CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

# Comunicação de Progresso/2007

A Caixa Econômica Federal sente-se honrada em contribuir no avanço das práticas da responsabilidade social corporativa, na busca de uma economia global mais sustentável e inclusiva, o que a faz ratificar a sua condição de signatária do Pacto Global.

***Maria Fernanda***
***Presidenta***

---

## Avanços Verificados nos dez princípios do Pacto Global

### Direitos Humanos

***Princípio 1 – as empresas devem respeitar e apoiar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente dentro de sua esfera de influência***

**Indicador 1 – sobre a inserção de temas de direitos humanos na gestão da empresa**

**CAIXA assina Termo de Compromisso no âmbito do Programa Pró-Eqüidade de Gênero da Secretaria de Políticas para as Mulheres – SPM/PR, 2ª Edição 2007/2008**

Com a assinatura do termo, a CAIXA compromete-se a conscientizar, sensibilizar e estimular as práticas de gestão que promovam a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres dentro da organização; contribuir para a eliminação de todas as formas de discriminação no acesso, remuneração, ascensão e permanência no emprego e a implementar as ações previstas no Plano de Trabalho.

**Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta**

Visando a assegurar a participação de pessoas com deficiência em concursos públicos em condições de igualdade aos demais candidatos, a CAIXA assinou, em 18 de setembro de 2007, com o Ministério Público do Trabalho, Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta nº 057/2007 que prevê, entre outras condições, o que segue:

- Para os próximos editais de concursos a serem realizados, ***alterar*** a redação da cláusula 4.1 do Edital 1/2006/NM - SUPES referido, na condição que ostenta de assegurar o direito de

inscrição para o cargo, ***desde que*** as atribuições sejam compatíveis com a deficiência do candidato, para adaptá-la à redação do caput do art. 37 do Decreto 3.298/99, que assegura à pessoa portadora de deficiência o direito de se inscrever em concurso público, em igualdade de condições com os demais candidatos, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que seja portador;

- Para os próximos editais, ***alterar*** o constante da cláusula 4.12 do referido Edital para adaptá-la ao disposto no art. 43, parágrafo 20, do Decreto 3.298/99, fazendo constar expressamente que *a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a deficiência do candidato só poderá ser avaliada por equipe multiprofissional durante o prazo do contrato de trabalho a título de experiência,* período que corresponde, no regime da CLT, ao estágio probatório referido no texto legal.

## A CAIXA Aplica Princípios de Eqüidade na Ocupação de Cargos

Os quadros seguintes demonstram a situação da CAIXA com relação à ocupação de cargo gerenciais, considerando-se a eqüidade, no caso, das mulheres e dos negros:

| Posição Mês/Ano | % Mulheres na CAIXA, em relação ao total de empregados | % Mulheres em Cargo de Gestão, em relação ao total de gestores | % Mulheres em Chefia de Unidades, em relação ao total de Chefias |
|---|---|---|---|
| 12/2004 | 47,27% | 38,80% | 26,00% |
| 12/2005 | 46,84% | 39,09% | 26,11% |
| 12/2006 | 46,80% | 39,59% | 26,07% |
| 12/2007 | 46,73% | 39,99% | 27/26% |

| Posição Mês/Ano | % Negros na CAIXA, em relação ao total de empregados | % Negros em Cargo de Gestão, em relação ao total de gestores | % Negros em Chefia de Unidades, em relação ao total de Chefias |
|---|---|---|---|
| 12/2004 | 14,20% | 12,00% | 10,57% |
| 12/2005 | 15,53% | 11,86% | 10,57% |
| 12/2006 | 16,22% | 12,29% | 10,93% |
| 12/2007 | 16,77% | 12,75% | 11,50% |

## Prevenção de Acidentes no Trabalho

De 14 a 20 de maio de 2007 foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), com o envolvimento de todas as unidades da CAIXA, que teve a finalidade de divulgar, orientar e promover a segurança e saúde no trabalho e conscientizar o empregado para a importância da prevenção aos riscos e acidentes do ambiente corporativo.

Na Semana foi abordado o tema "Ergonomia", com o lema "No trabalho e na vida, corpo e mente em harmonia" e foram efetivas aferição de pressão, palestras sobre saúde, massagem e inclusive, no encerramento, foi realizada a Caminhada da Saúde.

**Gerenciamento das condições de trabalho**

Aplicação bianual da pesquisa de clima organizacional para identificar a percepção compartilhada pelos empregados sobre as práticas e dinâmicas organizacionais, permitindo à CAIXA ter um diagnóstico sobre diversos aspectos das condições de trabalho.

O diagnóstico possibilita à empresa identificar e priorizar áreas, regiões, estados e grupos de grupos de cargos que necessitam atuação, de forma a propiciar condições permanentes de justiça e transparência nas condições de ascensão e reconhecimento profissional, na eqüidade na distribuição das oportunidades; na forma de gerenciar o relacionamento entre gestor e equipe; na clareza quanto a informações de interesse do empregado; na sintonia do trabalho com a missão, o papel social, os valores, amor e orgulho pela instituição; nos recursos ambientais e técnicos para a execução do trabalho, na justiça de distribuição de lucros; no tratamento respeito; no suporte social; na riqueza da tarefa e autonomia profissional; no grau de esforço e pressão para o cumprimento das tarefas.

A pesquisa é aplicada com objetivo de ser censitária, tendo obtido na segunda aplicação 65% de respondentes.

Ao dar tratamento ao diagnóstico obtido na pesquisa, a CAIXA busca promover a satisfação do seu público interno, com reflexo positivo na satisfação do público externo.

**Indicador 2 – sobre a valorização de temas de direitos humanos na rede de relação da empresa**

**Levante e Faça sua Parte**

As unidades da CAIXA, nos diversos estados, participaram do evento mundial “Levante-se e Faça sua Parte”, ação pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e contra a desigualdade.

Várias atividades foram empreendidas, no dia 17/10/07, tais como:

- Apresentação dos projetos da CAIXA dentro do programa Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – Projetos CAIXA ODM;

- Apresentação de grupos artísticos da ONG Moradia e Cidadania;

- Palestras sobre os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio;
- Exposição de trabalhos produzidos pelas comunidades apoiadas pelos Projetos CAIXA ODM;
- Depoimentos de voluntários envolvidos em trabalhos em prol do fim da violência urbana, preservação do meio ambiente e, de um modo geral, projetos que prevêem a melhoria das condições de moradia da população;
- Arrecadação de itens para fins de doação a comunidades carentes, inclusive alimentos não perecíveis doados pelos participantes do evento.

Participaram do evento, aproximadamente, 50.022 pessoas entre empregados, estagiários, prestadores de serviço e parceiros lotéricos.

**Seminário CAIXA de Diversidade**

A CAIXA, com o apoio das Secretarias Especial de Políticas para as Mulheres, Especial dos Direitos Humanos e Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República, promoveu o II Seminário CAIXA de Diversidade, no dia 05/11/2007, com a finalidade de discutir temas relacionados à diversidade, tais como: raça/etnia, gênero, orientação sexual e deficiências.

Com a abordagem dos temas pretende-se levar gestores (as) e empregados (as) à reflexão e à conscientização quanto à importância do reconhecimento e da valorização da diversidade no ambiente de trabalho, e sobre os benefícios do respeito às diferenças para os indivíduos, para a empresa e para a sociedade.

Na seqüência, do evento, foi realizada, no dia 06/11, a I Oficina CAIXA de Diversidade, com cerca de 100 empregados (as) das diversas partes do país englobando vários grupos temáticos.

**Subcomissões de Pró-Eqüidade de Gênero**

Em 08 de março, Dia Internacional da Mulher, foram instaladas em 23 estados brasileiros, as Subcomissões Pró-Eqüidade de Gênero, com a finalidade de disseminar e promover reflexão sobre a eqüidade, contemplando as diferenças regionais e as questões específicas de cada região, sensibilizando todos os empregados (as) de todo o país, por meio de ações que envolvam a mudança de mentalidades e atitudes, e a promoção da equidade de gênero em toda a empresa.

**CAIXA apoio Parada GLBT "Por um Mundo sem Racismo, Machismo e Homofobia"**

A Parada do Orgulho GLBT, de São Paulo, maior do mundo, realizada em 10 de junho, na Avenida Paulista, registrou recorde de público

reunindo mais de 3,5 milhões de pessoas e contou com patrocínio da CAIXA.

Ao apoiar o evento, a CAIXA segue a política do Governo Federal de combater a desigualdade, contribuindo para um mundo mais respeitoso, inclusivo e justo. O lema do evento foi: “Por um mundo sem racismo, machismo e homofobia”.

Os empregados que participaram da parada foram treinados para lidar o público.

**Extensão de Plano de Benefícios e Previdência a companheiro de empregado de mesmo sexo**

A CAIXA é uma das empresas do país que estenderam o seu Plano de Benefícios aos companheiros de empregados do mesmo sexo, inclusive Previdência Privada, iniciativa que mereceu destaque no Suplemento Nacional - Brasil do Relatório Global da OIT – Organização Internacional do Trabalho.

**II Conferência Nacional de Políticas para Mulheres**

Alinhada à política de apoio à diversidade e eqüidade de gênero, a CAIXA patrocinou a II Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres, realizada no Centro de Convenções Ulysses Guimarães, em Brasília, de 17 a 20 de agosto de 2007, que contou com a presença de cerca de três mil mulheres.

Promovida pela Secretaria Especial de Políticas para Mulheres (SPM) e pelo Conselho Nacional de Direitos da Mulher (CNDM), com o patrocínio da CAIXA, a conferência teve como objetivo discutir temas e ações concretas pra a melhoria da qualidade de vida das brasileiras.

A II Conferência Nacional foi precedida por encontros municipais e estaduais, ocorridos entre março e junho de 2007, que mobilizaram aproximadamente 200 mil mulheres de todo o país.

**Dia Mundial do Laço Branco**

Em comemoração ao Dia Mundial do Laço Branco – Homens pelo Fim da Violência Contra a Mulher – 6 de dezembro, todas as Unidades da CAIXA foram orientadas a mobilizarem as equipes a utilizarem fitas brancas, disponibilizadas, nesse dia, em forma de pequenos laços na lapela, crachá ou pulso, como símbolo do compromisso da CAIXA com o tema.

A ação visa a contribuir com a promoção de um ambiente de respeito às diferenças e opções pessoais relacionadas a gênero, raça, orientação sexual, deficiências, idade, crenças religiosas, entre outros.

**Mensagens alusivas a Direitos Humanos em extratos da CAIXA**

Nas datas comemorativas alusivas a Direitos Humanos, foram emitidas e veiculadas aproximadamente 500.000 mensagens nos extratos emitidos nos terminais de todo o país, conforme segue:

- 15/03 – Dia Internacional de Luta contra a Discriminação Racial;
- 15/06 – Dia mundial de conscientização da violência contra a pessoa idosa;
- 28/06/07 - Dia da luta contra a Homofobia. “Respeitar a orientação sexual também é uma questão de cidadania”;
- 07/08/2007 - Uma conquista para a mulher brasileira – 1 Ano da Lei Maria da Penha “Um Basta À Violência Contra As Mulheres”
- 22/08/2007 – Marcha das Margaridas – Trabalhadoras Rurais Marchando contra a Fome, a pobreza e contra a violência;
- 25/11/2007 – Dia Internacional da não-violência contra mulheres: denuncie – ligue 180
- 01/12/2007 – DIA MUNDIAL DE COMBATE À AIDS: A VIDA É MAIS FORTE QUE A AIDS.
- 03/12/2007 – Dia Internacional das Pessoas com Deficiência: Inclusão Social – direito de todos e todas.
- 06/12/2007 – DIA MUNDIAL DO LAÇO BRANCO: homens pelo fim da violência contra a mulher
- 10/12/2007 – DIA MUNDIAL DOS DIREITOS HUMANOS - Cidadania: esse é um direito de todos! Pratique!
- 13/12/2007 – DIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL – Inclusão social – direito de todos e todas.

**Ouvidoria**

No terceiro trimestre de 2007 foram registradas 2.592 reclamações no Banco Central. O motivo mais reclamado pelos clientes foi a “Emissão/Envio de Extratos de Conta Poupança de Planos Econômicos”, com 1.514 manifestações (58,4% do total). Em segundo lugar, aparece o motivo “Recomendação para uso de loterias/auto-atendimento” com 48 ocorrências, estratégia para maior comodidade do cliente, ao serem oferecidas mais alternativas de canais de atendimento.

No Procon, foram recebidas 353 reclamações e, destas, 59 geraram audiência de conciliação.

A Ouvidoria Externa recebeu, no trimestre, 58.361 ocorrências de clientes, um aumento médio de 12,8% em relação ao mesmo período

de 2006. O motivo mais reclamado pelos clientes foi a Emissão/Envio de Extratos de Conta Poupança de Planos Econômicos, com 2.490 manifestações.

As reclamações representaram 93,3% do total das ocorrências registradas no canal. Em seguida, apareceram os elogios, com 1.979 ocorrências (3,4%), as sugestões com 1.409 (2,4%), as denúncias com 261 (0,5%) e as solicitações, com 260 ocorrências (0,5%).

A Ouvidoria interna recebeu, no trimestre, 8.778 manifestações, uma redução média de 21,4% em relação ao mesmo período de 2006.

As reclamações representam 65,8% do total das ocorrências registradas no canal, sendo a "Política de Acesso à Internet" o maior motivador de queixas, com 232 manifestações. As sugestões aparecem em seguida, com 2.396 ocorrências (27,3%), os elogios com 327 (3,7%), as denúncias com 163 (1,9%) e as solicitações com 110 ocorrências (1,3%).

Todas as ocorrências recepcionadas pela Ouvidoria da CAIXA são respondidas pelas unidades competentes. Embora nem todos os pedidos sejam atendidos, os manifestantes recebem os devidos esclarecimentos.

**Atendimento Especial para Pessoas com Deficiência Auditiva**

A partir de 31 de julho de 2007, a CAIXA disponibilizou atendimento exclusivo para pessoas com deficiência auditiva, que permite o acesso às informações sobre PIS, Abono, Bolsas e Programas Sociais Habitação, Seguro Desemprego, FGTS, produtos da Caixa por meio do telefone 0800.

Para utilizar o sistema é necessário que o cliente faça a ligação de um telefone conhecido como TDD (*Telecommunications Device for the Deaf*). Na Caixa, há aparelhos TDD instalados na Gerência Interna de Telemarketing Brasília (GITEL/BR) e na Centralizadora de Atendimento Integrado (CEATI) Brasília e Salvador.

Os equipamentos também estão disponíveis em locais de grande circulação, como aeroportos, rodoviárias e shoppings. O TDD possui um teclado semelhante ao de computador e um pequeno monitor de cristal líquido, possibilitando a comunicação entre cliente e operador por escrito. Empregados das Centrais de Telemarketing receberam treinamento para operar os novos aparelhos.

A instalação de equipamentos para o atendimento a pessoas com deficiência atende a uma diretiva do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (Conade), órgão do Ministério da Justiça.

**Capacitação de Empregados em Língua Brasileira de Sinais (Libras) para Atendimento a Pessoas Surdas**

Como parte do Programa CAIXA de Diversidade, de 22 a 26 de janeiro, foram ministradas aulas para a primeira turma do módulo básico do curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras), com a participação de empregados indicados por oito Superintendências Regionais.

O curso tem como objetivo capacitar os empregados da CAIXA na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, para atendimento ao cliente surdo.

Está estruturado em dois módulos presenciais ministrados por um instrutor externo surdo, um intérprete de libras e um instrutor interno. O Módulo I será ministrado em 05 dias em 30h e Módulo II, em 05 dias em 30h.

Foram capacitados 25 empregados na 1ª turma-piloto e iniciadas mais 03 turmas em dezembro com 72 empregados para habilitação no Módulo II, com previsão de término para Janeiro/2008.

No âmbito nacional, estão previstas 180 turmas, o que permite a participação de 4.600 empregados lotados em agências.

**Capacitação de Colaboradores para Qualificação do Atendimento aos Clientes**

O quadro seguinte evidencia as ações de capacitação, efetivadas até o 3º trimestre de 2007 comparadas ao mesmo período de 2006, necessárias ao atendimento qualificado aos clientes:

**Quantidades em unidade**

| **Atividade** | **3º Trimestre 2006** | **3º Trimestre 2007** |
|---|---:|---:|
| Cursos na Universidade Corporativa | 54.874 | 137.547 |
| Pós-Graduação Lato e Strictu Senso | 34 | 91 |
| Ensino Superior | 557 | 230 |
| Workshops e Seminários | 22.821 | 3.659 |
| **Total** | **78.259** | **141.527** |

**Indicador 3 – sobre a inserção de temas de direitos humanos na ação social ou no investimento social privado**

**Parceria para oferta de estágios aos bolsistas do ProUni**

Em 12 de dezembro de 2007, foi assinado um contrato entre a CAIXA e o Ministério da Educação, que faz parte das ações complementares ao PDE – Plano de Desenvolvimento da Educação.

O PDE tem como objetivo proporcionar uma atuação no setor educacional que promova melhorias significativas nos pilares da educação no Brasil nos próximos quatro anos.

A parceria estabelece a oferta de estágios aos bolsistas do Programa Universidade para Todos (ProUni).

Num primeiro momento, a previsão é que sejam contemplados 2.000 bolsistas, aumentando, sucessivamente, as vagas à medida que forem vencendo os contratos geridos na conformidade da atual política de estágio. O aproveitamento dos bolsistas do ProUni não impede que estudantes não-bolsistas desse programa concorram a vagas de estágio da CAIXA.

Podem concorrer às vagas do Programa de Estágio da Caixa todos os bolsistas do ProUni que estiverem com a matrícula ativa. O MEC encaminhará a lista completa dos bolsistas à Caixa, que os selecionará para estágio de nível superior.

**Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Civil Básica.**

Foi lançado em 06 de dezembro de 2007, o Programa Social Registro Civil de Nascimento (RCN) e Documentação Civil Básica (DCB) na cidade de Breves, na Ilha de Marajó (PA), na presença do presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, e da presidenta da CAIXA Maria Fernanda.

Na ocasião, foi assinado o Acordo de Cooperação Técnica entre a CAIXA e a SEDH, que faz parte da Agenda Social do Governo Federal e tem foco na erradicação do sub-registro civil de nascimento e ampliação do acesso à documentação civil básica.

A agenda tem como um dos eixos a Cidadania e Direitos Humanos - Registro Civil de Nascimento e Documentação Básica, coordenada pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos (SEDH), com demais órgãos de governo e parceiros. Num outro eixo denominado Redução das Desigualdades Sociais está em discussão a bancarização dos beneficiários do Programa Bolsa Família como medida alternativa de emancipação das famílias.

De 2004 a 2007, a CAIXA emitiu 1,2 milhão de CPF gratuitamente, tendo como meta até 2010 a emissão de 3,12 CPF.

Para cada CPF emitido a CAIXA, atualmente, deixa de arrecadar R$ 5,50.

**Contribuição para Redução da Quantidade de Crianças que Vivem em Abrigos**

A CAIXA, em parceria com a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) a divulgou nas suas agências, a Campanha “Mude um Destino”.

Ao divulgar a campanha, a Caixa ajuda o Brasil a diminuir a quantidade de crianças que vivem em abrigos e contribui para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. A ação compreende a afixação de cartazes nas agências, mensagem nas telas dos terminais de auto-atendimento e inserção de matéria no site da Caixa.

No Brasil são mais de 80 mil crianças mantidas em abrigos, segundo dados da AMB, sendo que 8 mil delas estão prontas para a adoção.

**Compromisso com o Programa Fome Zero do Governo Federal**

Comprometida com o programa do governo e com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, a CAIXA empreende iniciativas, dentre elas, as voltadas às mulheres, crianças e adolescentes em situação de risco.

Em consonância com o esforço do governo no combate e erradicação da pobreza, a CAIXA instituiu, em 2003, a conta Fome Zero, para receber doações financeiras de pessoas físicas e jurídicas e o Fundo de Investimento de Curto Prazo CAIXA FIC Fome Zero, com destinação de 50% da sua taxa de administração para de Combate e Erradicação da Pobreza.

Relativa à taxa de administração do fundo de investimento, comercializado até o 3º trimestre, a CAIXA doou ao Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza, administrado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e combate à Fome – MDS, a importância de R$ 85,7 mil.

Ainda, no âmbito do projeto, foi realizada campanha de incentivo às doações para a conta Fome Zero, nas agências e na rede lotérica, resultando na arrecadação, até o 3º trimestre, de R$ 51,6 para destinação ao Fundo.

**Participação da CAIXA na Ação Global 2007**

No mês de setembro, a CAIXA participou do “Ação Global 2007”, realizado em 33 municípios pela Rede Globo e SESI, que consiste em um mutirão de serviços essenciais, integrados e gratuitos, promovidos por voluntários que participam em várias áreas de atuação: educação, saúde, lazer e cidadania.

A tabela seguinte apresenta as ações efetivadas pela CAIXA no evento em 2006 e 2007:

Quantidades em Unidade

| Ação Global / Atuação da CAIXA | | |
|---|---|---|
| **Atividades** | **2006** | **2007** |
| Emissão gratuita de CPF | 18.772 | 18.224 |
| Cartão Bolsa Família | 773 | 206 |

| | | |
|---|---|---|
| Cartão Cidadão | 979 | 1.665 |
| Senha Cartão Cidadão | 490 | 593 |
| Abertura conta CAIXA Fácil | 108 | 363 |
| Saldo PIS e Abono Salarial | 1.730 | 2.232 |
| Informações Programas Sociais do Governo | 2.684 | 1.325 |
| Informações sobre Habitação | 2.213 | 918 |
| Informações Demais Produtos CAIXA | 3.371 | 5.462 |
| **Total** | **31.120** | **30.988** |

**Emissão Gratuita de CPF – Trabalhadoras Rurais**

Para atender ao Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério de Desenvolvimento Agrário – MDA, que prevê a emissão de CPF gratuito para as trabalhadoras rurais, em 628 municípios brasileiros, a CAIXA participou de 42 mutirões, beneficiando 3.632 mulheres.

**Campanha voltada a Crianças e Adolescentes Desaparecidos**

A campanha "Com a Sua Ajuda Esta Saudade Pode Ter Fim" promoveu a emissão de 675 mil bilhetes da Loteria Federal, com a divulgação de fotos de 30 crianças e adolescentes desaparecidos, num esforço de alcance nacional para localizar essas pessoas.

**Inclusão Social e Geração de Emprego e Renda**

O Projeto CAIXA Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – ODM objetiva o desenvolvimento de projetos sociais de inclusão e geração de trabalho e renda, em municípios com menor IDH-M, comunidades de catadores de material reciclável, quilombolas, indígenas e população de baixa renda.

Atende atualmente a 85 comunidades distribuídas em todas as regiões do país e conta com a participação de mais de mil empregados. Desde o seu lançamento, em agosto de 2006, até o terceiro trimestre desse ano, a CAIXA disponibilizou patrocínio no valor de R$ 881 mil.

**Parceria para Ações Sustentáveis CAIXA e Banco do Brasil**

No mês de agosto, foi realizado o IV Seminário Nacional Nós Podemos CAIXA e Banco do Brasil, no Teatro CAIXA Cultural. Durante o evento, foi assinada a Carta Compromisso pelo Banco do Brasil e pela CAIXA, na qual se comprometem a colocar em prática ações sustentáveis que promovam a inclusão social no país, garantindo uma mobilização permanente entre as instituições.

**Atuação Sociocultural e Marketing**

A CAIXA promoveu no 3º trimestre de 2007 eventos que alcançaram todas as faixas etárias e todas as classes sociais, como, por exemplo, a exposição do maior expoente da pintura modernista, Portinari; o

espetáculo musical “Sassaricando, e o Rio Inventou a Marchinha”, que narra a história do Brasil a partir das marchinhas carnavalescas; e o Projeto Piollin 30 anos, apresentando o premiado grupo de teatro paraibano, em seus 30 anos de trajetória artística.

A CAIXA também patrocinou outras ações, programas e projetos culturais apresentados em espaços de terceiros, selecionados segundo a qualidade e com potencial de retorno, tanto de público, quanto de mídia e crítica.

**Patrocínios Esportivos**

A CAIXA patrocina a Confederação Brasileira de Atletismo – CBAt, o Comitê Paraolímpico Brasileiro – CPB, a Confederação Brasileira de Ginástica – CBG e, mais recentemente, iniciou seu apoio à Confederação Brasileira de Lutas Associadas – CBLA.

Além do patrocínio a essas confederações, a CAIXA investe também em projetos de cunho social, como o “Clube dos DescalSOS”, o “Projeto Atletismo Londrina 2007” e o “Projeto SESI Atleta do Futuro”, bem como em corridas de rua.

Dentre as corridas de rua patrocinadas pela CAIXA, destacam-se a Super 40 de Revezamento, com etapas em São Paulo no mês de julho de 2007 e em Brasília no mês de setembro de 2007, e o Circuito de Corridas CAIXA com etapas em Fortaleza e Ribeirão Preto, nos meses de agosto e setembro.

Contaram também com o patrocínio da CAIXA os Jogos Pan-americanos e Parapan-americanos ocorridos, respectivamente, em julho e agosto de 2007, além da Stock Car, categoria do automobilismo brasileiro com grande visibilidade.

**PAN**

No mês de julho, a cidade do Rio de Janeiro sediou os Jogos Pan-americanos e a CAIXA participou como um dos patrocinadores do evento.

Como patrocinador oficial, a CAIXA participou da construção da Vila do Pan e assumiu o papel de banco oficial do evento, fazendo todas as operações bancárias das delegações estrangeiras, operando com câmbio e atendendo atletas, comissões técnicas, jornalistas e turistas dos 42 países que participaram da maior congregação esportiva das Américas.

Cerca de 1.100 empregados, clientes, parceiros comerciais e convidados da CAIXA visitaram o Rio durante o período dos jogos, em uma ação de relacionamento, incentivo e promoção realizada pela Empresa.

A torcida da CAIXA acompanhou 14 eventos esportivos, além das cerimônias de abertura, encerramento, exposições, shows e passeios turísticos.

Tudo isso com grande tranqüilidade, pois a segurança da CAIXA trabalhou em sintonia com os principais órgãos de segurança do estado e do país, oferecendo intensa colaboração com o aparato montado para os jogos.

O trabalho da CAIXA foi reconhecido não só pelo público, que em sua grande maioria associa a marca da CAIXA ao PAN e ao incentivo ao esporte, mas também por outras instituições financeiras. O Banco da China, que é o banco oficial dos Jogos Olímpicos de Pequim, enviou executivos para conhecer a operação da Empresa.

O Brasil ficou em terceiro lugar no quadro de medalhas dos XV Jogos Pan-Americanos, atrás dos EUA e de Cuba. Encerrou a competição com 161 medalhas, sendo 54 de ouro, 40 de prata e 67 de bronze. Números que representam a melhor participação brasileira na história dos jogos.

Nas modalidades patrocinadas pela CAIXA, os atletas brasileiros conquistaram 42 medalhas, 16 delas sendo de ouro, fazendo da CAIXA o patrocinador com maior número de medalhas nos Jogos Pan-Americanos Rio 2007. No Atletismo, nossos atletas levaram 23 medalhas, sendo 9 de ouro, 5 de prata e 9 de bronze. Na Ginástica Artística, foram 7 medalhas de ouro, 2 de prata e 7 de bronze. Na Luta Olímpica, 1 medalha de prata e 2 de bronze.

**PARAPAN**

Os III Jogos Parapan-americanos Rio 2007 entraram para a história dos esportes paraolímpicos. Pela primeira vez, uma edição dos Jogos Parapan-americanos foi realizada na mesma cidade e seqüência dos Jogos Pan-americanos. Com a experiência de apoiar o Comitê Paraolímpico Brasileiro desde 2004, a CAIXA patrocina o evento de maneira exclusiva, por meio de recursos provenientes dos Fundos de Loterias.

O Brasil ocupou o primeiro lugar do quadro de medalhas. Foram 228 medalhas, batendo o recorde brasileiro na competição e ficando à frente do Canadá e dos EUA. Os atletas brasileiros conquistaram 83 ouros, 68 pratas e 77 bronzes, melhorando a marca de 212 medalhas conquistadas em 1999, na Cidade do México, na primeira edição dos Jogos.

Os principais destaques da delegação brasileira foram os atletas da natação e do atletismo. Com 39 medalhas de ouro para a equipe de natação, Clodoaldo Silva ganhou sete ouros e uma prata e André Brasil

conquistou seis medalhas de ouro, uma de prata e uma de bronze. No entanto, o maior vencedor do Parapan foi o nadador Daniel Dias que levou oito ouros em oito provas. No atletismo foram 25 medalhas de ouro. Lucas Prado, Odair dos Santos e Yohansson Ferreira, conquistaram três ouros cada.

**Inclusão Digital**

A CAIXA atua de forma integrada com o Governo Federal na redução do índice de exclusão digital apresentado pelo Brasil. Como membro efetivo do Comitê Técnico de Inclusão Digital do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão e do Comitê Executivo do Projeto Casa Brasil, instituído no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, desempenha importante papel nas ações de inclusão digital por meio da doação de microcomputadores.

De 2005 a 2007 foram doados 45.488 computadores para 2.360 entidades em todo território brasileiro, sendo 4.679 no terceiro trimestre de 2007.

**Certificação Digital**

A CAIXA é a primeira e única instituição financeira no país a credenciar-se como uma Autoridade Certificadora junto à ICP-Brasil.

A implementação da Infra-estrutura de Chaves Públicas na CAIXA corresponde à expectativa do Governo Federal de expandir e tornar mais seguros os diversos meios eletrônicos de atendimento à população brasileira.

Com o uso da certificação digital, será possível otimizar os serviços prestados à população, aprimorando, racionalizando e reduzindo os custos dos processos administrativos e operacionais, além de garantir a autenticidade (certeza de que a informação veio de determinada pessoa ou empresa), integridade (garantia de que o conteúdo da informação não foi alterado) e validade jurídica.

O reconhecimento da validade jurídica da certificação digital viabiliza o trânsito eletrônico de qualquer tipo de documento, declarações, contratos, requerimentos, citações, escriturações fiscais, documentos cartorários, procurações, ofícios, alvarás, nota fiscal eletrônica etc., reduzindo custos de transporte e dispensando a necessidade da presença física dos signatários.

A CAIXA é a Agência Certificadora de maior capilaridade em nível nacional, atualmente conta com 446 Pontos-de-Venda aptos a realizar a certificação digital, tendo emitido 18.000 certificados digitais.

**Calendários Institucionais para Deficientes Visuais**

A CAIXA, a partir de 2007 passou a confeccionar parte de seus tradicionais calendários em braile, distribuindo-os entre entidades da sociedade civil que lidam com deficientes visuais, inclusive para a SEDH – Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República e para empregados cegos da CAIXA.

Foram confeccionados 10 mil calendários em braile para utilização em 2007 e para 2008, 15 mil.

Será definido um canal para registro de solicitação de calendários em braile para utilização pelo empregado com deficiência visual, assim como por pessoas de seu convívio, que por ventura tenha a mesma deficiência.

A tiragem dos calendários aumentará à medida que os pedidos aumentarem.

**Natal para Catadores da Reciclo – Cooperativa contemplada pelo Projeto CAIXA ODM**

De 10 a 21 de dezembro de 2007, foi realizada a Gincana de Natal voltada a todos os empregados lotados nas Superintendências e Gerências Nacionais da VIPES – Vice-Presidência de Gestão de Pessoas.

A iniciativa é parte das atividades do Projeto CAIXA ODM – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, em desenvolvimento na VIPES, com o fim de arrecadar doações para a melhoria da qualidade de vida da comunidade de catadores Reciclo, localizada em Taguatinga – DF.

Por meio da gincana, foram arrecadados 722 brinquedos, 678 quilos de alimentos não perecíveis, 2.157 peças de roupa, 195 pares de calçados, 86 livros, 272 outros itens e R$ 3.000,00.

**Parceria CAIXA Governo do Distrito Federal (GDF)**

Em 05 de dezembro a CAIXA e o Governo do Distrito Federal (GDF), assinaram um Termo de Cooperação e Parceria para a construção de 54 casas no Riacho Fundo II, cidade satélite do DF. O empreendimento beneficia recicladores de resíduos sólidos da região, organizados na cooperativa Reciclo.

Para a construção das casas serão utilizados recursos da Carta de Crédito FGTS, na modalidade Operações Coletivas. Com o termo de cooperação foram assinados, também, os contratos individuais das casas com cada família. Os imóveis oferecem dois quartos, sala, banheiro, cozinha e tanque externo, distribuidos em cerca de $40m^{2.}$ Cada unidade habitacional custará cerca de R$ 17 mil, sendo R$ 14 mil proveniente dos recursos do FGTS e R$ 3 mil contrapartida do GDF.

A cooperação e parceria é resultado da atuação da CAIXA como agente financeiro de responsabilidade social que promove o

desenvolvimento local e regional sustentável, para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, de forma alinhada aos negócios da empresa.

**Inovações Tecnológicas em Desenvolvimento Urbano**

A CAIXA financia programas de pesquisa tecnológica e participa da divulgação dos resultados dos projetos.

Até 30 de setembro de 2007, foram distribuídas 1.287 publicações dos Programas de Tecnologia de Habitação - HABITARE e do Programa de Pesquisas em Saneamento Básico – PROSAB, para instituições de ensino e universidades, órgãos públicos estaduais e municipais, bem como, para unidades da CAIXA em todo o país.

Nesses dois programas e em outros estudos e pesquisas, foram desembolsados, em 2007, o total de R$ 1,3 millhão, sendo R$ 840 mil para o PROSAB, R$ 500 mil para o HABITARE e R$ 28,5 mil para outras contratações diretas de estudos e pesquisas.

**Cadastro Único**

Para viabilizar a operação dos programas de transferência de renda do Governo Federal, a CAIXA, por intermédio do Cadastro Único, possibilitou o cadastramento das famílias pobres brasileiras, pelas prefeituras, sob a coordenação do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, possibilitando a gestão e aplicação das políticas definidas pelo Governo Federal.

No 3º trimestre de 2007, foram cadastradas cerca de 497 mil famílias, totalizando mais de 20,4 milhões na base do Cadastro Único, considerando a migração do Cadastro do Bolsa Escola de 4,3 milhões de famílias, em setembro de 2003.

Desde a criação do Cadastro Único, até setembro de 2007, encontram-se cadastradas mais de 73 milhões de pessoas.

***Princípio 2 – as empresas devem certificar-se de que não estejam sendo cúmplices de abusos e violação dos direitos humanos***

**Indicador 1 – sobre a monitoração de questões de direitos humanos na cadeia de negócios e na ação social**

A CAIXA garante no valor “Responsabilidade” do Código de Ética, a proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem *denunciar as violações ao código de ética*, como forma de preservar os valores neles expressados.

Assim todo o corpo funcional passa a controlar o cumprimento do que está preconizado no código ética e a exigir posturas a ele compatíveis.

**Contribuição para Erradicação do Trabalho Escravo**

Como signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, com o propósito de contribuir para erradicação do trabalho degradante, a CAIXA orientou a todas as suas superintendências informar aos seus clientes – pessoa física ou jurídica – que diante da condição de signatária do pacto, está impedida de manter relacionamento com aquelas que praticam o trabalho escravo ou similar e que constem na lista restritiva do Ministério do Trabalho e Emprego.

**Trabalho**

***Princípio 3 – as empresas devem apoiar a liberdade de associações e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva***

**Indicador 1 – sobre o apoio à liberdade de associação e o reconhecimento do direito a negociação coletiva**

A CAIXA tem normatizada a liberação de empregado eleito para exercer cargo de administração sindical em entidade sindical de bancários, reconhece os delegados sindicais eleitos pelos empregados, assegura às entidades sindicais o direito de utilização dos quadros de avisos de suas dependências para comunicações oficiais de interesse dos empregados e facilita a essas entidades a realização de campanha de sindicalização a cada 12 meses, em dia, local e horário previamente acordados.

Desde 2003, a CAIXA adota o princípio de negociação permanente, ou seja, além da data-base, desde que haja interesse das partes em pautar assuntos relativos à categoria.

A CAIXA mantém grupos de trabalho, para tratar dos assuntos específicos, com composição paritária – metade de empregados indicada pela empresa e metade pelas entidades representativas - a exemplo dos grupos previstos no Acordo Coletivo vigente, que tratam das questões de saúde e segurança.

***Princípio 4 – as empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório***

**Indicador 1 – sobre a eliminação de todo as formas de trabalho forçado ou compulsório**

Está presente na missão e no Código de Ética da CAIXA, a valorização e o respeito aos direitos humanos.

***Princípio 5 – as empresas devem apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil***

**Indicador 1 – sobre o apoio à erradicação do trabalho infantil**

Por meio do Programa Adolescente Aprendiz, em parceria com entidades especializadas, a CAIXA investe na capacitação de adolescentes em serviços bancários e administrativos, auxiliando jovens pelo prazo mínimo de 18 meses e máximo de 24 meses, oriundos de famílias cuja renda per capita é igual ou inferior a 50% do salário mínimo.

Cada adolescente tem um orientador, empregado CAIXA, que além de aplicar-lhe os módulos de avaliação quanto ao aprendizado dos serviços bancários e administrativos, na maioria das vezes, auxilia-lhe na condução para a vida cidadã, tornando-se verdadeiro cúmplice do dia-a-dia do jovem, o que torna prazerosa e de grande responsabilidade a "incumbência" do orientador.

O Programa Adolescente Aprendiz foi estendido aos jovens provenientes de comunidades quilombolas, o que contribuirá para o incentivo dos adolescentes daquelas comunidades, na busca dos pré-requisitos do programa, ou seja, freqüentar a escola, iniciativa que vai ao encontro de um dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – Atingir o Ensino Básico Universal – Pacto Global, e à questão do respeito e valorização do indivíduo, no aspecto da diversidade.

***Princípio 6 – as empresas devem eliminar a discriminação com respeito ao emprego e ocupação***

**Indicador 1 – sobre o monitoramento da situação do público interno em relação a mecanismos de discriminação**

**Código de Ética CAIXA e Comissão como meio de monitoramento**

O código de ética da CAIXA oportuniza a manifestação dos empregados e empregadas quanto a qualquer prática de discriminação.

Um outro meio de monitoramento utilizado na CAIXA é a Comissão de Ética, criada desde 21/12/1999, revisada em 2002, o que culminou na aprovação do Regimento Interno da CAIXA.

Pela sua natureza a comissão tem sido o fórum onde se discutem e se analisam os dilemas éticos, mantendo sempre, por meio de suas deliberações, caráter educativo.

Considerando a natureza estrutural de algumas demandas apresentadas à Comissão, suas deliberações podem tornar visível à Alta Administração a necessidade de revisão de processos e procedimentos.

Em 2007, a CAIXA com outras 13 empresas estatais participou da criação do “Fórum de Gestão da Ética nas Empresas Estatais” e teve um dos seus representantes escolhido para coordenar o Fórum pelos próximos dois anos.

**Meio Ambiente**

***Princípio 7 – as empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais***

**Indicador 1 – Sobre o apoio a uma abordagem preventiva aos desafios ambientais**

**Política Ambiental**

Em consonância com as diretrizes de responsabilidade social, a CAIXA implementou a Política Ambiental Corporativa para orientar negócios e processos internos, integrando as questões ambientais às práticas de gestão, atividades e decisões empresariais, atuando com o princípio da responsabilidade socioambiental.

No 3º trimestre, a CAIXA e o Ministério do Meio Ambiente firmaram parceria para integrar as experiências das instituições e conjugar esforços técnicos e políticos para o desenvolvimento de projetos e estudos sobre novos arranjos institucionais e financeiros para o desenvolvimento sustentável brasileiro.

A partir de julho de 2007, a CAIXA passou a exigir nos novos contratos de financiamento habitacional, a arborização dos empreendimentos, em todo o Brasil.

A CAIXA compatibiliza lucratividade e sustentabilidade ambiental, levando em consideração valores éticos, como a necessidade de preservação ambiental e a inclusão social.

**Políticas com variáveis socioambientais**

A aprovação, neste trimestre, das políticas de crédito e risco, de relação com fornecedores e de comunicação, *marketing* e patrocínio, reforçam a importância dos aspectos sociais e ambientais nas diretrizes de negócios da Instituição.

A Política de Crédito objetiva estabelecer padrões para a concessão, administração e recuperação das operações de crédito da CAIXA que assegurem sustentabilidade econômico-financeira, ambiental e social, com solidez e estabilidade do processo, proporcionando os ganhos almejados pela Instituição e mantendo a conformidade com as regulamentações das atividades bancárias.

A política relativa a fornecedores objetiva estabelecer princípios para as atividades da CAIXA no seu relacionamento com esse segmento, observando-se a legislação que rege a matéria, em particular à Lei 8.666 e suas alterações, com base nos valores de responsabilidade social empresarial.

A política pretende, também, inspirar as empresas controladas, coligadas e patrocinadas para a importância dos princípios e valores da responsabilidade social.

O propósito da política de Comunicação, Marketing e Patrocínio é estabelecer princípios e diretrizes para as atividades da CAIXA, diretas e contratadas, em todos os aspectos relacionados à comunicação externa, propaganda e publicidade, comunicação interna e endomarketing, patrocínio, eventos, distribuição de brindes, merchandising, marketing de incentivos, assessoria de imprensa e relacionamento institucional, dentre outros.

Os princípios e diretrizes da política estão orientados pelos valores da responsabilidade social empresarial, que prevê a adoção de princípios pautados na ética e transparência da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

A política de comunicação, marketing e patrocínio aplica-se, também, às empresas controladas, coligadas e patrocinadas.

**Loteria da CAIXA usa Papel Reciclado**

A Loteria Federal completou 45 anos sob a administração da Caixa, em 15 de setembro de 2007. Para comemorar a data, a extração 4.173 chegou às lotéricas de todo Brasil com duas novidades: o uso de papel reciclado na sua confecção e a homenagem ao artista plástico Di Cavalcanti.

A partir dessa edição, os bilhetes serão produzidos com papel reciclado, o que contribui para reduzir a degradação do meio ambiente.

O uso do papel ecológico na impressão da Loteria Federal também faz parte do projeto corporativo Responsabilidade Social da Caixa, que dá ênfase a questões ambientais e sociais, além de reforçar a posição a instituição como socialmente responsável.

**Programa de Racionalização de Gastos e Eliminação de Desperdícios - PROGED**

O Programa de Racionalização de Gastos e Eliminação de Desperdícios – PROGED foi instituído pela CAIXA em 2003 e sua forma de atuação está ancorada em duas vertentes:

- econômico-financeira
- disseminação da cultura de racionalização e de inovação na gestão de gastos, de modo a proporcionar o equilíbrio dos desembolsos à sua real capacidade de geração de receitas operacionais.

No 3º trimestre, a CAIXA obteve uma economia de R$ 33 milhões, que corresponde a 13,6% da meta anual, que é de R$ 242,0 milhões.

Desde sua criação, o PROGED já registrou economias no montante de R$ 1,9 bilhão.

***Princípio 8 – as empresas devem se engajar em iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental***

**Indicador 1 – sobre o engajamento em iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental**

Item contemplado pela Política Ambiental, citada no princípio 7, indicador 1.

***Princípio 9 – As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis***

**Indicador 1 – sobre o incentivo ao desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis**

Item contemplado pela Política Ambiental, citada no princípio 7, indicador 1.

***Princípio 10 – combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.***

A CAIXA adota como conceito de atividade de prevenção à lavagem de dinheiro um conjunto de ações, processos e sistemas capazes de detectar, analisar e comunicar ocorrências suspeitas, bem como de prevenir novos casos.

É representada formalmente perante o BACEN e o COAF por um Vice-Presidente indicado pelo Presidente e com a aprovação do Conselho Diretor. O Vice-Presidente indicado é responsável pela implementação e monitoramento do cumprimento da legislação pertinente, inclusive pela comunicação das ocorrências consideradas suspeitas.

A qualificação dos empregados para o adequado monitoramento das movimentações financeiras realizadas na CAIXA, bem como para a detecção de situações suspeitas, é realizada por meio de treinamento.

É obrigatória a realização constante de treinamento sobre o assunto por todos os empregados, objetivando capacitá-los para identificar eventuais ações que caracterizem lavagem de dinheiro e atuar no sentido de impedir qualquer utilização da Instituição em operações financeiras com recursos de origem ilegal. É expressamente proibido que empregados da CAIXA, no exercício de suas atribuições, recebam remuneração, presentes, comissões, favores ou vantagens de qualquer espécie.

**Conclusão**

A CAIXA reforça o propósito de focar a sua atuação para contribuição na consecução dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e para uma sociedade mais justa e inclusiva, considerando as dimensões dos direitos humanos, do trabalho, do meio ambiente e das práticas antipropinas – Princípios do Pacto Global.