

MEDIAÇÃO

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Talise de Castro Teixeira
Presidente da Comissão de Ética CAIXA

Outubro/2025



CONTEXTO HISTÓRICO

The CAIXA logo is displayed in white and orange text. In the background, there is a photograph of a CAIXA building and pink cherry blossoms.

84 mil
EMPREGADOS



+ 5 mil
UNIDADES PELO PAÍS



+ 153
milhões
DE CLIENTES

1999

Aprovada a primeira proposta do Código de Ética CAIXA

2002

Publicação do atual Código de Ética da CAIXA (principiológica)

2003

Publicação do Regimento Interno da Comissão de Ética da CAIXA

SS

NOSSOS NÚMEROS



ATUAÇÃO PEDAGÓGICA

	2023	2024	2025*	
DENÚNCIAS	207	139	125	
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 ADOPTAR 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
ONEROSO, 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



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



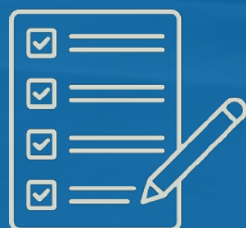
definição da condução da conciliação de **modo virtual** (gravação da reunião)

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?

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

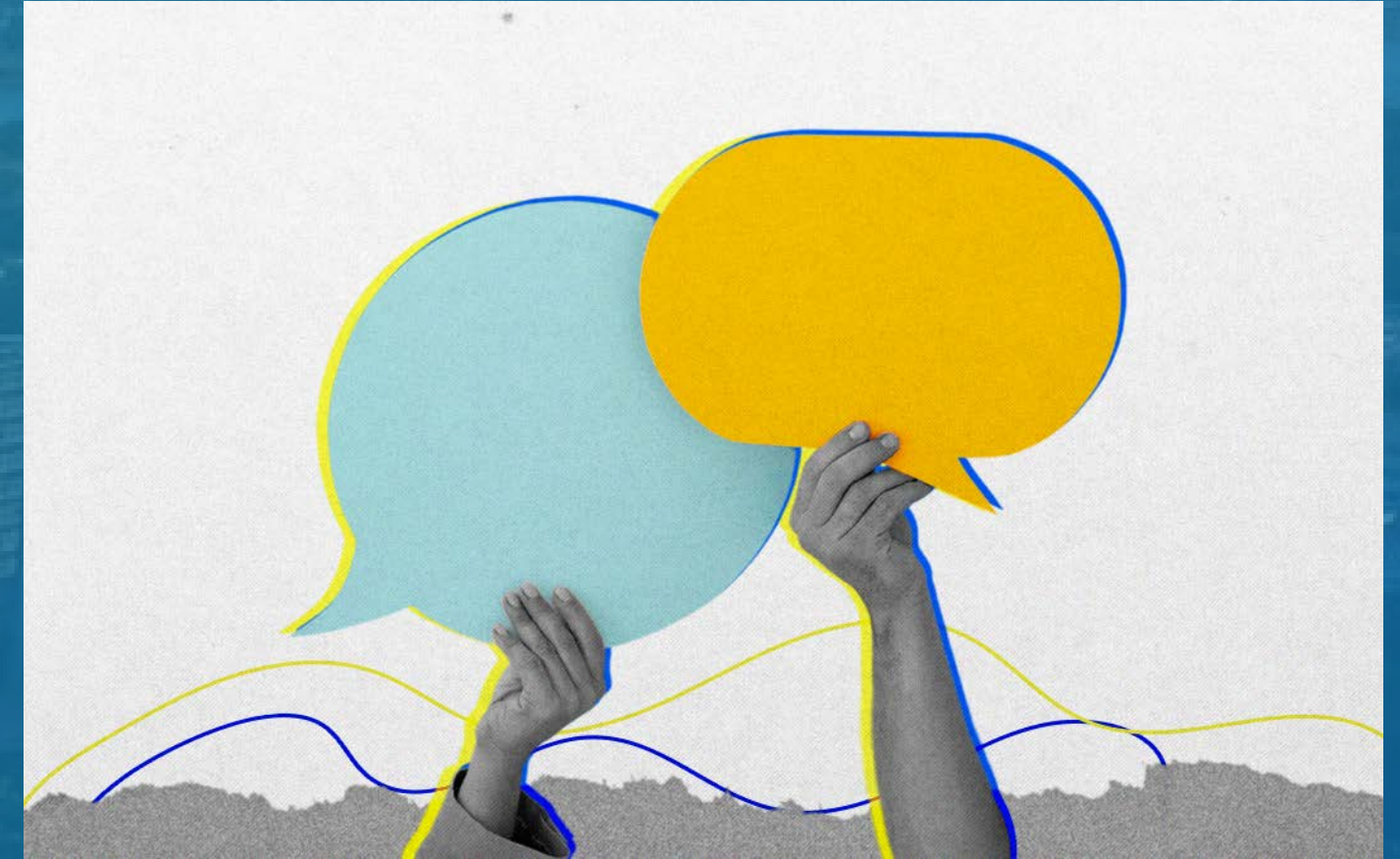


A conciliação é a coragem de olhar o erro **sem buscar culpados**

Hannah Arendt



ENCERRAMENTO



Obrigada

Talise de Castro Teixeira / **CAIXA**



MEDIAÇÃO

CAIXA