

••••

Relatório Anual da **Lei de Acesso à Informação**

2024

CAIXA



Nossa Transparência.



A transparência é um dos pilares essenciais que sustentam nossas operações e relacionamento com a sociedade.

Na CAIXA, valorizamos a transparência, pois reconhecemos sua importância para o cumprimento de nossa missão e os benefícios do acesso às informações públicas, especialmente o aumento da participação social em nossas ações, a melhoria na governança e a oportunidade de divulgar iniciativas que geram valor para a vida das pessoas e promovem a transformação social.

Isso abrange a divulgação clara e precisa de nossos resultados financeiros, políticas internas, práticas de governança, iniciativas sociais e outras informações em transparência ativa, bem como o atendimento a pedidos de acesso à informação direcionados para a empresa.

Desde a implementação da LAI, somos a 7ª instituição mais demandada da administração pública em pedidos de acesso à informação, somando 42,8 mil solicitações. Esse dado reflete a importância da CAIXA para a sociedade. Apesar do grande volume de pedidos, nos destacamos pela celeridade no atendimento das demandas: ocupamos a 34ª posição neste quesito, dentre os mais de 300 órgãos avaliados pela CGU.

Juntos com o Governo Federal, impulsionamos o desenvolvimento econômico e social do país, atuando com transparência reconhecida por órgãos reguladores e sociedade.

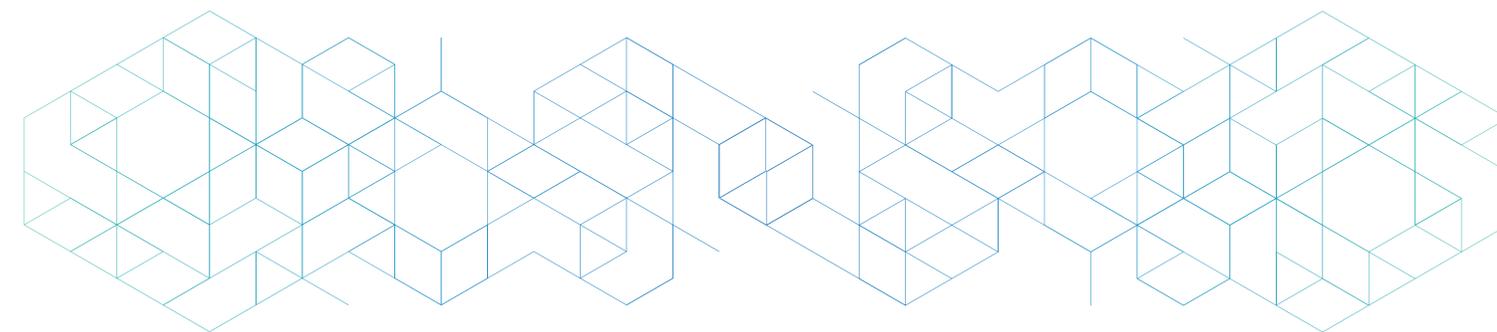
Este relatório apresenta uma visão sobre nossa atuação durante 2024, e está dividido em duas partes: a Transparência Passiva, na qual apresentamos informações sobre como atendemos os requerimentos individuais, e a Transparência Ativa, que vai apresentar nossa atuação na divulgação espontânea de informações.

Para dúvidas ou sugestões relativas ao conteúdo apresentado, estamos disponíveis por meio do e-mail sic@caixa.gov.br.

Principais normas direcionadoras de nossa atuação

Normas externas

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012 que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do capítulo do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Decreto nº 8.945 de 27 de dezembro de 2016 que regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias.
- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.
- Instrução Normativa nº 84 de 22 de abril de 2020 que estabelece normas para a tomada e prestação de contas dos administradores e responsáveis da administração pública federal, para fins de julgamento pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 7º da Lei nº 8.443, de 1992.
- Portaria Interministerial 140 de 16 de março de 2006 que dispõe sobre a divulgação de informações relativas à execução orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, exclusivamente para fins de controle social.



Normas Internas

Internamente, possuímos um conjunto de instrumentos de governança, alinhados às diretrizes legais e regulamentares da Lei de Acesso à Informação, que norteiam a atuação dos empregados e colaboradores:

Estatuto Social: apresenta nosso objeto social e as regras de caráter geral, que tem por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa;

- Políticas: conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos nossos dirigentes, conselheiros e empregados, além das empresas do nosso Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas ainda a parceiros e terceirizados;

- Código de Ética, Conduta e Integridade: sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios da CAIXA e seu Conglomerado, orientando as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos, norteia o comportamento dos agentes públicos na execução das atividades administrativas e negócios realizados em nome da CAIXA, e estabelece regras básicas para prevenir situações que possam suscitar conflitos entre os interesses públicos e privados e limitações às atividades profissionais paralelas e posteriores ao exercício do cargo;

Manuais Normativos: conjunto de diretrizes, regras e procedimentos, de caráter mais específico, que instruem os empregados e colaboradores acerca dos processos relacionados à Transparência Pública e à Prestação de Contas Anual.

Também observamos as orientações e melhores práticas indicadas por CGU e TCU, que atuam como órgãos de controle da LAI, por meio da publicação de Portarias, Ofícios, Guias Operacionais, Cartilhas e Eventos.

Quem somos

164 ANOS DE HISTÓRIA

Nosso propósito

Transformar a vida das pessoas.

Nossa visão de futuro

Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente.

Nossos valores

- Fazemos a diferença para o Brasil
- Somos um só time que faz acontecer
- Cuidamos das pessoas e do planeta
- Temos coragem para inovar
- Nossa integridade é inegociável
- Nosso resultado importa

CAIXA

- **+ 153 milhões** de clientes
- Total de ativos superior a R\$ **2,0 trilhões**
- Líder no crédito imobiliário
- Carteira de crédito superior a R\$ **1,2 trilhão**
- **83,3 mil** empregados
- Presente em **+ de 99%** dos municípios do Brasil
- Parceiro estratégico do Governo Federal



Transparência **Passiva**

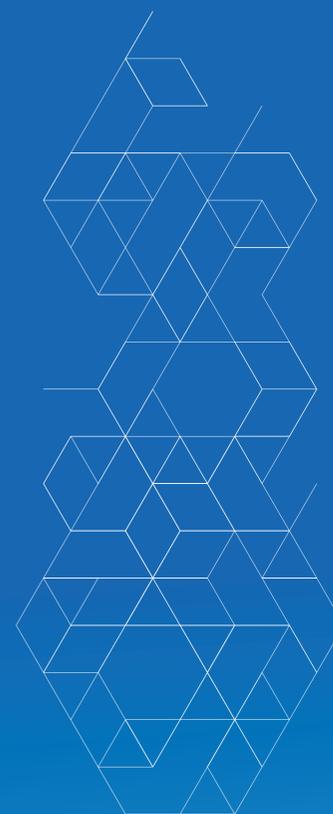


Transparência Passiva

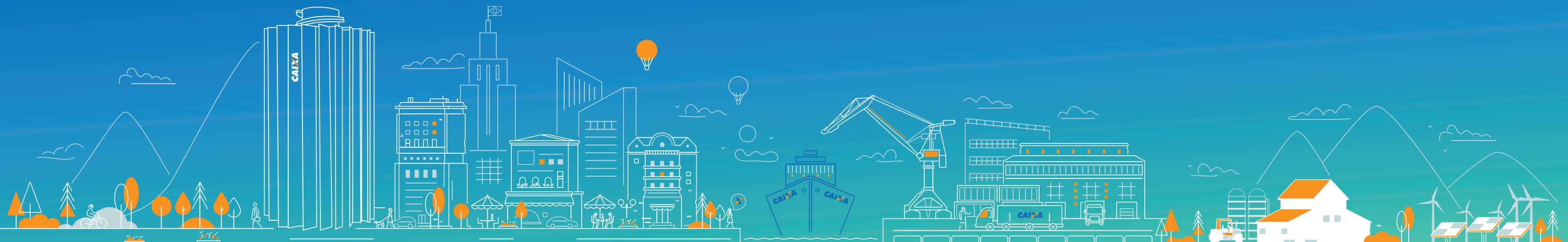
Toda pessoa física ou jurídica tem o direito de solicitar acesso às informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e instituições públicas, de interesse particular ou coletivo.

O pedido deve ser realizado pela internet, por meio do Portal FalaBR:

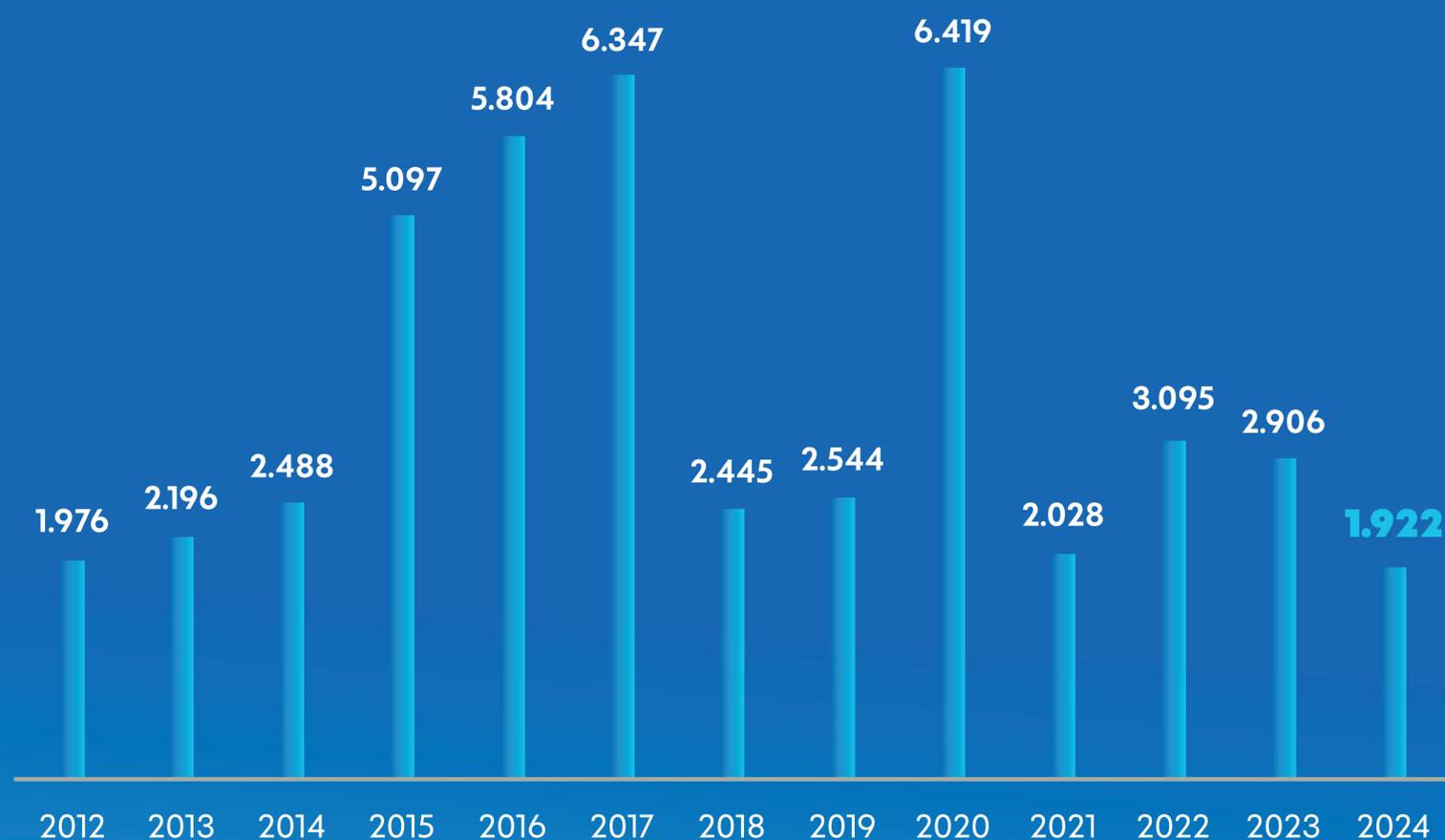
- 1 Acesse o Fala.BR. Caso você nunca tenha usado o sistema, cadastre-se;
- 2 Faça o Login;
- 3 Selecione a opção "Acesso à Informação";
- 4 Preencha o formulário de requisição de informação;
- 5 Acompanhe o atendimento da sua demanda!



Clique abaixo para fazer seu pedido



Pedidos Recebidos



Em 2024, verificamos o menor número de pedidos recebidos em nossa história. Esse resultado coincide com a consolidação de um novo patamar na Transparência Ativa da Empresa, que facilita o acesso dos cidadãos à informação desejada de modo direto, sem a necessidade de formalizar um pedido.

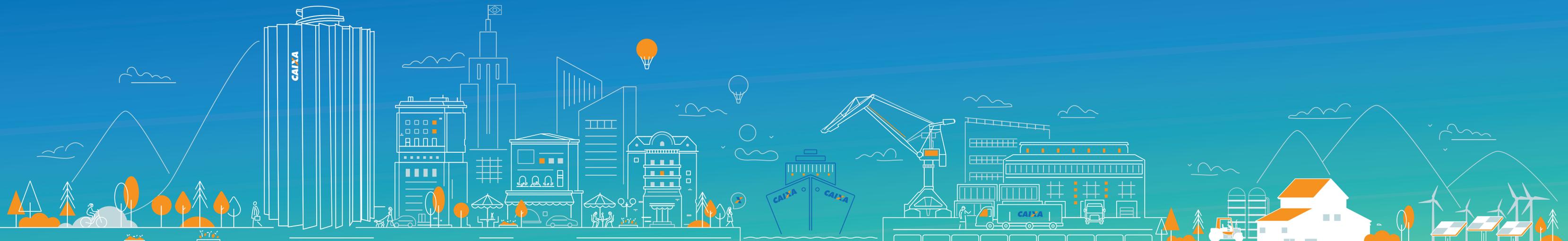


Transparência Passiva - Categorias



Além da Categorização atribuída pelo cidadão no cadastramento de seu pedido, a CAIXA realiza um acompanhamento detalhado dos assuntos mais solicitados pela sociedade.

Conforme o gráfico apresentado, os assuntos mais demandados em Transparência Passiva demonstram nossa vocação e compromisso na execução de políticas públicas assim como a oferta de produtos e serviços bancários de caráter comercial.



Transparência Passiva – Tempo Médio de Resposta

	Quantidade de Pedidos em 2024	Tempo Médio de Resposta em 2024 (em dias)
Administração Pública	117.344	13,84
CAIXA	1.922	6,75
Outros Bancos Públicos	375	11,54

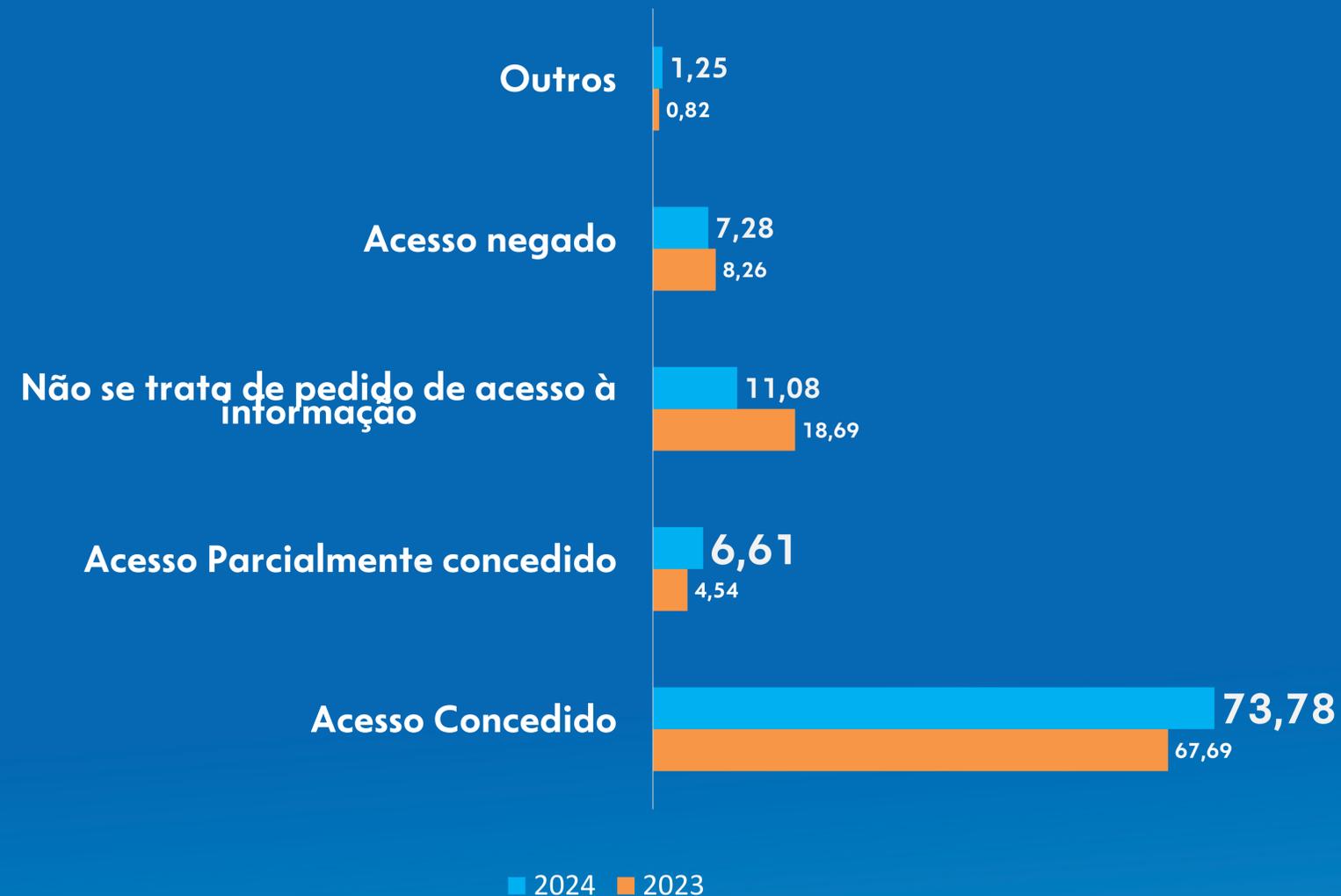
O tempo médio de resposta representa a quantidade de dias que o pedido leva para ser concluído pelo órgão ou instituição pública.

Nossa performance é destacada quando comparada a instituições que exercem a atividade bancária, especialmente considerando a relação Tempo Médio de Resposta x Quantidade de Pedidos.

A média da administração pública atingiu 13,84 dias, enquanto a **CAIXA 6,75**.



Transparência Passiva – Tipos de Resposta



Em 2024, os “Acessos Concedidos Total ou Parcialmente” representaram 80,39% de nossas demandas, reforçando nosso compromisso com a transparência das informações.

Ou seja, a cada 10 pedidos, em 08 oportunidades a CAIXA atende o pedido do cidadão, disponibilizando a informação requerida, ou indicando o atendimento adequado para sua demanda.



Transparência Passiva – Recursos



Os recursos possibilitam ao cidadão não satisfeito com a resposta recebida, a abertura de uma nova análise de seu pedido.

Em 98,44% dos pedidos recebidos pela CAIXA, a demanda foi solucionada sem acionamento da CGU em terceira instância.

Apenas 1,51% do total de pedidos foram apreciados e decididos pela CGU e 0,05% alcançam a 4ª e última instância (CMRI).

Esse dado atesta a eficiência e compromisso da CAIXA com a transparência e com o atendimento de todos os cidadãos que buscam informações sobre a atuação da empresa.

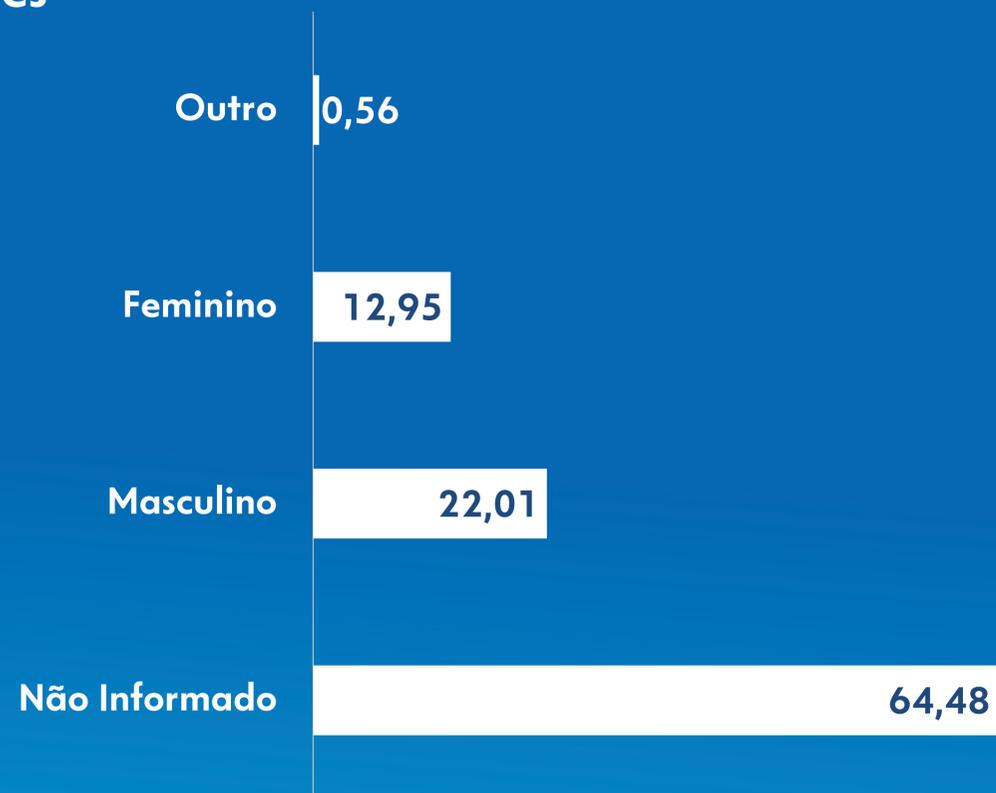


Transparência Passiva – Perfil do Solicitante

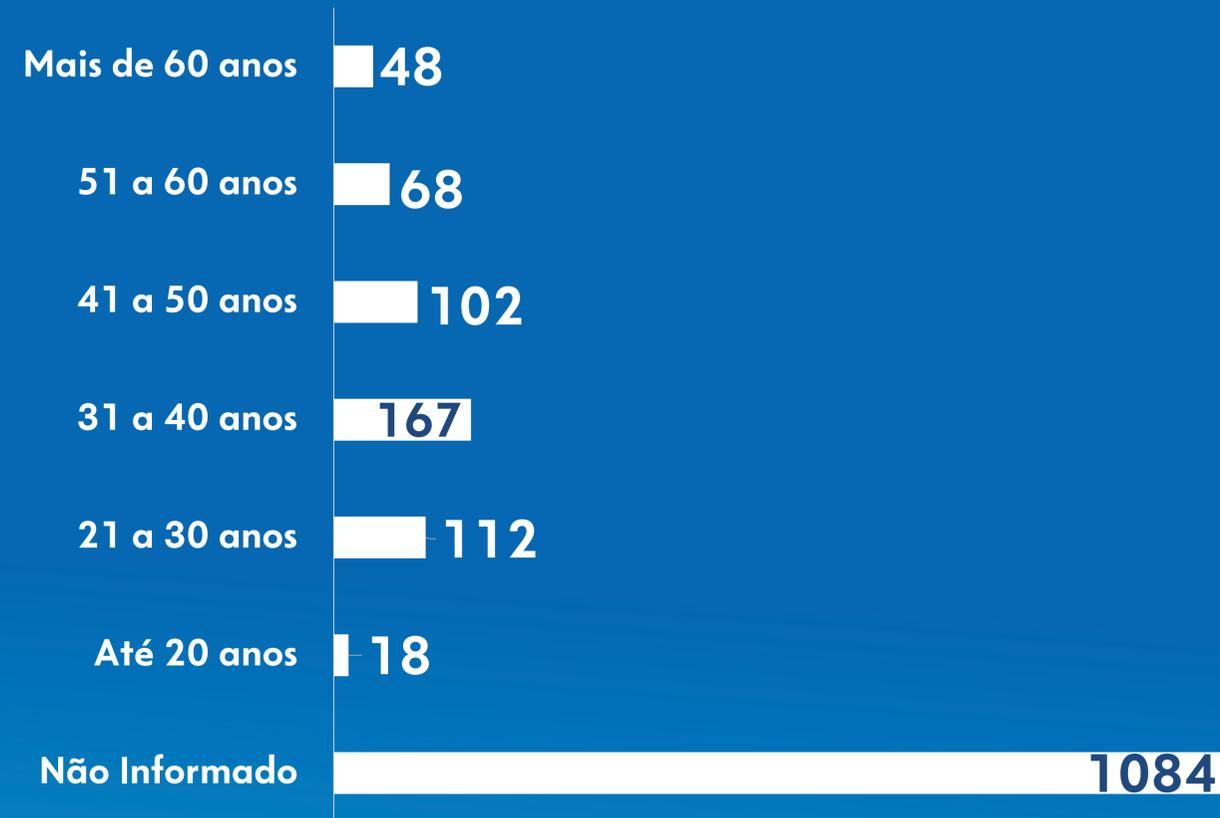
Observamos que mantêm-se uma tendência alta de não compartilhamento de informações de perfil por parte dos solicitantes. Essa tendência tem sido observada nos anos anteriores.

Total de Solicitantes
1.599

Genêro



Faixa etária



Atendimento à PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 176, DE 30 DE SETEMBRO DE 2024

Em atendimento ao Enunciado nº2/2024, da Portaria nº176/2024, de 30 de setembro de 2024, apresentamos a seguir as razões de aplicação do art. 31, §1º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, como fundamento para negativas de acesso à informação.

Em 2024, identificamos **3 pedidos de acesso à informação** que foram negados ou parcialmente negados, tendo como pelo menos um de seus fundamentos o art. 31, §1º da Lei nº 12.527/11.

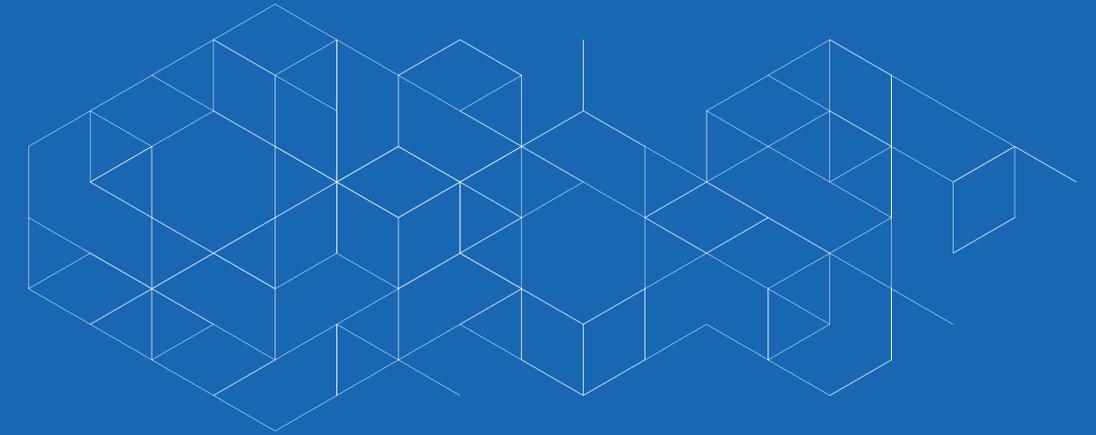
Nos 3 pedidos, as informações negadas ou parcialmente negadas estavam relacionadas a divulgações que poderiam expor as seguintes situações: Clientes em situação de cobrança por inadimplência, financiamento habitacional realizado por pessoa diferente da solicitante, e informações sobre relações trabalhistas da empresa. Em todos os casos, o art. 31 da Lei 12.527/11 foi invocado objetivando a proteção da intimidade e vida privada dos cidadãos que foram objeto dos pedidos.



••••

Transparência **Ativa**





Transparência Ativa

A Transparência Ativa refere-se à divulgação proativa de informações pelos órgãos públicos, sem que o cidadão precise solicitá-las. É uma forma de garantir o direito constitucional de acesso à informação e promover a participação cidadã.

Na CAIXA, a partir de 2023, houve a definição de uma unidade responsável (VP Finanças e Controlaria) pela coordenação deste processo o que viabilizou a padronização, qualificação e maior celeridade no tratamento das demandas relacionadas à Transparência Ativa. Com a diversidade dos temas e a necessidade de interlocução junto aos órgãos de controle da LAI, observamos que esta iniciativa contribuiu para a melhoria de nossa performance no que tange ao cumprimento da legislação e adoção de melhores práticas.



Portal da Transparência Ativa

Nosso Portal da Transparência (<https://www.caixa.gov.br/aceso-a-informacao>) prima pela publicação das informações exigidas pela legislação, em formato simples e de fácil compreensão.

Destacamos os principais conteúdos disponíveis no Portal:

- **Participação Social:** Ouvidoria, SAC, Canal de Denúncias e demais canais digitais e físicos.
- **Auditoria interna:** relatórios e regulamento.
- **Demonstrações Contábeis:** balanços patrimoniais, demonstrações de resultado e notas explicativas.
- **Despesas individualizadas:** passagens aéreas e custo com diárias.
- **Portal Licitações:** pregões eletrônicos, compras diretas, procedimentos auxiliares e licitações.
- **Empregados:** informações sobre concursos públicos, plano de cargos e salários, plano de funções gratificadas, além das negociações coletivas.
- **Investimentos em marketing:** detalhamento dos valores investidos em Publicidade e Patrocínios.
- **Relações com Investidores:** apresentação dos resultados, relatórios de análise de desempenho, relatórios da administração, comunicados de fatos relevantes e demais temas estratégicos que são de interesse do mercado.
- **Perguntas Frequentes:** esclarecimento sobre os questionamentos mais recorrentes que são recebidos em nossos canais de atendimento.
- **Corregedoria:** correção das atividades funcionais e da conduta de nossos empregados e membros dos órgãos estatutários.



Transparência Ativa Resultados

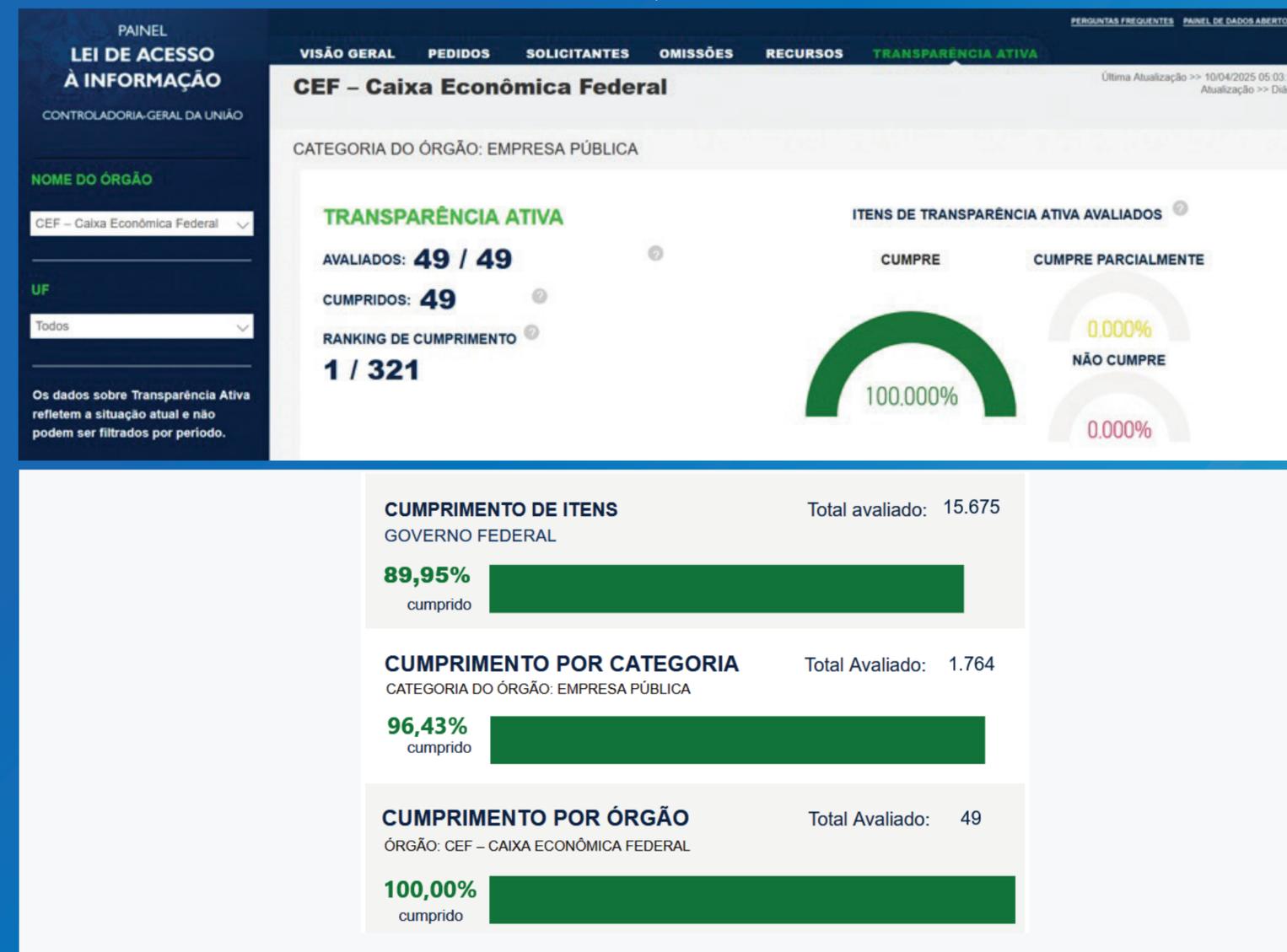


A CAIXA cumpre integralmente os itens exigidos pela CGU

A CGU, enquanto órgão de controle da Transparência Ativa, avalia a aderência dos Portais públicos em relação aos requisitos legais, por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA).

Em 08/2024, asseguramos 100% de cumprimento em relação aos 49 itens de transparência ativa monitorados pela CGU.

Desta forma, superamos a média da administração pública assim como da categoria “empresas públicas”.



Transparência Ativa Resultados



Recebemos o Selo Ouro no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) – Ciclo 2024

O PNTTP é coordenado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), em parceria com os 33 Tribunais de Contas do país e o TCE-MT, e tem como foco a fiscalização do cumprimento da Transparência Ativa. O programa visa padronizar, orientar, estimular, induzir e fiscalizar a transparência em todos os níveis da Administração Pública. Em sua terceira edição foram avaliados 7,3 mil portais públicos.

O nível de transparência médio apurado, considerando todos os portais avaliados, foi de **63,94%**, sendo que **nossa performance** atingiu **85,03%** (+21,09 p.p).

Este resultado nos posiciona em **2º lugar**, considerando as **31 Estatais Independentes** que compõe o público alvo do programa.

Selo Ouro conquistado
pela CAIXA no PNTTP –
Ciclo 2024

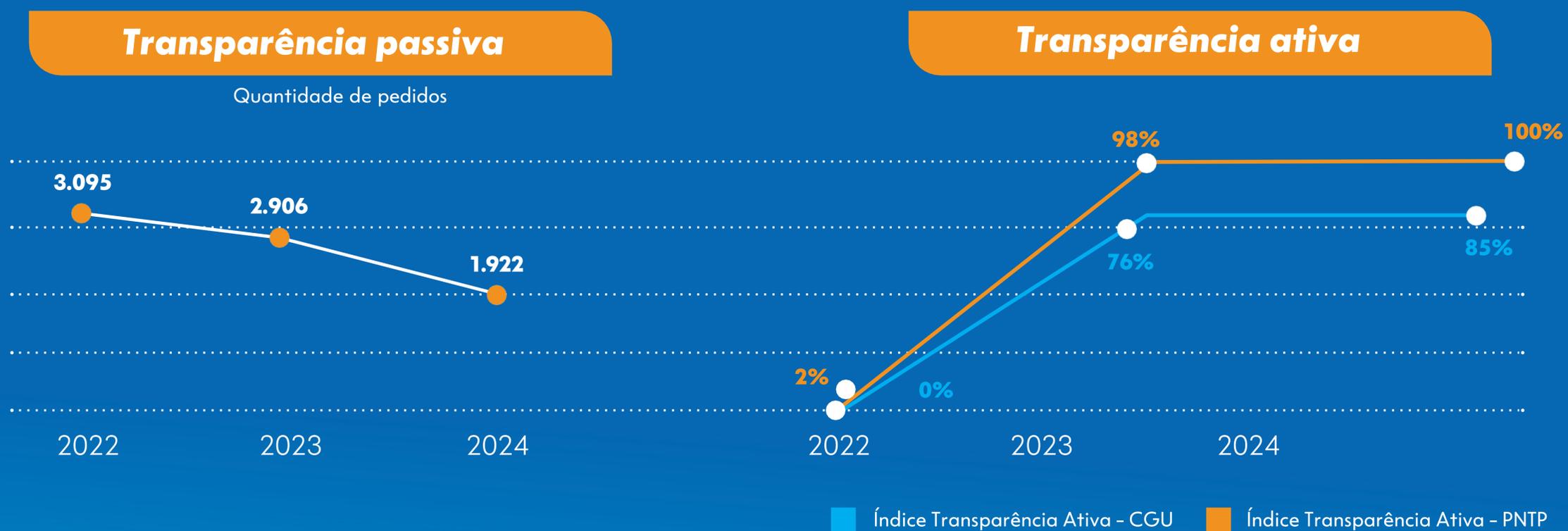


Fonte: <https://radardatransparencia.atricon.org.br/>



Transparência Passiva x Transparência Ativa

Diminuição de pedidos x Aumento de Transparência Ativa



Observamos uma correlação entre a quantidade de pedidos recebidos na Transparência Passiva e os resultados atingidos em Transparência Ativa, pois a informação de interesse público disponibilizada proativamente reduz a necessidade do cidadão nos acionar pontualmente.

A melhoria nos requisitos da transparência ativa reduz a demanda da sociedade em relação aos pedidos de acesso à informação.

CAIXA