

....

Relatório Anual da **Lei de Acesso à Informação** **2025**

The logo for CAIXA, featuring the word "CAIXA" in a bold, sans-serif font. The letter "X" is stylized with a red and white geometric design. The logo is mounted on a blue sign above a glass entrance.

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 45,6 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 2025, 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

A CAIXA transforma vidas e realiza sonhos há 165 anos.

Somos uma das maiores instituições financeiras do Brasil, com uma trajetória histórica marcada pela promoção do desenvolvimento econômico e social do País.

Como banco público, a CAIXA atua de forma estratégica na execução de políticas públicas e na ampliação do acesso a serviços financeiros, contribuindo para a redução das desigualdades e a inclusão social. Atendemos pessoas físicas e jurídicas, entes públicos e programas governamentais em todo o território nacional, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços financeiros, que inclui crédito, financiamentos habitacionais, meios de pagamento, investimentos, seguros, previdência, loterias e a gestão de benefícios sociais.

Com uma das maiores redes de atendimento do País, a CAIXA combina presença física e soluções digitais para alcançar milhões de brasileiros, por meio de agências bancárias, agências caminhão, agências barco, unidades lotéricas, correspondentes CAIXA Aqui e plataformas digitais. Essa capilaridade reforça nosso compromisso de estar presente onde o Brasil precisa, atuando como agente financeiro e parceiro do desenvolvimento sustentável.



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!

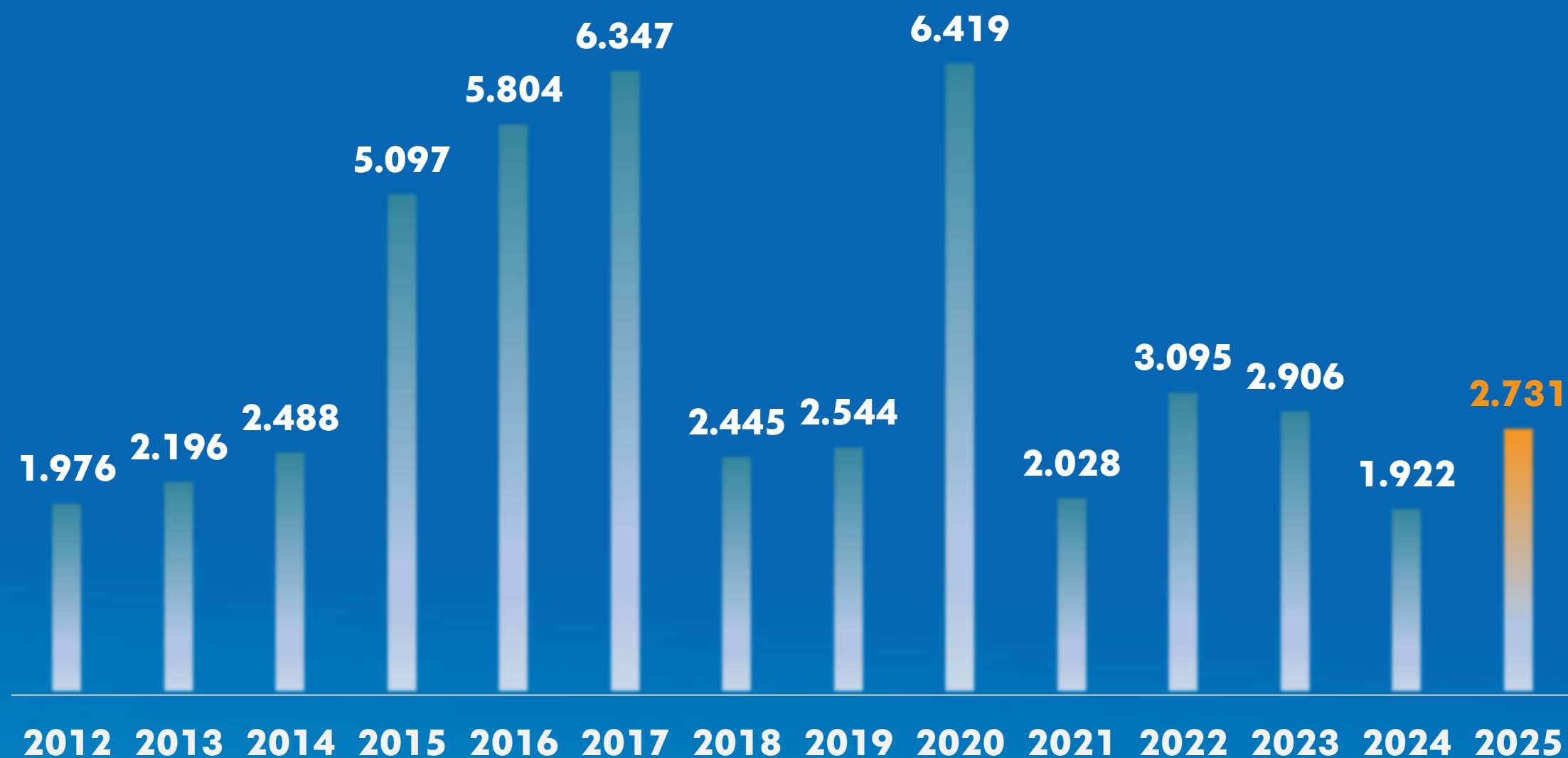
Clique abaixo para fazer seu pedido



Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma

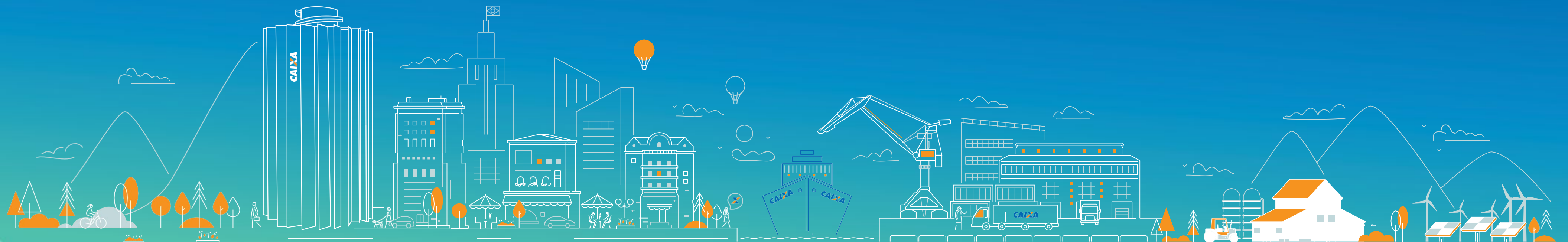


Pedidos Recebidos

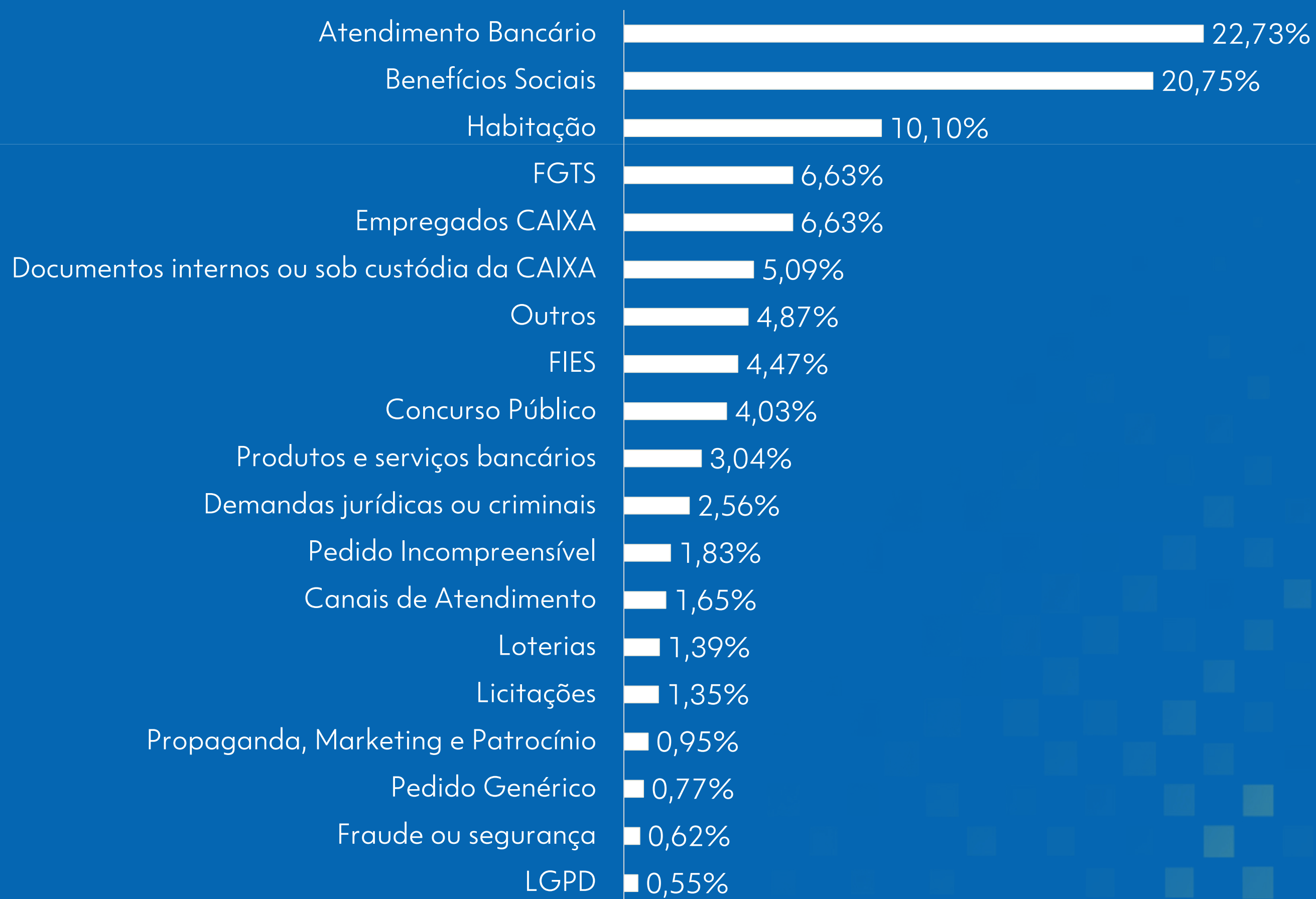


Em 2025, a CAIXA registrou 2.731 pedidos de acesso à informação, número superior ao de 2024, indicando uma retomada na demanda em comparação ao ano de 2024.

No comparativo entre órgãos, contabilizando os pedidos de LAI desde o início da vigência da Lei em 2011, a CAIXA ocupa a 7ª posição entre 319 instituições que atendem a LAI na esfera Federal. Esse histórico, bem como o aumento no número de pedidos demonstram a relevância da empresa no cenário nacional, que tem alta visibilidade na viabilização de políticas públicas do Governo Federal, e alto grau de interação com a sociedade.



Transparência Passiva – Categorias Internas



Além da categorização atribuída pelo cidadão no ato do cadastramento de seu pedido, a CAIXA realiza um acompanhamento interno detalhado dos assuntos mais solicitados pela sociedade, classificando as demandas dentro das principais áreas de atuação da empresa.

Conforme o gráfico apresentado, os dois principais assuntos demandados pelos cidadãos são questões relacionadas a atendimento bancário e benefícios sociais, em linha com as duas esferas de atuação da empresa: Um dos maiores bancos comerciais do país e o principal agente de políticas públicas do Governo Federal.

Também observamos grande interesse em informações sobre habitação, refletindo nossa liderança no mercado habitacional.

Esse acompanhamento auxilia o SIC da CAIXA a delimitar prioridades de melhoria em divulgação de informações em transparência ativa.

Transparência Passiva – Tempo Médio de Resposta

	Quantidade de Pedidos em 2025	Tempo Médio de Resposta em 2025 (em dias)
Administração Pública	130.405	14,1
CAIXA	2.731	7,2
Outros Bancos Públicos*	2.962	11,6

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

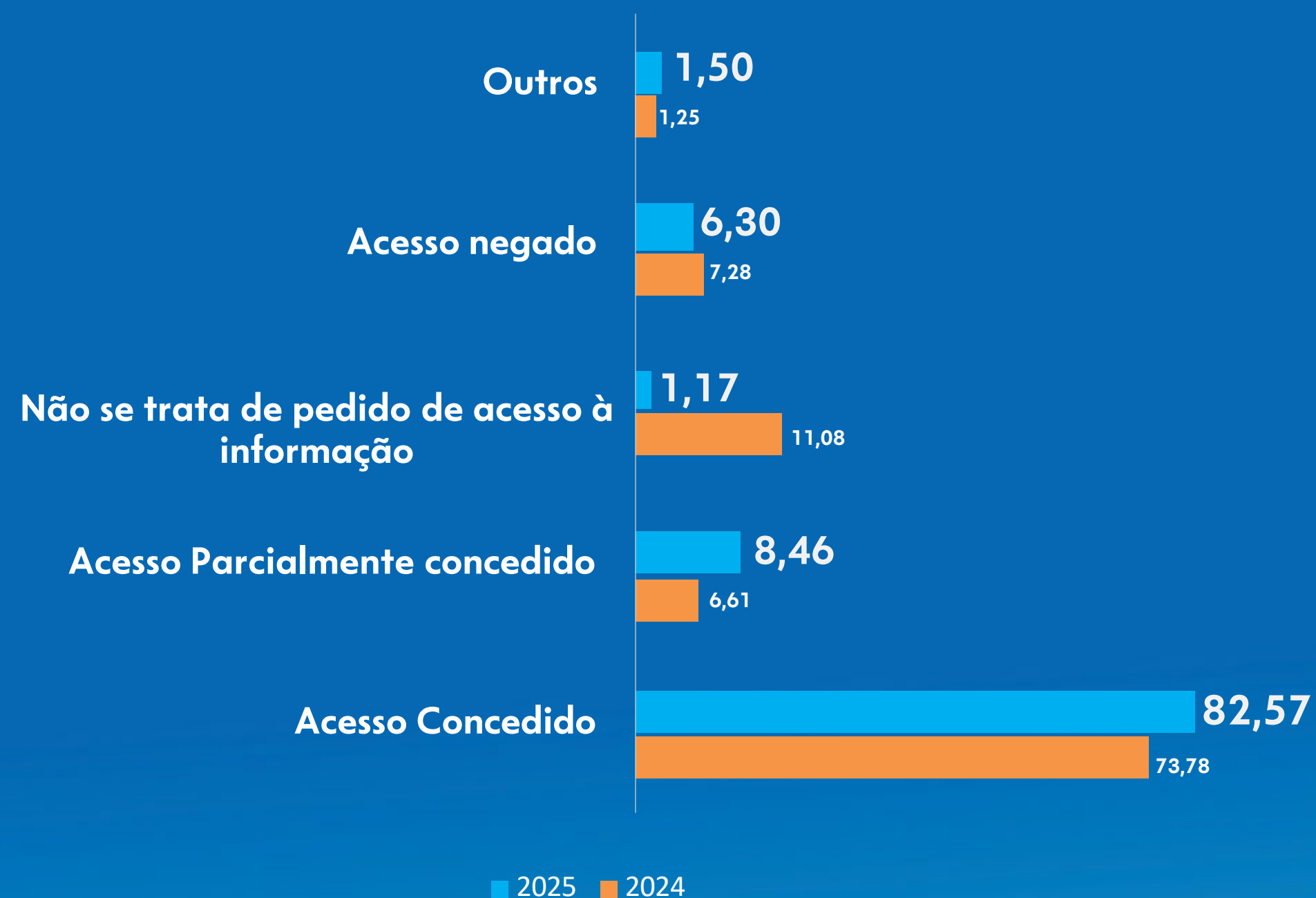
Nossa performance é destacada quando comparada a instituições que exercem a atividade bancária, especialmente considerando a relação Tempo Médio de Resposta x Quantidade de Pedidos.

A média da administração pública atingiu 14,1 dias, enquanto a **CAIXA 7,2**.

* BASA, BB, BNB, BNDES

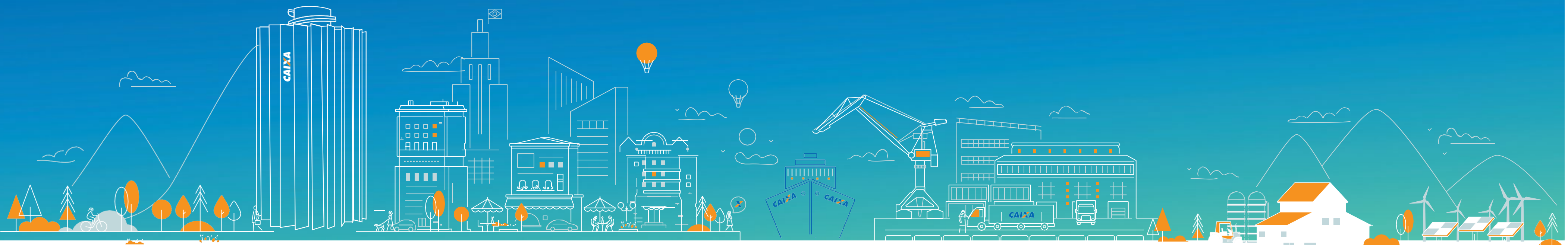


Transparência Passiva – Tipos de Resposta

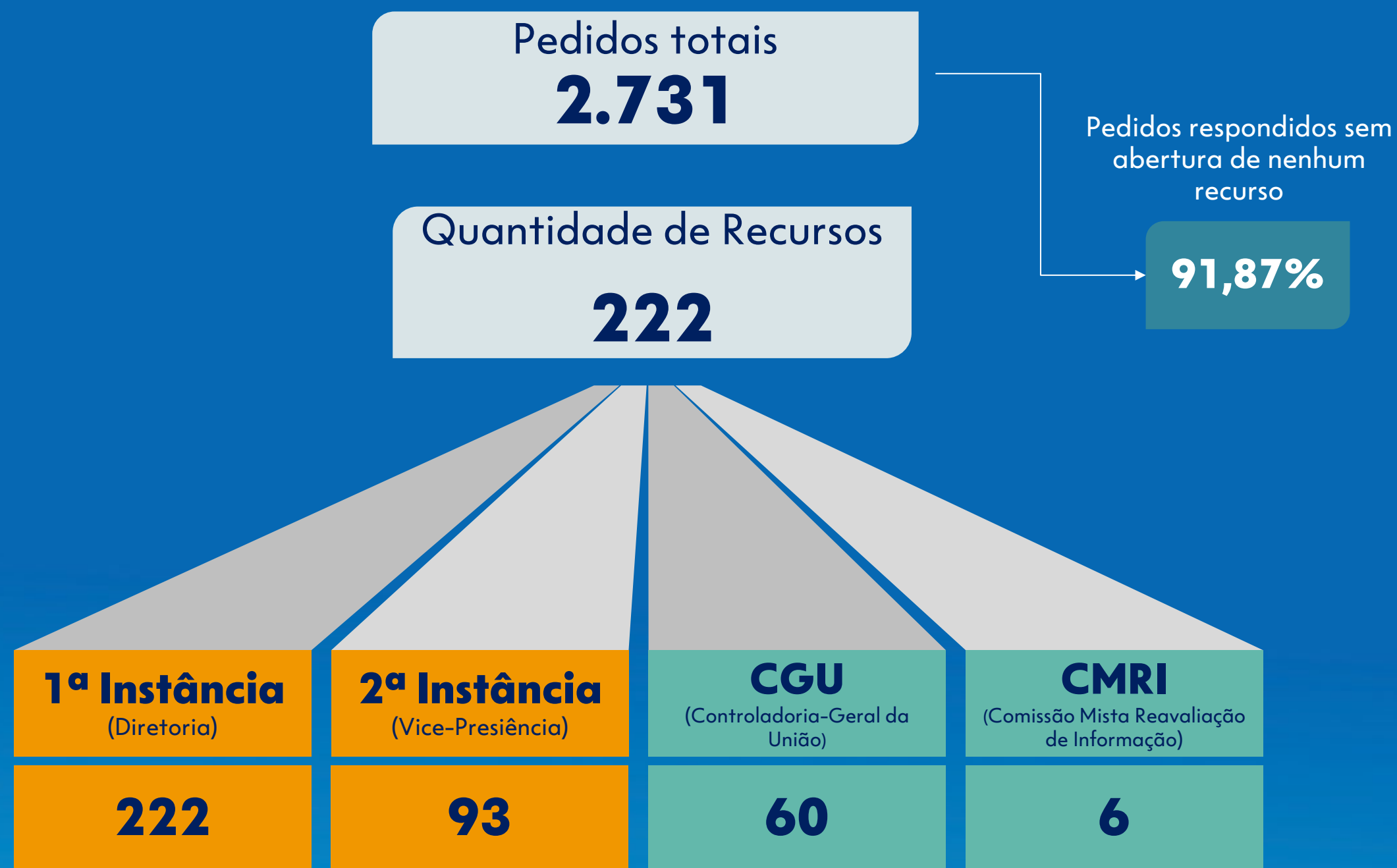


Em 2025, os “Acessos Concedidos Total ou Parcialmente” representaram 91,03% de nossas demandas, reforçando nosso compromisso com a transparência das informações.

Ou seja, a cada 10 pedidos, em 09 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.

91,87% das demandas são atendidas sem abertura de recursos. Quando ocorre a abertura de um recurso, esse número sobe para **97,58%**. Ou seja, **aproximadamente 98%** dos pedidos recebidos pela CAIXA são resolvidos internamente, sem que o cidadão precise levar seu recurso para a CGU.

Apenas **2,20%** do total de pedidos foram apreciados e decididos pela CGU e **0,22%** alcançaram 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.



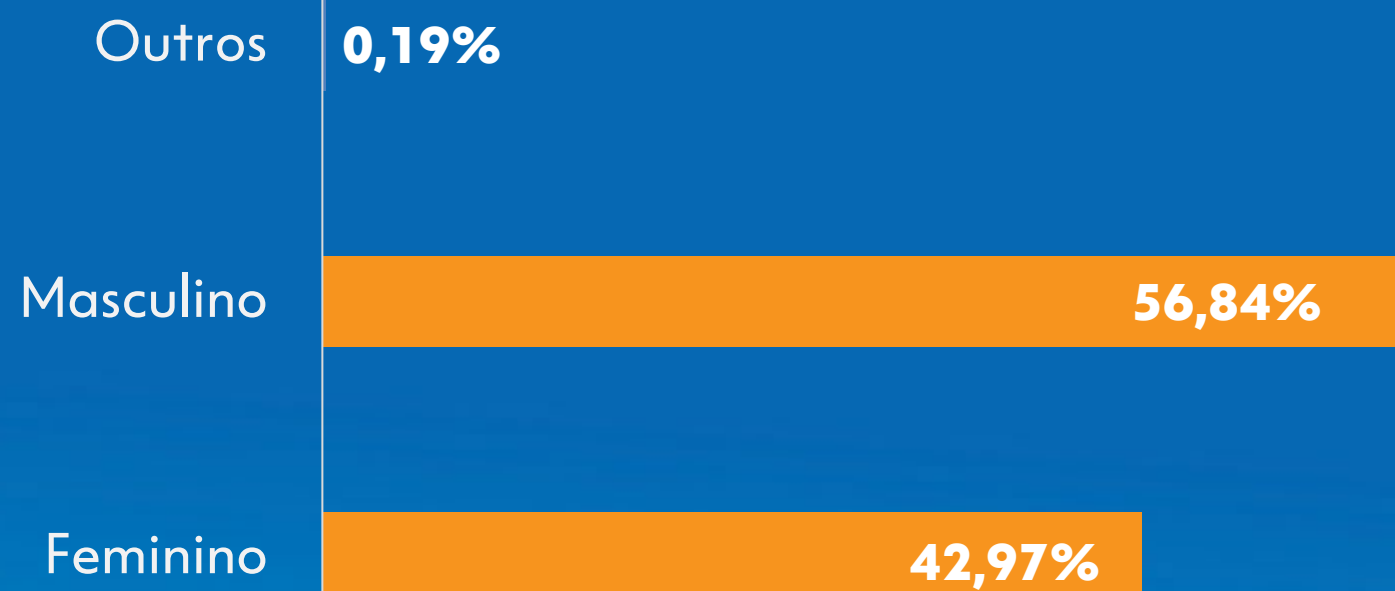
Transparência Passiva – Perfil do Solicitante

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.

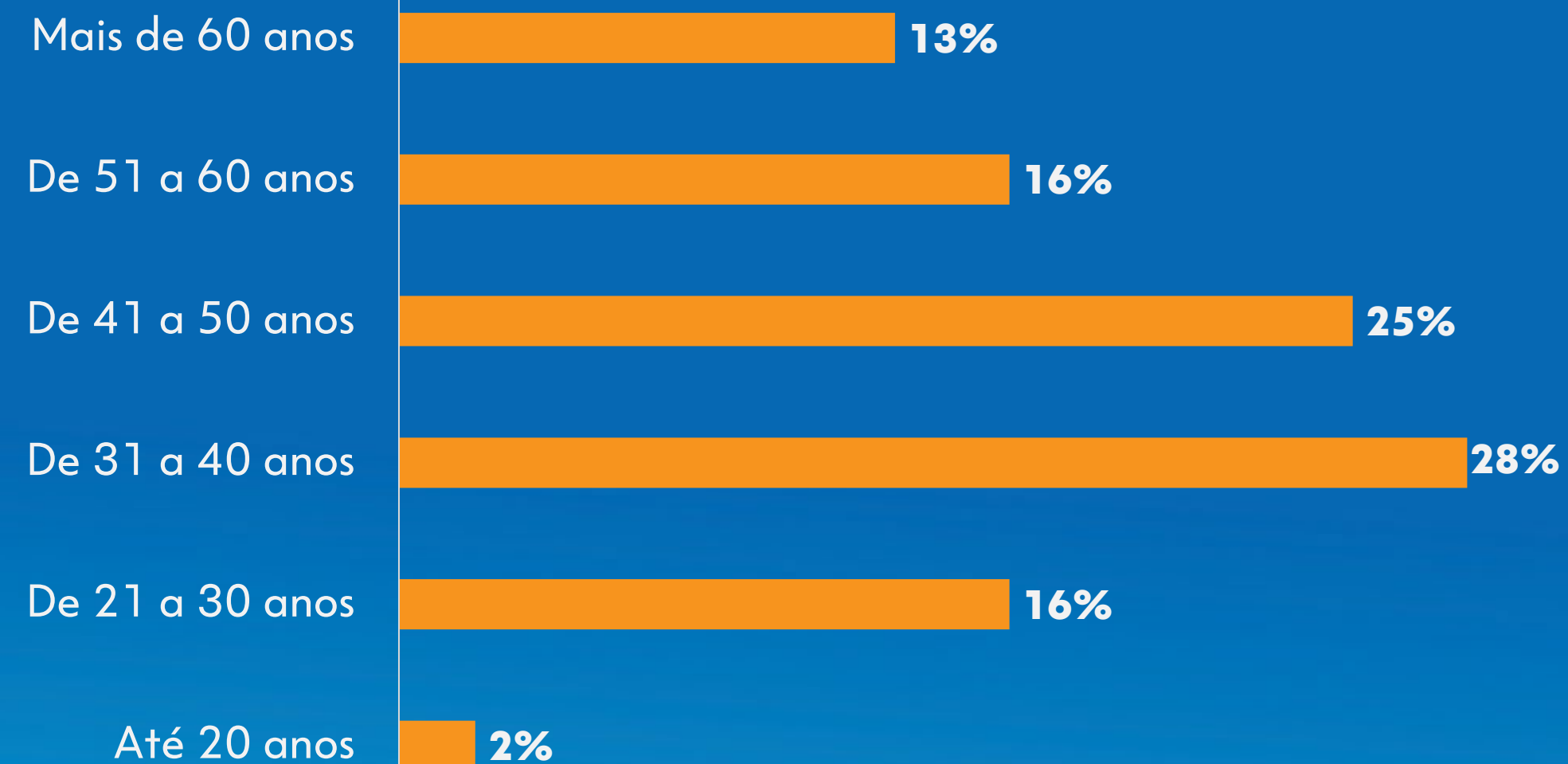
Total de Solicitantes

2.232

Gênero



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 2025, identificamos **26 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 26 pedidos, as informações negadas ou parcialmente negadas estavam relacionadas a divulgações que poderiam expor as seguintes situações: -

- Dados pessoais de clientes da CAIXA;
- Relações Trabalhistas
- Cidadãos atendidos pela CAIXA

Em todos os casos, o art. 31 da Lei 12.527/11 foi invocado com a intenção de proteger a intimidade e vida privada dos cidadãos que foram objeto dos pedidos.



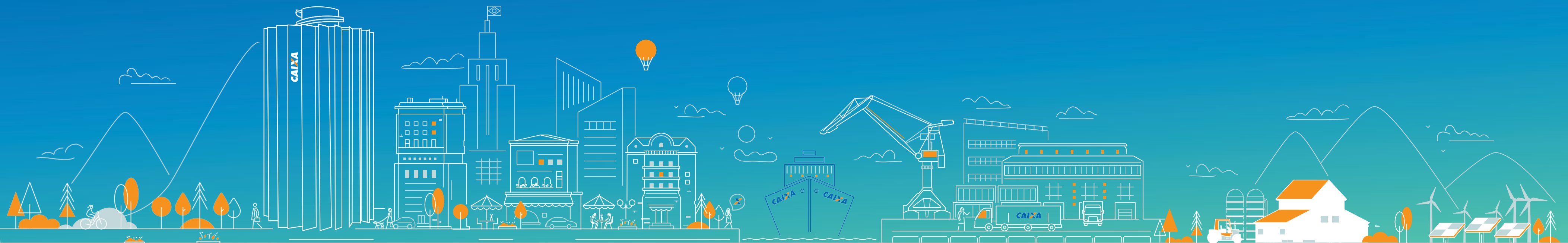
Transparência **ATIVA**



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/acesso-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

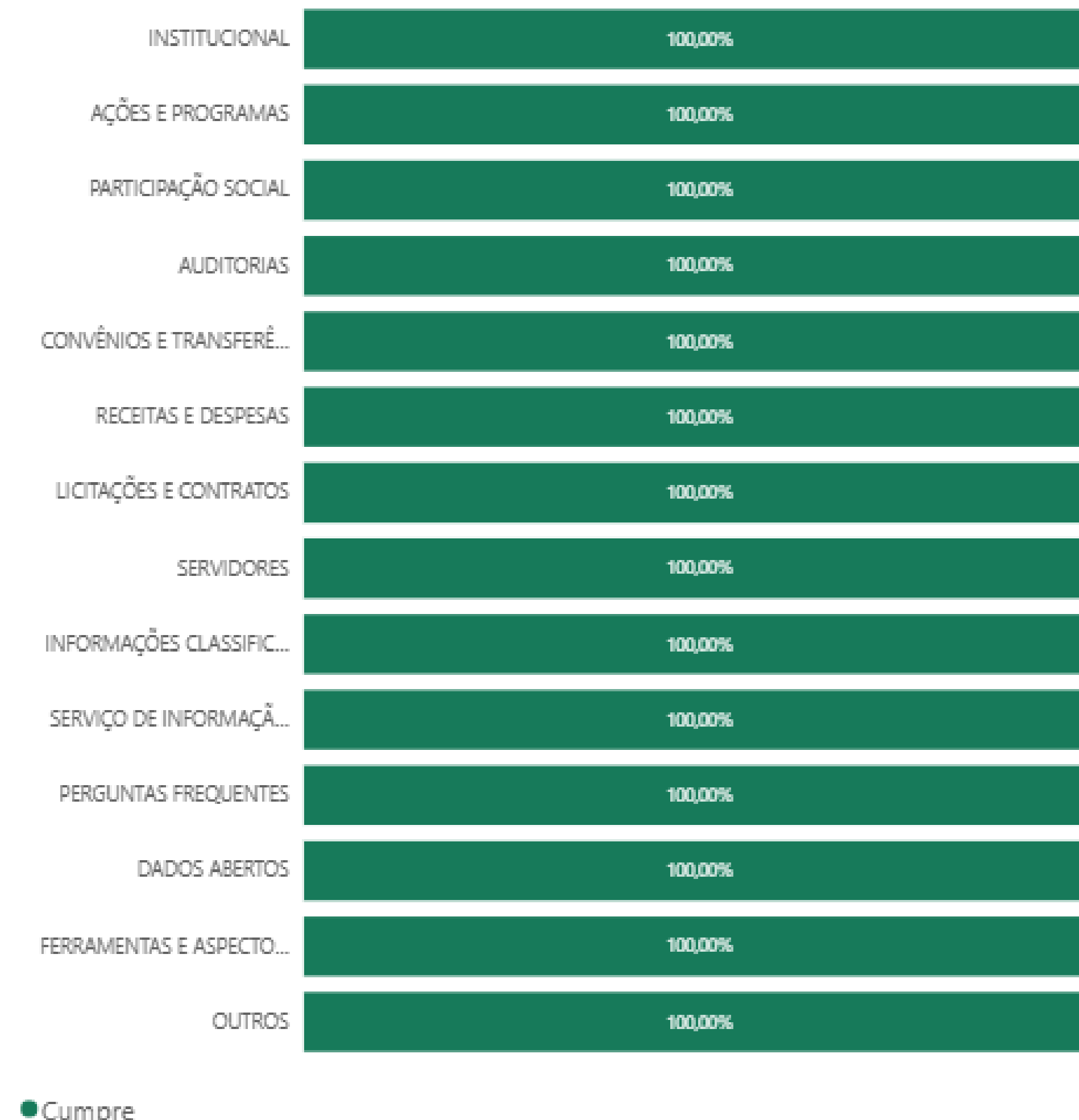
A CGU, enquanto órgão de controle da Transparência Ativa, avalia a aderência dos Portais públicos em relação aos requisitos legais, por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA).

Em 2025, asseguramos 100% de cumprimento em relação aos 49 itens de transparência ativa monitorados pela CGU.

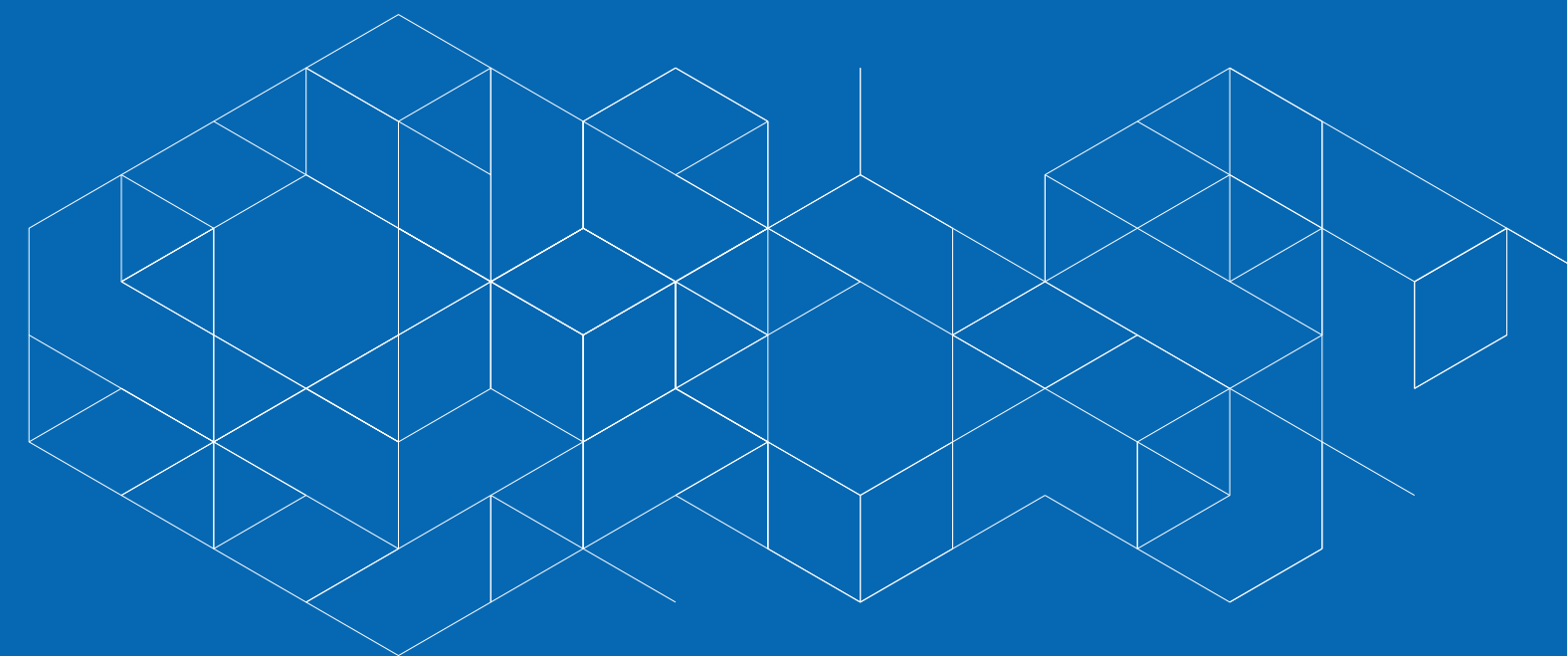
Desta forma, superamos a média da administração pública assim como da categoria “empresas públicas”.

Ao lado, apresentamos extrato do painel CGU, que atesta o cumprimento dos itens monitorados pelo órgão.

Distribuição do cumprimento por assunto



Transparência Ativa Resultados



Recebemos o Selo Diamante no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTTP) Ciclo 2025

A CAIXA recebeu o Prêmio Nacional de Transparência Pública do Tribunal de Contas da União (TCU), na **categoria Diamante**, que representa o nível máximo de reconhecimento.

A premiação destaca **instituições públicas que se sobressaem** na ampliação do acesso à informação e na promoção da transparência.

A iniciativa valoriza práticas que **garantem ao cidadão acesso a dados relevantes**, como informações orçamentárias e financeiras, além de incentivar a clareza e a usabilidade dos portais institucionais. Esse reconhecimento **reforça o compromisso** da CAIXA com a transparência, a qualidade das informações disponibilizadas e o fortalecimento da relação com a sociedade.



Fonte: <https://caixanoticias.caixa.gov.br/Paginas/Not%C3%ADcias/2025/12-DEZEMBRO/CAIXA-recebe-Premio-Nacional-de-Transparencia-Publica-do-TCU.aspx>



CAIXA

