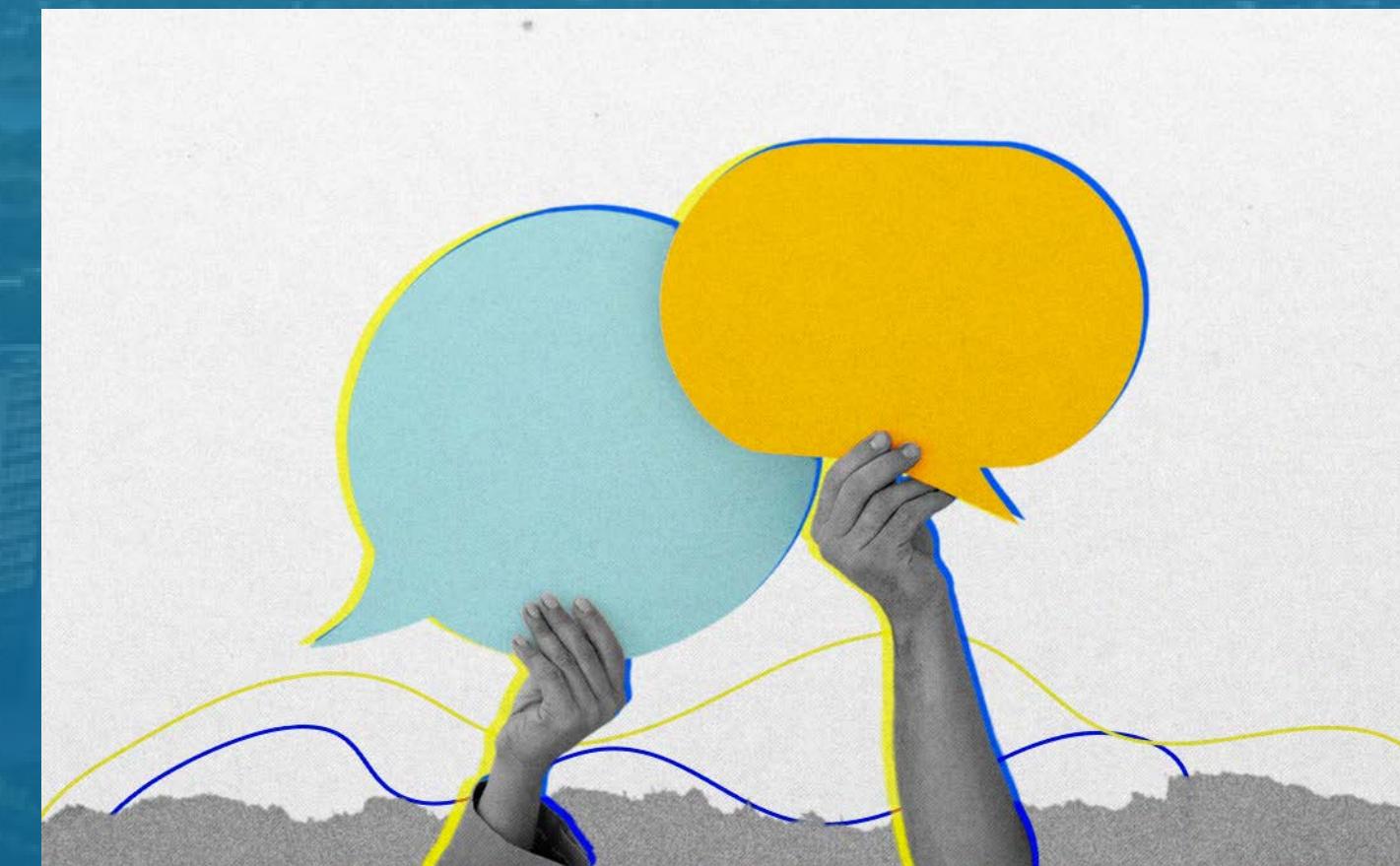
An aerial photograph of a dense urban area, likely a city in Brazil given the CAIXA watermark. The image shows a mix of modern high-rise buildings and older, lower-income residential structures. A major highway or railway line cuts through the city, with many cars and trucks visible on the roads. The CAIXA logo is prominently displayed in the upper left corner of the image.

A conciliação é a coragem de olhar o erro **sem buscar culpados**

Hannah Arend



ENCERRAMENTO



Obrigada

Talise de Castro Teixeira / CAIXA





MEDIAÇÃO

CAIXA