

EMENTAS DAS DECISÕES DA COMISSÃO DE ÉTICA
Período: julho/2025 a setembro/2025

O que são as ementas?

São brevíssimos resumos de casos analisados pela Comissão de Ética da CAIXA que visam à informação de todos sobre as decisões da Comissão. As penalidades são aplicadas de acordo com a extensão e a proporcionalidade da infração, conforme o caso concreto.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao provocar discussão acalorada com outros empregados da unidade. A Comissão entendeu por adotar a consonância aos princípios da oportunidade e eficiência do processo. A Comissão deliberou por ACPP - Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com avaliação do(a) denunciado(a) pelo(a) gestor(a), por 6 meses.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) em atendimento ao cliente. A Comissão entendeu por adotar a consonância aos princípios da oportunidade e eficiência do processo. A Comissão deliberou por ACPP - Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com avaliação do(a) denunciado(a) pelo(a) gestor(a), por 12 meses.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao dispensar tratamento constrangedor e agressivo ao(à) funcionário(a) terceirizado(a). A Comissão entendeu por adotar a consonância aos princípios da oportunidade e eficiência do processo. A Comissão deliberou por ACPP - Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com avaliação do(a) denunciado(a) pelo(a) gestor(a), por 6 meses.

Processo de Apuração Ética. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) no tratamento para com cliente. A Comissão entendeu por adotar a consonância aos princípios da oportunidade e eficiência do processo. A Comissão deliberou por ACPP - Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com avaliação do(a) denunciado(a) pelo(a) gestor(a), por 3 meses.

Processo de Apuração Ética. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao se dirigir a outro(a) empregado(a) de maneira agressiva. A Comissão entendeu por adotar a consonância aos princípios da oportunidade e eficiência do processo. A Comissão deliberou por ACPP - Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com avaliação do(a) denunciado(a) pelo(a) gestor(a), por 6 meses.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) em voto. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) reforçando a importância de atuar com zelo e diligência na elaboração e revisão de documentos, especialmente aqueles que impactam diretamente a conduta ética e a imagem institucional; e que futuras resoluções sejam precedidas de análise



crítica e validação colegiada, minimizando riscos de interpretações equivocadas ou desconforto entre os envolvidos.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao contatar cliente e demais empregados da unidade para pedir empréstimo. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO de envio para possível enquadramento na esfera disciplinar visto o teor da denúncia e os elementos trazidos no decorrer da instrução do Procedimento Preliminar que indicam uma possível violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) ao acessar dados cadastrais de cliente e a partir do conhecimento de suas transações bancárias, entrar em contato com o mesmo para solicitar empréstimo, expondo negativamente a imagem da CAIXA.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao dispensar tratamento inadequado aos demais empregados e clientes. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que passasse a ter atenção e cuidado na utilização de ferramentas corporativas, em especial quanto ao respeito para com os demais empregados, e para que realizasse as certificações “Comunicação”, “Inteligência Emocional” e “Jeito Caixa de Atender”, disponíveis na Universidade CAIXA.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao praticar vendas de produtos diversos na unidade gerando desconforto nos demais empregados. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que buscasse a primar pelo melhor zelo no tratamento para com os empregados da CAIXA, inclusive seus gestores, de modo a evitar que situações como as retratadas voltassem a acontecer; para que realizasse, na Universidade CAIXA, o curso “Ética e Conduta na CAIXA” e as certificações de Comunicação e Feedback; e a leitura do MN RH200 - Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) em mensagens encaminhadas em chamados recebidos pela CEATI. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que fosse orientando quanto à importância da cortesia, urbanidade e comunicação respeitosa no ambiente de trabalho, especialmente em situações de conflito ou insatisfação de modo a evitar que situações como as relatadas voltem a acontecer, e para que realizasse a certificação “Comunicação”, disponível na Universidade CAIXA.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao dispensar tratamento grosseiro aos funcionários terceirizados, utilizando de xingamentos e palavrões. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que buscasse primar pelo melhor zelo no tratamento para com os empregados da CAIXA, de modo a evitar que situações como as ora retratadas voltassem a acontecer, atenção redobrada na comunicação e nas interações cotidianas, de modo a preservar um ambiente de trabalho saudável e colaborativo, e para que realizasse o curso “Ética e Conduta na CAIXA” e a certificação “COMUNICAÇÃO”, disponíveis na Universidade CAIXA, bem como a leitura do MN RH200 - Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.



Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao dispensar tratamento grosseiro, sarcástico e desabonando o trabalho do(a) denunciante. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que buscasse primar pelo melhor zelo no tratamento para com os empregados da CAIXA, de modo a evitar que situações como as ora retratadas voltassem a acontecer, atenção redobrada na comunicação e nas interações cotidianas, de modo a preservar um ambiente de trabalho saudável e colaborativo, e para que realizasse o curso "Ética e Conduta na CAIXA" e a certificação "Comunicação", disponíveis na Universidade CAIXA, bem como a leitura do MN RH200 - Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao se dirigir aos demais empregados de forma agressiva. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que buscasse primar pelo melhor zelo no tratamento para com os colegas da CAIXA, de modo a evitar que situações como as ora retratadas voltem a acontecer, e para que realizasse o curso "Ética e Conduta na CAIXA" e a certificação "Comunicação", disponíveis na Universidade CAIXA, bem como a leitura do MN RH200 - Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.

Procedimento Preliminar. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao dispensar tratamento grosseiro a clientes. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que realizasse na Universidade CAIXA as certificações "Comunicação" e "Inteligência Emocional", e os cursos "Protocolo de Atendimento" e "Jeito Caixa de Atender".

Processo de Apuração Ética. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) após retorno de LIP. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que buscasse primar pelo melhor zelo no tratamento para com os empregados da CAIXA, de modo a evitar que situações como as ora retratadas voltem a acontecer, e para que realizasse o curso "Ética e Conduta na CAIXA" e a certificação "Comunicação", disponíveis na Universidade CAIXA, bem como a leitura do MN RH200 - Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.

Processo de Apuração Ética. Suposto comportamento desrespeitoso do(a) denunciado(a) ao dispensar tratamento grosseiro ao(à) denunciante proferindo xingamentos. A Comissão deliberou por RECOMENDAÇÃO ao(a) denunciado(a) para que não utilizasse linguajar inapropriado com colegas e para que realizasse as Certificações de Comunicação e Inteligência Emocional da Universidade Caixa.