

PRÁTICA

10.TÍTULO

Título: Selo de Integridade CORED

11.DESCRICÃO DA PRÁTICA (limite de 4 páginas, excluídos gráficos, imagens, etc.)

Descrição: O Selo de Integridade CORED consiste em uma forma de reconhecimento conferido às unidades negociais da Rede de Varejo com menor índice de instauração de procedimentos disciplinares no período de apuração,

Objetivo: O Programa Selo de Integridade CORED possui dois aspectos/objetivos:

- i. O primeiro, mais visível, é a premiação, que serve como incentivo à cultura de observância normativa na empresa;
- ii. O segundo, menos visível, porém, mais denso e importante, consiste na possibilidade de identificação e mapeamento precoce de situações, riscos operacionais ou fragilidades que estejam propiciando a incidência de descumprimentos normativos e ocorrências disciplinares, servindo de ferramenta de gestão para análise de cenário e elaboração de planos de ação com viés educativo e preventivo.

Como funciona: Trimestralmente, a Corregedoria realiza o mapeamento de todas as unidades negociais da Rede de Varejo da CAIXA, as quais são responsáveis por mais de 90% dos procedimentos disciplinares instaurados pela Corregedoria.

Ao final de cada trimestre, a Corregedoria CAIXA apresenta aos gestores destas unidades, o resultado quantitativo das ocorrências disciplinares observadas no período, juntamente com uma análise dos principais motivadores que ensejaram a abertura dos procedimentos disciplinares.

Ressaltamos que o material apresentado é divulgado, de forma leve e didática, aos empregados lotados na Rede de Varejo por meio do informe “DICAS CORED PARA A REDE VAREJO” o qual fica disponível para consulta na página web da unidade.

As unidades com menor incidência de procedimentos disciplinares proporcionalmente a quantidade de empregados lotados, são premiadas com o Selo de Integridade CORED.

O Selo de Integridade CORED pode ser visualizado na página web da Rede de Varejo, evidenciando as unidades vencedoras do prêmio.

Por outro lado, para unidades que apresentaram maior número de ocorrências disciplinares proporcionalmente a quantidade de empregados lotados, a Corregedoria, com o lema “CORED+Parceira”, oferece apoio para a mitigação de ocorrências disciplinares, fomentando a cultura da integridade na Empresa, constituindo uma boa evidência para as áreas/órgãos de controle.

De forma prática, esse apoio, além do material de viés educativo e preventivo já disponibilizado periodicamente, prevê a realização de reuniões/roda de diálogos e treinamentos com os empregados integrantes destas unidades, a exposição dos principais motivadores que ensejaram a abertura dos procedimentos disciplinares na unidade, bem como o comportamento e atitude esperado normativamente, visando sanar tais ocorrências.

Entendemos que essa prática demonstra não só a preocupação, mas, também, a ação efetiva no sentido da mitigação das ocorrências e irregularidades, extrapolando o campo de uma eficiente apuração e correção pela aplicação de penalidades.

Por fim, depreende-se que a ação em tela, além de demonstrar aprimoramento das atividades correcionais, em face da valorização do seu viés educativo/preventivo, promoverá importantes mudanças comportamentais, introduzindo posturas e estabelecendo novos padrões de condutas, adequadas e alinhadas ao objetivo de integridade almejado.

12.HISTÓRICO DE IMPLEMENTAÇÃO (limite de 2 páginas)

Percebendo que nas unidades negociais da Rede de Varejo ocorrem o maior índice de instauração de procedimentos disciplinares na empresa (acima de 90% dos casos), a Corregedoria da CAIXA procurou instituir um mecanismo de mapeamento e, conseqüente, ação de reconhecimento e prevenção.

Procurou-se elaborar uma forma ranquear tais unidades, considerando a quantidade de empregados lotados em cada uma delas, de forma a obter um índice consistente.

Para isso, definiu-se o indicador “Taxa de Processos”, obtido pela fórmula abaixo:

$$Taxa\ de\ Processos = \frac{Qtde\ de\ Processos}{Qtde\ de\ Empregados} \times N^{\circ}\ Grupo\ de\ Empregados$$

A partir da “Taxa de Processos” apurada por unidade negocial, definimos os parâmetros de classificação das unidades, conforme tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	TAXA APURADA
Ótimo	$I \leq 1,0$
Bom	$1,0 < I \leq 4,0$
Regular	$I > 4,0$

Definiu-se que as unidades com classificação igual a “Ótimo” e “Bom” receberiam o “Selo de Integridade CORED”, como forma de reconhecimento.

Já as unidades com classificação igual a “Regular” seriam alvo de ações educativas por parte da Corregedoria, as quais seriam definidas em conjunto com o gestor responsável pela unidade.

Após definida a metodologia, apresentamos a proposta aos Diretores e Superintendentes (Alta Administração) da rede negocial de varejo, os quais foram favoráveis a adoção do modelo.

Desta forma, nas reuniões semanais realizadas por tais gestores com as equipes negociais, a Corregedoria pôde apresentar a ação e esclarecer as métricas. Após apresentação, o regulamento da ação foi devidamente formalizado e divulgado para as unidades.

A prática “Selo de Integridade CORED” teve início em junho do corrente ano e a primeira avaliação das unidades será realizada em outubro, referente aos meses de julho, agosto e setembro.

13. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO (limite de 2 páginas)

Em relação aos critérios de julgamento expressos no Regulamento do Concurso de Boas Práticas, entendemos que a prática descrita:

- i. Apresenta originalidade e capacidade inventiva para a resolução de problemas e superação de obstáculos

Trata-se de solução original, identificada a partir da percepção da necessidade de atuação direta junto às unidades negociais da Rede de Varejo, reconhecendo as unidades com menor índice de ocorrência de procedimentos disciplinares e apoiando as unidades com maior número de ocorrências disciplinares;

- ii. Apresenta baixo custo de implementação e nível de burocratização dos processos e representa alto benefício para a instituição
O custo de implementação da prática é baixo, estimado em no máximo três mil reais, e o benefício para a empresa é alto à medida em que as unidades com menor índice de processos tendem a se manter para a renovação da premiação, bem como as unidades com maior índice de ocorrências recebem o apoio da Corregedoria para melhora/diminuição dos índices;
- iii. Gera efeitos positivos nos processos de trabalho da organização, bem como o potencial da prática para agregar valor à organização, garantindo, de maneira razoável, o atingimento de seus objetivos.
Percebe-se os efeitos positivos na redução de condutas irregulares e, conseqüentemente, de processos disciplinares; Ademais, a prática agrega valor à organização porquanto o Modelo de Gestão da Empresa tem como objetivo, entre outros, criar uma cultura de eficiência e eficácia operacionais que promova ganhos de desempenho e de resultados, sejam financeiros ou de qualidade, por meio da melhoria dos processos de trabalho, assim como possui patente aderência ao Objetivo Estratégico Empresarial "*Fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência*", inserto no mesmo documento institucional – Plano Estratégico Institucional do Conglomerado CAIXA 2021/2025.
- iv. Praticidade, facilidade e viabilidade de implementação, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos ou esferas do Governo
A prática pode ser facilmente adaptada a qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, notadamente considerando o disposto no item ii supra;
- v. Aderente a normas e padrões institucionais de governança e integridade.
A prática é aderente às normas e padrões da instituição, com destaque para o Sistema de Controle Interno e o Ecossistema de Integridade da Empresa, do qual a Corregedoria faz parte, em consonância com os objetivos e diretrizes estabelecidas na Política de Controle Interno, *Compliance* e Integridade – PO002 e na PO055 – Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA (PRC), especialmente ao princípio "*Qualidade no Atendimento*", quanto à diretriz a qual dispõe que "*A CAIXA prima pela melhoria constante dos seus processos, visando uma maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários, assim como o alcance dos objetivos estratégicos*", o que inclui os clientes internos.

14. Local e data

Brasília, 16 de agosto de 2021