

RELATÓRIO ANUAL DE
ATIVIDADES DE
AUDITORIA INTERNA

RAINT
2020

CAIXA

DIRETORIA AUDITORIA INTERNA
BRASÍLIA 2021

Sumário

1	Introdução	3
2	Apresentação	3
	2.1 CAIXA.....	3
	2.2 Auditoria Interna.....	4
	2.2.4 Missão e Visão	4
	2.2.5 Estrutura e Recursos.....	5
3	Revisita ao Plano Anual de Auditoria Interna 2020.....	6
4	Quantitativo de trabalhos realizados, não concluídos e não realizados	7
5	Trabalhos realizados sem previsão no PAINT 2020.....	8
6	Estatísticas dos resultados dos trabalhos de auditoria	9
7	Quantitativo de recomendações emitidas no exercício	11
8	Fatos que impactaram nos recursos e na organização da DIAUD e na realização das auditorias	14
9	Ações de capacitação realizadas.....	15
10	Análise do nível de maturação dos processos de governança, de gerenciamento de risco e de	
	controles internos da CAIXA	15
11	Benefícios decorrentes da atuação da Auditoria Interna	17
12	Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade	19
13	Encerramento.....	20
14	Anexos	21
	Anexo I - Treinamentos promovidos pelas Auditorias Nacionais realizados pelos empregados da	
	DIAUD.....	21
	Anexo II - Treinamentos promovidos por entidades externas realizados pelos empregados da	
	DIAUD.....	21
	Anexo III – Treinamentos promovidos pela UC realizados à distância pelos empregados da DIAUD	
	22
	Anexo IV – Treinamentos disponibilizados pela UC realizados à distância pelos empregados da	
	DIAUD por meio da plataforma Alura	26

1 Introdução

- 1.1 O presente Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT) tem a finalidade de comunicar os resultados dos trabalhos da Auditoria Interna da Caixa Econômica Federal (CAIXA) referente ao exercício 2020 e tem a sua elaboração instruída e regulamentada pela Instrução Normativa (IN) da Controladoria-Geral da União (CGU) nº 9/2018 e Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.879/2020.
- 1.2 Na elaboração deste relatório, a Diretoria Auditoria Interna (DIAUD) também observa a IN CGU nº 3/2017 na qual foi instituído o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal.

2 Apresentação

2.1 CAIXA¹

- 2.1.1 A CAIXA foi criada há 160 anos, em 12/1/1861, por meio do Decreto nº 2.723, com o propósito de incentivar a poupança e de conceder empréstimos sob penhor. Desde 12/8/1969, nos termos do Decreto-Lei nº 759/1969, é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia, com sede em Brasília – Distrito Federal.
- 2.1.2 A CAIXA é uma instituição financeira integrante do Sistema Financeiro Nacional e auxiliar da execução da política de crédito do Governo Federal, sujeitando-se às decisões, à disciplina normativa e à fiscalização do CMN e Banco Central do Brasil (Bacen).
- 2.1.3 Principal agente das políticas públicas do Governo Federal, a CAIXA exerce papel fundamental na promoção do desenvolvimento urbano e da justiça social no país ao priorizar em sua atuação os setores de habitação, saneamento básico e de prestação de serviços ao cidadão.
- 2.1.4 A Instituição tem presença em todas as regiões brasileiras com ampla rede de atendimento, composta por agências, casas lotéricas, unidades móveis, correspondentes CAIXA Aqui e pontos de autoatendimento, podendo criar e suprimir sucursais, filiais ou agências, escritórios, dependências e pontos de atendimento em todas as praças do país e no exterior.
- 2.1.4.1 Essa rede atende, além dos seus clientes bancários, todos os trabalhadores formais do Brasil por meio do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), do Programa de Integração Social (PIS) e do Seguro Desemprego, os beneficiários de programas sociais e os apostadores das loterias federais.
- 2.1.5 Em 2020 a CAIXA liderou a maior operação de inclusão social, bancária e digital registrada no Brasil, com a complexa operação para o pagamento de mais de R\$ 294 bilhões do Auxílio Emergencial a 68 milhões de pessoas, em decorrência da eclosão da pandemia da COVID-19.
- 2.1.5.1 Foram abertas 105 milhões de contas digitais e, dessas, 35 milhões foram para pessoas que nunca tiveram uma conta em banco.

¹ Fontes:

Relatório de Gerenciamento de Riscos e Capital – Pilar 3, do 3º Trimestre de 2020 (com adaptações), disponível em: <<http://www.caixa.gov.br/site/p%C3%A1ginas/downloads.aspx>>.

Mensagem do Presidente da CAIXA, Pedro Guimarães, publicada no Portal CAIXA Intranet em 27/1/2021.

2.2 Auditoria Interna

- 2.2.1 A Auditoria Interna tem sua atividade disciplinada pela IN CGU nº 3/2017, que aprovou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, e pela Resolução CMN nº 4.879/2020 que regulamenta a atividade de auditoria interna nas instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.
- 2.2.1.1 Está sujeita, também, às normas publicadas pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), criada por meio do Decreto nº 6.021/2007.
- 2.2.1.2 A nova estrutura de funcionamento para a Auditoria Interna foi estabelecida em janeiro de 2020, após deliberação do Conselho de Administração (CA), cuja Resolução nº 826, de 20/1/2020, aprovou a criação da DIAUD, que iniciou sua operação sob essa nova estrutura em julho daquele ano.
- 2.2.2 A Diretoria possui em seu rol de mandatos:
- auditoria nos atos e fatos administrativos, inclusive com a verificação da legalidade e legitimidade;
 - avaliação da eficácia da gestão de risco, do processo de gerenciamento de capital, do controle e das práticas de Governança;
 - execução e acompanhamento das determinações do Comitê de Auditoria (COAUD);
 - gestão das ações estratégicas de auditoria;
 - execução, de forma independente, da 3ª linha de defesa;
 - avaliação da efetividade do atendimento das demandas dos órgãos reguladores, de controle, supervisão e fiscalização, inclusive Bacen, sob a perspectiva da Auditoria, e consequente reporte aos órgãos internos e externos.
- 2.2.2.1 Ademais, é responsável por realizar auditorias em processos de negócio, suporte e gestão em unidades da CAIXA, canais parceiros, representados pelos Correspondentes CAIXA Aqui e unidades lotéricas, empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato, e na Fundação dos Economiários Federais (Funcfe).
- 2.2.3 A DIAUD observa, no que for aplicável, as normas e procedimentos do *The Institute of Internal Auditors* (IIA), representado, no Brasil, pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e padrões reconhecidos como melhores práticas.
- 2.2.4 Missão e Visão
- 2.2.4.1 O modelo de atuação da DIAUD é sustentado por sua missão - contribuir para o aperfeiçoamento do processo de governança e o alcance dos objetivos estratégicos do Conglomerado CAIXA, por meio de entregas relevantes e tempestivas à Alta Administração - e visão - ser reconhecida pela qualidade e relevância dos trabalhos.
- 2.2.4.2 A DIAUD pauta sua atuação em vetores, pactos e premissas, os dois primeiros relacionados ao comportamento dos seus profissionais e o terceiro ao seu modelo de atuação, mencionados no quadro 1, para o cumprimento da missão, visão e normas reguladoras de suas atividades.

Quadro 1 – Vetores – Pactos - Premissas

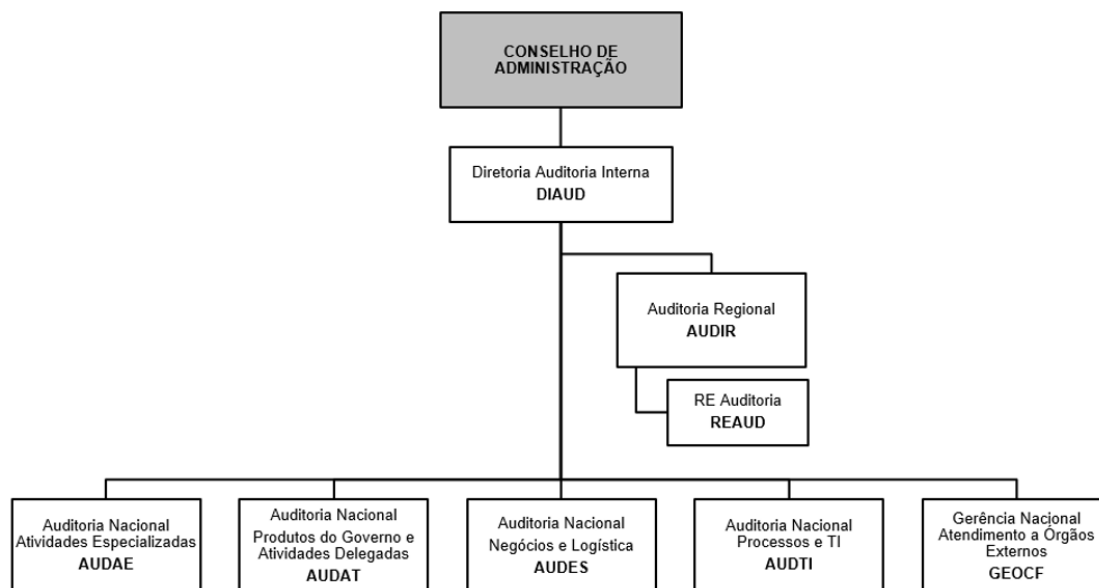
Atuação	Descrição
Vetores	atitude; entrega; disponibilidade.
Pactos	cooperação; corresponsabilidade; confiança.
Premissas	atuação na 3ª linha de defesa; auditoria em processos; especialização das equipes nos processos a serem auditados; visão digital.

2.2.5 Estrutura e Recursos

2.2.5.1 A DIAUD é vinculada ao CA por força do Estatuto da CAIXA, relaciona-se com o COAUD na forma regulamentada pelo CMN e sujeita-se às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização, conforme legislação específica.

2.2.5.2 Para o desenvolvimento de suas atividades, está organizada em unidades estratégicas, as Auditorias Nacionais e Gerência Nacional (GN) e em unidades operacionais, representadas pelas Auditorias Regionais (AUDIRs) e Representações de Filial Auditoria (REAUDs).

Figura 1 – Estrutura Organizacional da DIAUD



Fonte: Normativo OR005 – Arquitetura do Conglomerado CAIXA - versão 161, de 9/2/2021.

3 Revisita ao Plano Anual de Auditoria Interna 2020

- 3.1 Em razão dos registros da pandemia de COVID-19 no Brasil, com o primeiro caso confirmado no país em 26/2/2020, a CAIXA adotou ações para dar continuidade aos negócios da empresa, bem como cumprir o seu papel de agente de políticas de Estado, em consonância com sua missão.
- 3.2 Alinhada às ações adotadas pela CAIXA para proteger seus empregados e garantir a continuidade dos negócios, a DIAUD direcionou, em 18/3/2020, 100% do seu quadro técnico para trabalhar remotamente e permaneceu com o quadro gerencial na modalidade presencial.
 - 3.2.1 Desde então, o cumprimento do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) 2020 foi realizado remotamente, com destaque para as atividades que abrangeram planejamento, coordenação e execução dos trabalhos de auditoria.
 - 3.2.2 A DIAUD também atuou em conjunto com a 2ª Linha de Defesa para criar protocolo único e padronizado de atendimento aos apontamentos da Auditoria Interna e Controle Interno.
- 3.3 Para contemplar os riscos emergentes e as mudanças na estratégia decorrentes do cenário COVID-19, a DIAUD adequou o PAINT 2020, com a inclusão de trabalhos de auditoria, ajuste de escopo e/ou horas planejadas ou cancelamento de trabalhos que, fora do aludido contexto, não se justificariam.
 - 3.3.1 Dessa forma, foram ajustadas as demandas de trabalhos relacionadas aos riscos de natureza tecnológica, o que ocasionou o replanejamento das atividades para abordar assuntos que abrangeram o auxílio emergencial, a migração das equipes para o trabalho remoto, o gerenciamento de demandas de Tecnologia da Informação (TI), a segurança cibernética e a capacidade tecnológica.

4 Quantitativo de trabalhos realizados, não concluídos e não realizados

4.1 A DIAUD executou 634.581 horas de auditoria, correspondentes a 101,89% do planejado para o ano, conforme demonstrado na tabela 1.

Tabela 1 – Horas planejadas x horas realizadas – 2020

AUDITORIA NACIONAL	SEGMENTOS	HORAS 2020		
		Planejadas	Realizadas	%
AÇÕES DE AUDITORIA				
AUDA E	Contabilidade e Tributos CAIXA	29.373	29.594	100,75%
	Riscos Corporativos e Gestão de Capital	22.514	23.393	103,90%
	Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo	11.366	17.300	152,21%
	Previdência Privada Fechada	12.925	9.783	75,69%
	Integridade, Ética e Governança	7.693	9.555	124,20%
	Ativos de Terceiros	7.882	9.426	119,59%
	Marketing, Comunicação e Sustentabilidade	6.373	9.312	146,11%
	Mercado de Capitais	8.001	8.529	106,60%
	Participações Societárias - CAIXA SEGURIDADE	10.215	8.339	81,64%
	Participações Societárias - CAIXAPAR	7.842	7.991	101,90%
	Atividade Jurídica	7.415	7.908	106,65%
	Finanças	5.033	7.608	151,17%
	Gestão do Conglomerado	5.738	6.371	111,04%
	Orçamento, Monitoramento e Avaliação de Resultados	4.467	4.888	109,41%
	Controle Institucional	5.142	4.801	93,36%
	Custódia e Serviços Qualificados	2.680	3.447	128,60%
	Linhas de Defesa	5.043	3.213	63,72%
Corregedoria	2.224	2.605	117,16%	
Participações Societárias - CAIXA Cartões*	-	1.782	-	
Relacionamento Institucional e Suporte à Presidência e Colegiados	596	1.434	240,84%	
AUDAT	Habitação	39.608	46.746	118,02%
	Produtos e Serviços de Governo	31.865	35.929	112,75%
	FCVS	35.439	35.054	98,92%
	Gestão e Contabilidade de Fundos	19.854	20.171	101,60%
	FGTS	11.019	15.341	139,23%
	Loterias	6.393	7.466	116,79%
AUDES	Administração de Créditos de Terceiros	1.985	1.740	87,63%
	Crédito Comercial	49.733	72.837	146,46%
	Contratação de Bens e Serviços	27.259	28.300	103,82%
	Relacionamento com Clientes e Usuários	13.858	19.019	137,24%
	Canais	13.620	17.022	124,98%
	Captação, Serviços e Cartões	11.515	15.245	132,40%
	Logística, Segurança e Operações	9.430	14.163	150,18%
	Pessoas	9.172	9.968	108,68%
AUDTI	Agronegócio	7.415	9.643	130,04%
	Gestão na Rede	8.537	1.751	20,51%
	Auditoria de Dados e Informações	17.238	23.972	139,06%
	Soluções de TI	11.416	15.691	137,45%
	Gestão e Governança de TI	12.905	11.564	89,61%
	Riscos, Segurança e Continuidade de TI	6.899	9.340	135,39%
	Governança de Dados	7.147	5.734	80,23%
	Digital	1.290	2.624	203,34%
DIAUD	Infraestrutura e Operações de TI	3.921	2.624	66,92%
	Certificação Digital	1.886	1.036	54,94%
DIAUD	Reserva Técnica**	43.430	-	-
Subtotal Ações de Auditoria		565.355	600.259	106,17%
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E CAPACITAÇÃO				
DIAUD	Capacitação	30.174	20.541	68,08%
	Ações de Planejamento e Fortalecimento	23.634	8.163	34,54%
	Desenvolvimento/Revisão de Sistemas	2.935	5.578	190,05%
	Instrutoria	700	40	5,71%
Subtotal Desenvolvimento Institucional e Capacitação		57.443	34.322	59,75%
Total geral		622.798	634.581	101,89%

Fonte: Sistema de Auditoria em Unidades (SIAUD) – posição 31/12/2020.

Foram consideradas horas de execução, de planejamento e de coordenação.

* Segmento novo.

** As horas foram utilizadas em trabalhos supervenientes e estão distribuídas nos segmentos correspondentes.

- 4.2 O gráfico 1 apresenta o quantitativo de trabalhos de Auditoria Interna realizados, não concluídos no exercício de 2020 e os não realizados naquele ano.

Gráfico 1 – Quantitativo de trabalhos realizados, não concluídos e não realizados



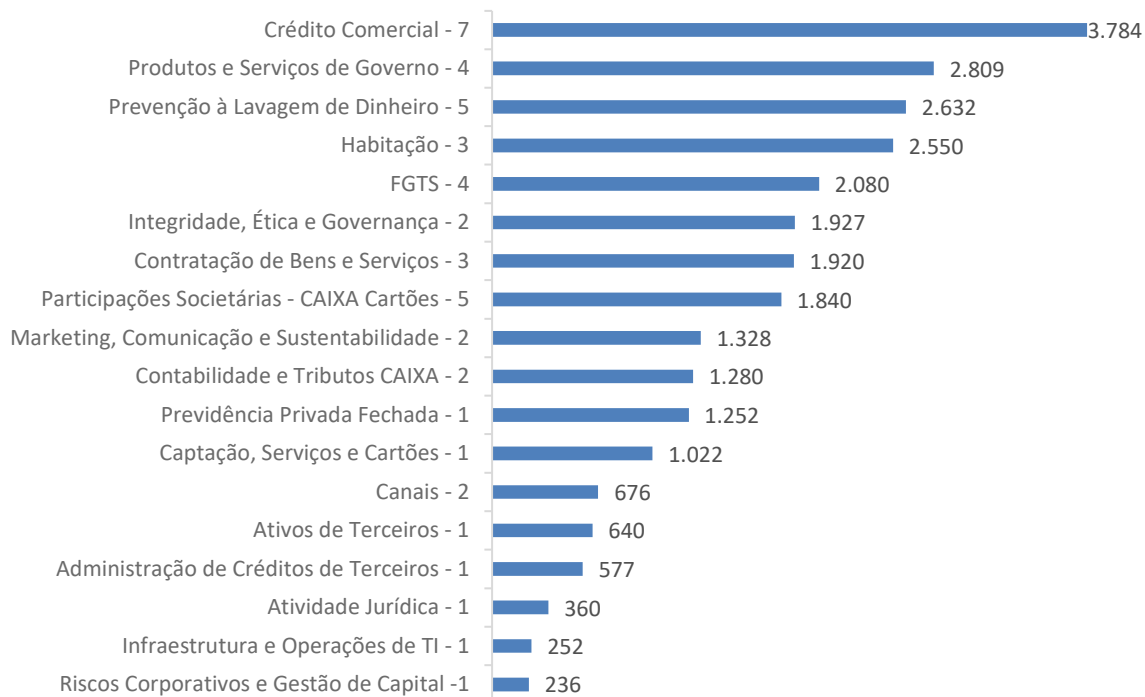
Fonte: SIAUD – posição 31/12/2020

- 4.2.1 Os trabalhos não realizados decorrem de revisão do planejamento ocasionada por reformulação de processos e estratégias, reestruturação de Unidades, remanejamento das horas para trabalho prioritário, em função da pandemia de COVID-19 ou necessidade de adiamento para o PAINT 2021.

5 Trabalhos realizados sem previsão no PAINT 2020

- 5.1 Para atendimento às demandas supervenientes de órgãos supervisores, de controle, fiscalização e Alta Administração, foram utilizadas 33.707h (27.165 horas de execução e 6.542 horas de planejamento e coordenação) que correspondem a 77,61% das 43.430 horas de reserva técnica do PAINT 2020.
- 5.2 Os segmentos, quantitativo de trabalhos e quantitativo de horas estão apresentados no gráfico 2.

Gráfico 2 – Trabalhos realizados sem previsão no PAINT 2020 relacionados por segmento, quantitativo de trabalhos e quantitativo de horas



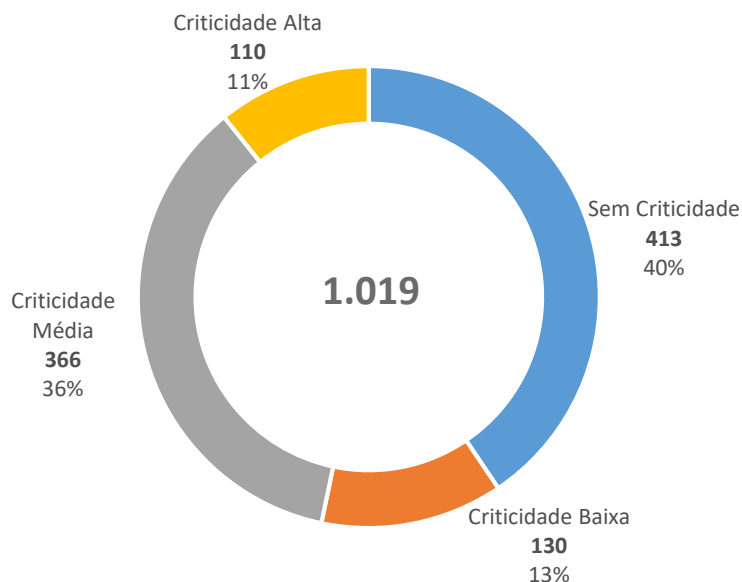
Fonte: SIAUD – Posição 31/12/2020

6 Estatísticas dos resultados dos trabalhos de auditoria

- 6.1 Os trabalhos de auditoria podem apresentar as seguintes modalidades de resultados: criticidade, conformidade e conceito.
 - 6.1.1 Na modalidade “criticidade”, o auditor opina sobre as fragilidades e inconformidades detectadas considerando a natureza do apontamento e os eventos de riscos operacionais que o envolvem.
 - 6.1.1.1 Essa modalidade apresenta cinco níveis de gradação: extrema, alta, média, baixa e sem criticidade.

6.1.1.2 Foram realizados 1.019 trabalhos de auditoria que apresentaram como resultado os graus de criticidade descritos no gráfico 3:

Gráfico 3 - Resultados dos trabalhos aos quais foram atribuídos grau de criticidade

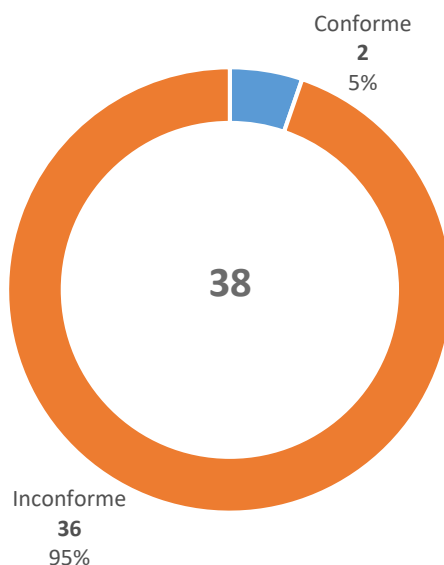


Fonte: SIAUD – Posição 31/12/2020

6.1.2 A modalidade “conformidade” é utilizada em trabalhos cujo objetivo é avaliar especificamente a aderência à legislação ou normativos e apresenta dois níveis de gradação: conforme e inconforme.

6.1.2.1 Foram realizados 38 trabalhos de auditoria cujos resultados apresentaram os níveis de gradação de conformidade, conforme relacionado no gráfico 4:

Gráfico 4 - Resultados dos trabalhos aos quais foram atribuídos níveis de Conformidade

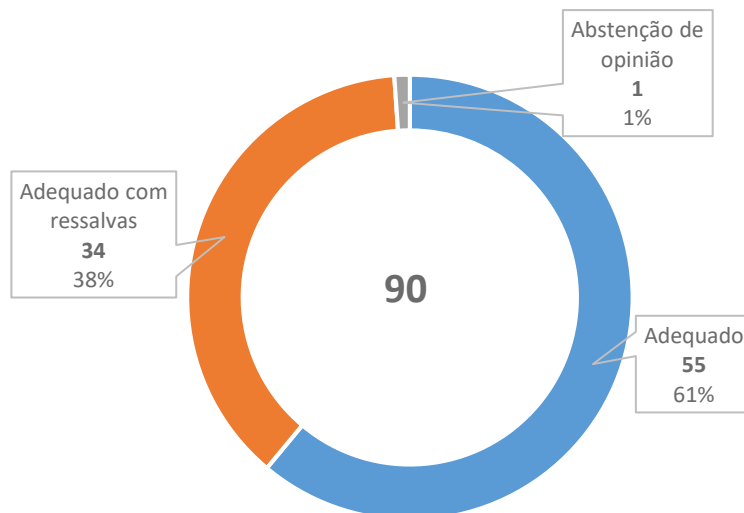


Fonte: SIAUD – Posição 31/12/2020

6.1.3 A modalidade “conceito” é aplicada em trabalhos de auditoria no Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS), considerando os níveis de gradação: adequado, adequado com ressalvas, inadequado e abstenção de opinião.

6.1.3.1 Foram concluídos 90 trabalhos de auditoria no segmento FCVS, que apresentaram os níveis de gradação de conceito conforme relacionado no gráfico 5:

Gráfico 5 - Resultados dos trabalhos de auditoria no FCVS



Fonte: SIAUD – Posição 31/12/2020

6.1.4 Ademais, foram realizados 13 trabalhos que, por serem categorizados como “atividades institucionais”, obtiveram o resultado “não se aplica”.

7 Quantitativo de recomendações emitidas no exercício

7.1 Para os trabalhos de auditoria que geram apontamentos são emitidas recomendações aos gestores para elaboração de ações corretivas e mitigadoras de risco.

7.2 As recomendações emitidas pela Auditoria Interna são acompanhadas por meio de Planos de ação cadastrados no Sistema de Auditoria em Unidades (SIAUD), que contêm a descrição dos apontamentos e o conjunto das ações propostas pela unidade auditada.

7.2.1 Os Planos de ação são classificados com abrangência “corporativa” para os trabalhos de auditoria em que são emitidas recomendações para as unidades da Matriz e, abrangência “regional ou local”, para os Planos de ação referentes às unidades de Rede².

7.3 As ações com vistas à solução das ocorrências e os respectivos prazos para sua implantação são informados pela unidade auditada em Planos de ação, no SIAUD.

² - Unidades de Matriz – Presidência, Vice-Presidências, Diretorias Executivas, Diretoria Jurídica, Gabinete da Presidência, Superintendências Nacionais, Auditoria Interna, Ouvidoria, Corregedoria, Secretaria Geral, Auditorias Nacionais, Gerências Nacionais e representações dessas unidades;

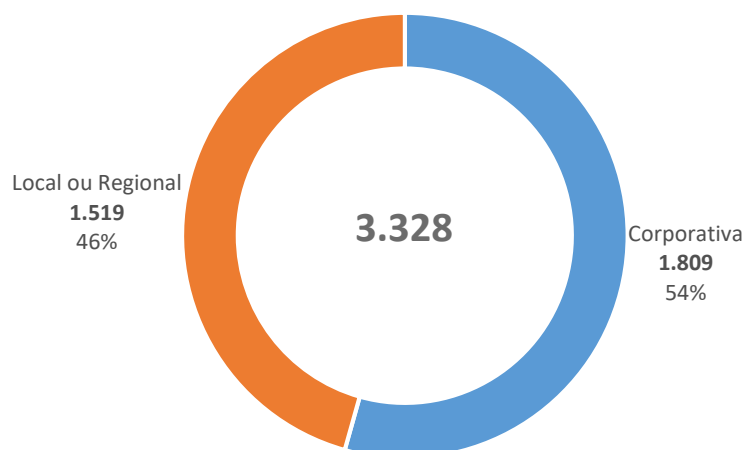
- Unidades de Rede – Unidades de Rede Executiva e Unidades de Rede Negocial;

- Unidades de Rede Executiva – Centralizadoras Nacionais e Regionais, Gerências de Filial, Representações de Rede e Gerências Executivas de Rede;

- Unidades de Rede Negocial – Superintendências de Rede, Superintendências Executivas Corporativo, Superintendências Executivas Empresariais, Superintendências Executivas de Varejo, Superintendências Executivas de Governo, Superintendências Executivas de Habitação, Superintendências Executivas *Private* e as Unidades Bancárias.

7.3.1 A DIAUD emitiu 3.328 recomendações nos trabalhos de auditoria realizados no exercício, cujas abrangências estão representadas no gráfico 6.

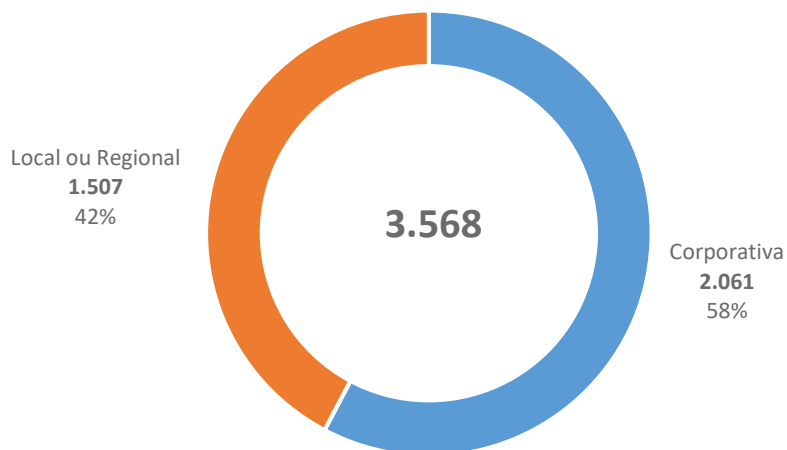
Gráfico 6 – Quantitativo das recomendações por abrangência



Fonte: SIAUD – posição 31/12/2020

7.4 Para atendimento às 3.328 recomendações, foram apresentados 3.568 Planos de ação, conforme descrito no gráfico 7.

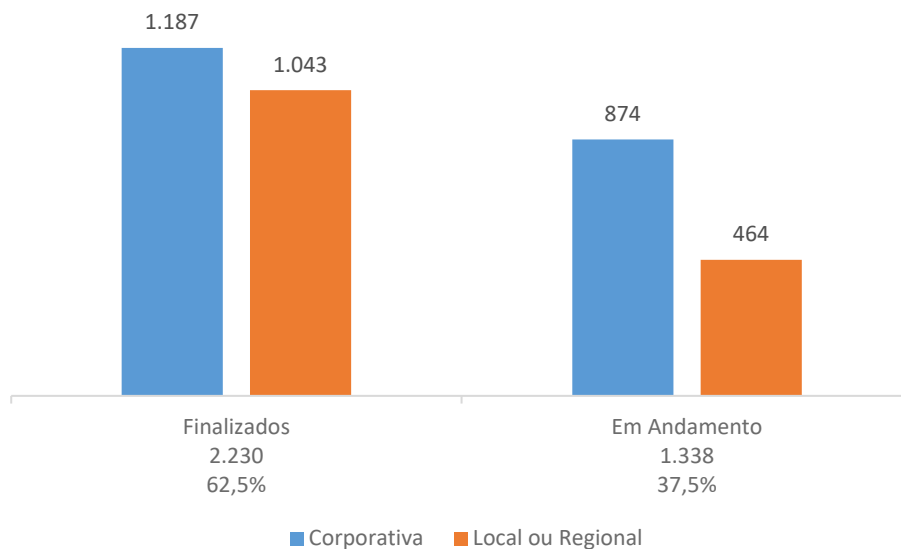
Gráfico 7 – Quantitativo de Planos de ação por abrangência



Fonte: SIAUD – posição 31/12/2020

7.4.1 As situações dos 3.568 Planos de ação estão apresentadas no gráfico 8.

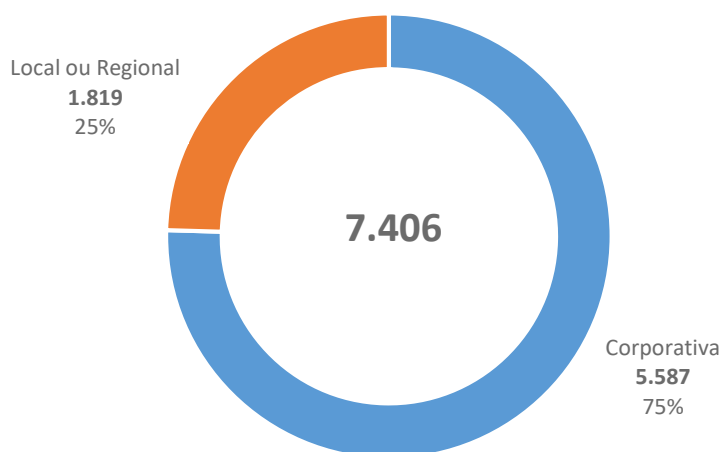
Gráfico 8 – Quantitativo de Planos de ação por abrangência e situação



Fonte: SIAUD – posição 31/12/2020

7.5 Para os 3.568 Planos de ação foram informadas 7.406 ações, conforme descrito no gráfico 9.

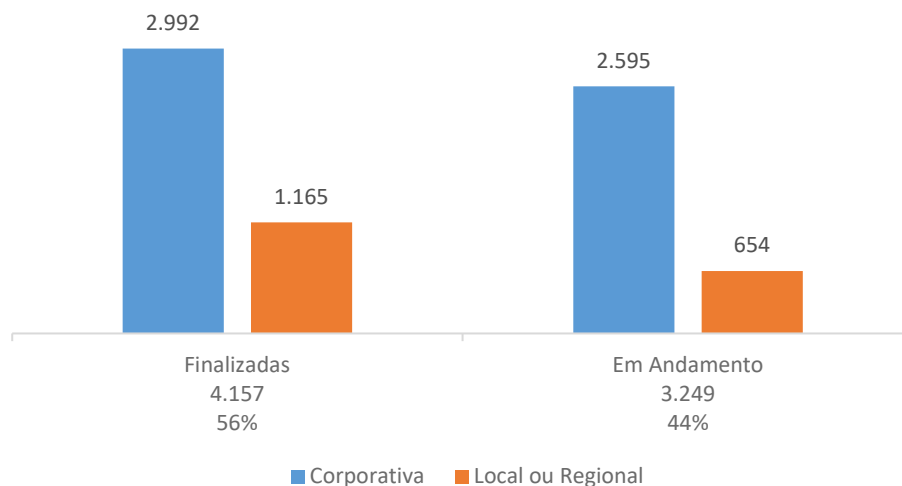
Gráfico 9 – Quantitativo de ações por abrangência



Fonte: SIAUD – posição 31/12/2020

7.5.1 As situações das 7.406 ações estão descritas no gráfico 10.

Gráfico 10 – Quantitativo de ações por abrangência e situação



Fonte: SIAUD – posição 31/12/2020

7.5.1.1 Não houve a ocorrência de ações finalizadas pela assunção de riscos pelo gestor da unidade auditada.

8 Fatos que impactaram nos recursos e na organização da DIAUD e na realização das auditorias

8.1 Aspectos Positivos

8.1.1 Os seguintes fatos impactaram positivamente na organização da DIAUD e na realização dos trabalhos de auditoria em 2020:

- aprovação da nova estrutura de funcionamento para a Auditoria Interna, estabelecida em janeiro de 2020 pelo CA, com a criação da DIAUD e início da sua operação sob essa nova estrutura em julho de 2020;
- elaboração do orçamento independente da DIAUD, de forma a propiciar maior senioridade e independência à Auditoria Interna;
- avaliação positiva do Departamento de Supervisão de Conduta (DECON) do Bacen, na reunião de junho de 2020, ao apresentar o resultado do trabalho de Ajustamento Contínuo de Conduta (ACC) em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT) ao apresentar, dentre os pontos positivos, a "evolução do foco da Auditoria Interna em trabalhos relacionados a PLDFT, com melhoras consideráveis na sua abrangência e profundidade", o que entendemos como decorrente da criação de equipe especializada em PLDFT no ano de 2019 e ações de capacitação presencial e à distância sobre o tema, ocorridas em 2019 e 2020;
- avaliação positiva do DECON/Bacen em relação à qualidade dos trabalhos e apontamentos e da efetividade da atuação da Auditoria Interna nos trabalhos de Política de Relacionamento com Clientes e Usuários;
- execução de trabalhos de auditoria com uso de ciência de dados e novas tecnologias baseadas em algoritmos preditivos no segmento de Relacionamento com Clientes e Usuários, potencializando os resultados dos trabalhos;
- alterações promovidas na Lei nº 10.150/2000, em especial sobre a validação dos valores apurados de contratos homologados e auditados até 31/8/2017, associada ao estabelecimento da fila de novação pelo Conselho Curador do FCVS, o que proporcionou o incremento significativo dos trabalhos de novação realizados pela Auditoria Interna e dos resultados observados no processo, considerando que, durante o ano de 2020, foram analisados 6.466 itens de amostra e emitidos 62 pareceres de novação, relativo a um universo de 215.760 contratos com valor aproximado de R\$12,3 bilhões;
- inclusão do método ágil na execução dos trabalhos de risco corporativo e adoção de recursos de análises de dados que permitem o exame sobre o universo e não mais utilizando amostras pré-

- selecionadas quando da execução dos trabalhos;
- intensificação da Integração com as unidades estratégicas GN Monitoramento das Participações e da Patrocinada (GEPAR) e GN Controle Institucional do Conglomerado e Funcef (GECIC) com atribuições relacionadas ao mandato de supervisão da CAIXA enquanto patrocinadora da Funcef.

8.2 Aspectos Desfavoráveis

- 8.2.1 Os fatos que impactaram desfavoravelmente a execução dos trabalhos da DIAUD em 2020 foram:
- prorrogação do prazo para entrega do Relatório do Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP) para setembro de 2020 com impacto nos trabalhos de auditoria no segmento Riscos Corporativos e Gestão de Capital;
 - transição do modelo de atuação da área tecnológica para estruturas de capítulos de comunidades, o que impactou a atuação da Auditoria Interna, sendo que o maior dificultador foi o planejamento, principalmente pela ausência de diretrizes, papéis e responsabilidades, que nesse modelo estão segregados dentro de uma estrutura onde tanto a tecnologia como as áreas de negócio atuam em conjunto;
 - reorganização da VP Rede de Varejo (VIRED) em março de 2020, decorrente da Resolução do Conselho Diretor (CD) nº 8.392, de 7/2/2020, o que gerou o cancelamento ou novo direcionamento de trabalhos planejados;
 - suspensão de trabalhos de auditoria na Rede de Varejo alinhada à diretriz estratégica da CAIXA, em especial à demanda de operacionalização do auxílio emergencial, com o objetivo de contribuir para reduzir os impactos decorrentes da COVID-19;
 - trabalho remoto emergencial exigiu de todos um período de adaptações que incluíram a alteração de técnicas de auditoria presenciais por remotas e instalação de novas ferramentas tecnológicas pelas equipes de auditoria, em especial no segmento de riscos corporativos e gestão de capital;
 - impossibilidade de auditar alguns contratos de bens e serviços, inclusive TI, em função do trabalho remoto e da não disponibilização do dossiê na forma digital.

9 Ações de capacitação realizadas

- 9.1 A DIAUD incentiva o aprimoramento contínuo de seu quadro de auditores reservando horas em seu PAINT para Ações Educacionais (AE) planejadas e desenvolvidas pela Escola de Auditoria e treinamentos promovidos pelas Auditorias Nacionais, além de participação em congressos, *workshops* e seminários, nos diversos segmentos de atuação, de forma que todos os auditores obtiveram capacitações em 2020.
- 9.1.1 Os demonstrativos com os treinamentos realizados pelos empregados da Auditoria Interna promovidos pelas Auditorias Nacionais, pela Universidade CAIXA (UC) e por entidades externas estão apresentados nos Anexos I a IV.

10 Análise do nível de maturação dos processos de governança, de gerenciamento de risco e de controles internos da CAIXA

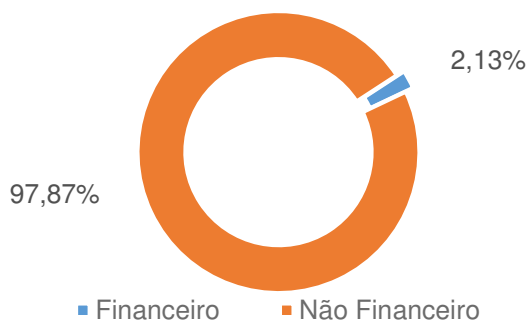
- 10.1 Em 2020, a CAIXA robusteceu o Sistema de Controles Internos (SCI) e o Sistema de Integridade quando, após realinhamento de mandatos de suas diretorias executivas, definiu que a Diretoria Executiva Governança e Estratégia (DEGOE) é a responsável pela Governança, Organização, Processos e Estratégia da empresa e criou a Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade (DECOI), que tem sob seu mandato a gestão dos Controles Internos e do Programa de Integridade CAIXA.
- 10.1.1 Aliado a isso, o Novo Plano Estratégico, aprovado ao final do ano 2020, apresenta a estratégia da CAIXA definida a partir das diretrizes da gestão, avaliação de cenários, riscos, atratividades dos negócios no mercado e potencialidades existentes na empresa, com destaque para seu foco na adaptação rápida em um cenário competitivo e o que isso pode significar no resultado dos negócios, na governança e na sustentabilidade da empresa.

- 10.2 Os avanços verificados nos sistemas de Controles Internos e de Integridade e a revisão da estratégia da CAIXA são considerados facilitadores para as avaliações da governança e do gerenciamento de riscos pela Auditoria Interna.
- 10.3 Anualmente, a DIAUD realiza trabalho de avaliação do SCI da CAIXA e emite parecer com base nos resultados dos trabalhos de auditoria correlacionados aos cinco componentes do controle interno: ambiente de controle, avaliação de risco, atividades de controle, informação e comunicação e monitoramento, o qual subsidia o Relatório Anual de Controles Internos e Integridade CAIXA.
- 10.3.1 Os processos de governança corporativa e gerenciamento de riscos são complexos e dinâmicos, exigindo a avaliação permanente quanto a sua eficiência, considerando as alterações no ambiente corporativo e no cenário econômico.
- 10.3.2 Nesse contexto, os trabalhos de auditoria realizados em 2020 que avaliaram aspectos de governança corporativa e gerenciamento de riscos recomendaram melhorias para sanar as fragilidades de alta criticidade relacionadas a:
- suficiência de garantias;
 - estratégia de recuperação para reestruturação de passivos;
 - administração dos imóveis classificados em Bens Não de Uso (BNDU);
 - qualidade e suficiência das informações cadastrais de clientes Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ);
 - *rating* de provisão de crédito e gestão das informações pelo Sistema de Avaliação e Aprovisionamento de Crédito (SIAPC);
 - valor da exposição das Garantias Financeiras Prestadas;
 - gerenciamento de Capital;
 - gerenciamento de riscos especializados: atuarial, de estratégia, contágio, concentração, contraparte, imagem e legal;
 - aplicativos móveis da CAIXA;
 - gestão de tarifas;
 - gestão dos fundos pela CAIXA, no papel de Agente Operador;
 - nomeação e atuação de conselheiros das empresas investidas;
 - fases de diagnóstico e identificação de *gaps* para implementação da Lei Geral de Proteção de dados Pessoais (LGPD).
- 10.3.3 Os Planos de ação regularizados no mesmo período indicam o engajamento dos gestores na adoção de medidas para correção das fragilidades de criticidade alta e evidenciam maturação da governança e gerenciamento de riscos nos seguintes processos:
- estrutura de gerenciamento de risco para as Carteiras Administradas, contemplando mapeamento dos riscos inerentes das operações, mecanismos de mensuração, instrumentos de avaliação e acompanhamento dos riscos e reportes às áreas/órgãos envolvidos durante toda a vida das operações;
 - validação dos modelos de marcação a mercado de ativos de terceiros;
 - avaliação da suficiência das garantias das carteiras adquiridas pela 1ª Linha de Defesa (LD), observando a exigência de capacidade de pagamento do cliente, privilegiando as melhores estruturas de garantia;
 - observância do modelo de governança para implementação e planos de implantação das frentes do Programa Transformação Digital CAIXA;
 - adoção de rotina operacional para contratação de Operações Estruturadas e ajuste no fluxo de governança para precificação de produtos, serviços, clientes e negócios dessa natureza;
 - revisão das ações de governança determinada pelo CA.

11 Benefícios decorrentes da atuação da Auditoria Interna

- 11.1 A IN CGU nº 10, de 28/4/2020, aprovou a Sistemática de Quantificação e Registro dos Resultados e Benefícios da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, estabelecendo os conceitos, requisitos e regras básicas para contabilização de benefícios.
- 11.2 Por meio da Portaria da Secretaria Federal de Controle (SFC) nº 2271/2018, alterada pela Portaria SFC nº 4044/2019, foi divulgado o Manual de Contabilização de Benefícios contendo as orientações para a quantificação e registro dos benefícios de controle interno.
- 11.3 As recomendações efetuadas nos trabalhos de auditoria contribuem para a melhoria da gestão e o aperfeiçoamento dos controles internos nas unidades auditadas, cujas implementações realizadas pelos gestores resultam em benefícios para a instituição.
- 11.4 A quantificação e o registro são efetuados quando da execução de trabalhos de *follow-up*, a partir dos apontamentos gerados nos trabalhos originais.
- 11.5 A IN CGU 10/2020 classifica os benefícios como financeiros e não financeiros, que podem ser identificados conforme relatado a seguir.
- 11.5.1 Benefícios financeiros são expressos em valores monetários, representados por:
- recuperação de valores pagos indevidamente;
 - suspensão de pagamento não continuado indevido;
 - suspensão de pagamento continuado indevido;
 - redução nos valores licitados/contratados, mantendo a quantidade e qualidade necessárias de bens e serviços;
 - cancelamento de licitação/contrato com objeto desnecessário, inconsistente ou inadequado tecnicamente;
 - arrecadação de multa legal ou prevista em contrato;
 - elevação de receitas;
 - compatibilização do objeto contratado com as especificações ou com o projeto;
 - incremento da eficiência, eficácia ou efetividade de programa de governo;
 - eliminação de desperdícios ou redução de custos administrativos;
 - recuperação do custo de operações de crédito subsidiado.
- 11.5.2 Benefícios não financeiros retratam o impacto positivo na gestão, sem, entretanto, configurarem representação monetária e sempre que possível deve ser utilizada mensuração em alguma unidade que não a monetária, a saber:
- medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos;
 - medida de aperfeiçoamento da transparência;
 - medida de aperfeiçoamento do controle social;
 - medida de promoção de sustentabilidade ambiental;
 - medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos;
 - outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos;
 - condenação criminal;
 - declaração de inidoneidade;
 - demissão, cassação ou destituição;
 - outras decisões civis e medidas administrativas ou correcionais.
- 11.5.3 Foram consolidados os dados registrados na ferramenta de quantificação de benefícios de auditoria apurados no ano de 2020, que resultaram no montante de 141 benefícios advindos da execução de 51 trabalhos de *follow-up*, conforme apresentado no gráfico 11:

Gráfico 11 – Percentual dos Benefícios de Auditoria pela classificação



Fonte: Formulários de Benefícios da Atividade de Auditoria Quantificação e Registro, Sharepoint DIAUD, 31/12/2020.

11.5.3.1 Do total de 141 registros, 138 se referem a benefícios classificados como benefícios não financeiros e 3 como benefícios financeiros.

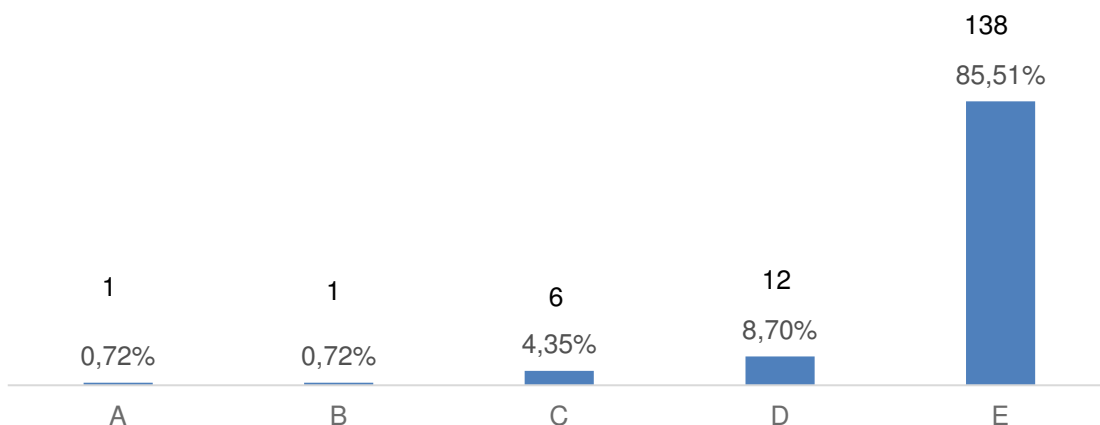
11.6 Benefícios Financeiros

[Informação sigilosa]

11.7 Benefícios Não Financeiros

11.7.1 Quanto aos benefícios não financeiros, foram contabilizados 138 registros relacionados ao aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos, bem como às dimensões e repercussões descritas no gráfico 12.

Gráfico 12 – Relação Percentual entre Dimensão e Repercussão de Benefícios de Auditoria



Legenda:

- A - Missão, Visão e/ou Resultado e Repercussão Estratégica
- B - Missão, Visão e/ou Resultado e Repercussão Transversal
- C - Missão, Visão e/ou Resultado e Repercussão Tático/Operacional
- D - Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos e Repercussão Estratégica
- E - Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos e Repercussão Tático/Operacional

Fonte: Formulário Benefícios da Atividade de Auditoria Quantificação e Registro, Sharepoint DIAUD, 31/12/2020.

11.8 Com base nas análises realizadas e tendo em vista o objetivo estratégico da CAIXA de assegurar o aprimoramento e a efetividade da governança corporativa, verificou-se que as recomendações realizadas pela DIAUD alteraram, de forma significativa, os processos de gestão, resultando em melhorias de controle interno, redução de custos e otimização de recursos.

12 Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade

- 12.1 A DIAUD possui um conjunto de atividades de caráter permanente que tem por objetivo acompanhar o desenvolvimento do processo Auditar para assegurar sua conformidade com as normas profissionais e de conduta aplicáveis e a eficiência dos processos.
- 12.1.1 Nesse conjunto de atividades destaca-se, na fase de planejamento, a visão integrada, etapa de interação entre as unidades estratégicas e operacionais, com a utilização de ferramentas como o Plano de Trabalho e a Matriz de Planejamento, que proporcionam alinhamento e nivelamento das expectativas e objetivos do trabalho, a priorização de testes de auditoria, bem como possibilita que o planejamento seja dinâmico.
- 12.1.1.1 Na fase de execução dos trabalhos, ressalta-se a Matriz de Achados e a Matriz de Criticidade que qualificam a consistência lógica e de risco dos achados de auditoria e os principais elementos que serão levados para o Relatório de Auditoria (RA), bem como auxiliam na atribuição dos resultados dos apontamentos.
- 12.1.1.2 Além disso, durante a execução ocorrem a supervisão e a coordenação dos trabalhos de auditoria que são realizadas de forma contínua e direta, visando assegurar o cumprimento do objetivo, garantir a qualidade, tempestividade, fidedignidade e utilidade dos reportes, mediante avaliação do valor das informações, profundidade das análises e pertinência das conclusões.
- 12.1.1.3 Por fim, na fase de acompanhamento, destaca-se a etapa de *phase out* subdividida em:
- homologação, com envolvimento pleno da chefia imediata, das ações propostas pelas unidades auditadas;
 - validação, pela Auditoria Interna, dos Planos de ação propostos pelas unidades auditadas, mediante o uso da metodologia SMART (Específica, Mensurável, Atingível, Relevante e Temporizável);
 - emissão de parecer conclusivo, pela chefia imediata, com avaliação quanto à implementação e suficiência de todas as ações para regularizar o apontamento.
- 12.1.1.3.1 A avaliação da efetividade dos Planos de ação, pela Auditoria Interna, é realizada por meio de trabalho de *follow-up*, que tem por objetivo verificar a implementação e a suficiência das ações propostas para sanar as fragilidades apontadas em auditorias de qualquer origem.
- 12.1.1.4 A CAIXA possui a Matriz de Conformidade que é um instrumento de verificação do Nível de Conformidade das Unidades de Matriz, Rede Executiva e Rede Negocial nos indicadores definidos, com a finalidade de estimular a melhoria contínua, a disseminação da cultura de controle e *compliance* e a busca para atingir a meta de 100% de Conformidade.
- 12.1.1.4.1 As unidades possuem 100 pontos de Conformidade no mês e o seu total pode ser deduzido de acordo com a quantidade de descumprimento de prazos de preenchimento, de homologação e de regularização de ações e de finalização de Planos de ação.
- 12.1.1.5 O índice de cumprimento dos Planos de ação decorrentes de apontamentos da Auditoria Interna compõe os indicadores da Política de Consequências CAIXA.
- 12.1.1.5.1 O aludido índice tem o objetivo de mensurar a tempestividade e a efetividade da conclusão dos Planos de ação criados pelas unidades para atendimento aos apontamentos da Auditoria Interna.
- 12.1.1.5.2 Uma das diretrizes da Política de Consequências CAIXA é que gestores chefes de unidades, designados em caráter efetivo ou não efetivo, sejam responsabilizados pelo desempenho de sua unidade, por seu desempenho individual e pelas condutas e ações de gestão relativas ao descumprimento de normas e procedimentos definidos para a unidade pela qual são responsáveis e unidades vinculadas, bem como a pedidos indiscriminados de prorrogações, sem justificativa tecnicamente fundamentada.

- 12.1.2 Embora a DIAUD desempenhe atividades permanentes que acompanham o desenvolvimento e a eficiência dos processos, essas ainda não se constituem em um Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ) *lato sensu*.
- 12.1.2.1 Em 2020, a Auditoria Interna aderiu ao Modelo de Capacidade de Auditoria Interna Governamental (IA-CM), sendo uma das condições para a institucionalização do Nível 3 a existência do PGMQ.
- 12.1.2.1.1 Foi realizada a autoavaliação dos níveis 2 (Infraestrutura) e 3 (Integrado) do IA-CM, a fim de determinar qual a maturidade da atividade de auditoria interna desenvolvida pela CAIXA.
- 12.1.2.1.2 Na autoavaliação, concluiu-se que a DIAUD está no nível 1, mas houve a identificação de que possui muitos dos macroprocessos (*Key Process Area – KPA*) dos níveis avaliados atendidos, especialmente no que tange ao nível 2, com 8 dos 10 KPAs institucionalizados.
- 12.1.2.1.3 Atualmente, encontra-se em fase de construção um Plano de ação, com vistas ao alcance do nível 3 do IA-CM pela DIAUD.
- 12.1.2.2 Com a nova estrutura de funcionamento para a Auditoria Interna estabelecida em janeiro de 2020, decorrente da criação da DIAUD, que iniciou sua operação sob essa nova estrutura em julho de 2020 e, em continuidade às ações de aprimoramento do processo Auditar, foram iniciados Projetos Estruturantes que tratam dos temas “Indicadores, Metas de Desempenho e Programa de Qualidade” e “Revisão do RA”, com conseqüente institucionalização do PGMQ.

13 Encerramento

- 13.1 A Auditoria Interna, em atendimento às determinações contidas na IN CGU nº 9, de 9/10/2018, e após apreciação do COAUD e do CA, encaminhará este relatório à CGU.

Brasília, 18 de fevereiro de 2021.

AUDITORIA INTERNA

14 Anexos

Anexo I - Treinamentos promovidos pelas Auditorias Nacionais realizados pelos empregados da DIAUD

AN	Segmento	Curso	Carga horária	Quant. de participantes	Quant. de horas X Quant. de participantes
AUDAE	Contabilidade e Tributos CAIXA	Workshop Auditoria Contábil	4	32	128
	Previdência Privada Fechada	Curso Noções Básicas em Previdência Complementar (Escola Nacional de Administração Pública - ENAP)	16	5	80
	Previdência Privada Fechada	Gestão de Risco Atuarial em Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC). (PREVI, Valia e Fachesf)	6	5	30
	Previdência Privada Fechada	Webinar Funcef: impacto da pandemia da COVID-19 nos Ativos Imobiliários.	3	5	15
AUDAT	Habitação	Momento AUDAT	3	46	138
	Produtos e Serviços de Governo	Momento AUDAT	6	41	246
AUDES	Contratação de Bens e Serviços	60 vícios mais comuns nas licitações e nos contratos – como evitar, quando sanear e como resolver de acordo com o TCU	24	4	96
	Crédito Comercial	Capacitação na Auditoria com Uso de Painéis do Crédito Comercial Atacado e Varejo	8	15	120
AUDTI	Auditoria de Dados e Informações / Gestão e Governança de TI	1º CONECTA AUDTI - Integração dos novos auditores que passaram a compor os times do Core e dos Squads de TI e ADI, apresentá-los à equipe, segmentos e metodologias de trabalho da AUDTI	3	27	81
	Auditoria de Dados e Informações	2º CONECTA AUDTI - DAMA DMBOK e a Governança de Dados no SERPRO	2	66	132
	Auditoria de Dados e Informações	3º CONECTA AUDTI - A experiência da teoria dos grafos em serviços de auditoria	2	66	132
	Auditoria de Dados e Informações	Ambientação à ADI - Básico	8	15	120
	Auditoria de Dados e Informações	Ambientação à ADI - Intermediário	8	12	96
Total			69		1.318

Fonte: Auditorias Nacionais

Anexo II - Treinamentos promovidos por entidades externas realizados pelos empregados da DIAUD

AN	Curso	Carga horária	Quant. de participantes	Quant. de horas X Quant. de participantes
AUDAE	Treinamento <i>Compliance</i>	30h	5	150h
	Treinamento <i>on-line</i> ao vivo sobre Precificação e Macro Hedge	40h	25	1.000h
	Treinamento sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo	16h	10	160h
AUDES	Curso Análise Avançada das Demonstrações Financeiras para fins de Estabelecimento de Limites de Crédito	16h	15	240h
	Seminário 60 vícios mais comuns nas licitações e nos contratos: como evitar, quando sanear e como resolver de acordo com o TCU	24h	4	96h
AUDTI	Treinamento Análise Forense de Sistemas	16h	6	96h
	Treinamento Análise Forense de Rede	16h	3	48h
	Treinamento Ethical Hacking Foundation	32h	7	224h
Total		190h		2.014h

Fonte: Escola de Auditoria

Anexo III – Treinamentos promovidos pela UC realizados à distância pelos empregados da DIAUD

Atividade	Carga Horária (h)	Quant. de participantes
Academia da Excelência - Banco ou <i>Banking?</i>	8	9
Academia da Excelência - Comunicação	8	18
Academia da Excelência - Gestão	8	14
Academia da Excelência - Gestão do Tempo e Produtividade	8	20
Academia da Excelência - Inovação e Criatividade	8	23
Academia da Excelência - Liderança e Sucessão	8	10
Academia da Excelência - Marketing 4.0	8	8
Academia da Excelência - Negociação e Vendas	8	8
AGRO.CAIXA Apoiar quem produz	10	2
Agronegócio CAIXA	6	1
Ambientação à CAIXA	30	1
Análise de Perfil do Investidor	4	9
Apresentaê	2	32
Aquisição de Veículos - SARB 05	1	1
Atendimento em agências - SARB04	1	2
Autoconhecimento e Liderança	2	7
BABOK - <i>Business Analysis Body of Knowledge</i>	15	14
Brigada Voluntária de Incêndio	8	8
<i>Business Game</i> Líder CAIXA	12	7
Caderno Digital - Transformação Digital	5	13
Capacitação de Líderes - Gerenciamento de Risco e Capital	2	27
Capacitação de Líderes - Gestão Estratégica para Resultados	2	28
Capacitação de Líderes - Governança e Sustentabilidade	2	26
Capacitação de Líderes - Liderança e Gestão de Pessoas	2	39
Cartilha Política de Consequências CAIXA	1	5
Certificação	2	74
Certificação - CFP - <i>Certified Financial Planner</i> - IBCPF	4	2
Certificação CAIXA <i>Product Owner</i> I	10	3
Certificação CAIXA <i>Scrum Master</i> I	10	4
Certificação Digital	10	15
Cidadania Financeira	6	22
CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	20	13
Cliente da Era Digital	3	105
COBIT Foundation - <i>Control Objectives for Information and related Technology</i>	2	2
COBIT Foundation – Elementos Fundamentais do COBIT05	15	2
Como obter resultados com pessoas	2	9
Competências Comportamentais	2	107
Compliance CAIXA	2	102
Compreendendo o contexto do negócio CAIXA	2	3
Comunicação e Construção de vínculos	2	7
Concessão de Crédito Sustentável - PF	4	3
Concessão de Crédito Sustentável - PJ	4	3

Atividade	Carga Horária (h)	Quant. de participantes
Conciliação Extrajudicial na CAIXA	8	6
Conhecimentos Bancários Básicos	20	2
Conta Corrente – SARB 02	1	1
Conta Salário - SARB 16	1	2
Contratação de Crédito Consignado - SARB 15	1	4
Contratação de crédito por meios remotos - SARB 13	1	3
Crédito Responsável - SARB 10	1	3
Curso Básico de Câmbio	10	4
Curso de preparação e atualização CPA 10	30	13
Curso de preparação e atualização CPA20	25	38
Curso Metodologias Ágeis	10	2
Curso Segurança CAIXA - Módulo Prevenção à Fraude	5	6
Curso Segurança CAIXA - Módulo Segurança Física	5	8
<i>Design Thinking</i> na Prática	12	5
Digitalização para Ajuizamento	2	1
Diversificando sua Carteira	4	12
EAD Filosofia LEAN	8	109
Elaboração Normativa - CAIXA	2	28
Elaboração Normativa - Unidades Gestoras	10	1
Ergonomia	2	49
Ética e Conduta na Caixa - 2019	4	75
Feedback	5	5
Feedback Transformador	8	2
Formação Carreira Gerencial	8	5
Formação Completa de Pregoeiros e Condutores de Licitações da CAIXA	8	18
Formação de Gestor Operacional de Contratos	8	3
Fundamentos Scrum	10	105
Game Canais de Atendimento	4	3
Game Show do Cartão	2	6
Gerenciamento de Capital	4	91
Gerenciamento de Resultados	2	4
Gerenciando Pessoas para Resultados	16	1
Gerenciar Mudanças de TI - Módulo	5	6
Gestão da Estratégia Organizacional - Módulo I	16	1
Gestão da Estratégia Organizacional - Módulo II	16	4
Gestão de Risco em TI	15	1
Gestão de Riscos em TI	4	37
Gestão por Resultados	8	28
Habilidades do Líder	4	13
HSM EXPO	24	3
IFRS 9	8	6
IFRS 9 – <i>Impairment</i>	5	47
IFRS16 - Norma Internacional de Contabilidade	10	2
Instrumentos para Entender a Gestão Pública	40	8

Atividade	Carga Horária (h)	Quant. de participantes
Integridade e Governança na Caixa	4	84
Intraempreendedorismo	3	131
Introdução a <i>Blockchain</i>	3	120
ITIL 4	1	1
Jeito CAIXA de Atender	4	8
Leis de Filas	4	3
Libras	6	1
Licitação e Contratos CAIXA - Lei das Estatais	6	16
Líder Coach	24	5
Líder de si mesmo - MBTI	3	36
Líder no Mundo Digital	3	23
Líder ou gerente?	2	9
Liderança Aberta	2	6
Linhas de Defesa	2	82
Maratona de Previdência	4	1
Matemática Financeira	10	12
Mensuração de Impactos Socioambientais	8	11
Mercado de Ações	20	14
Mercado de Capitais	2	50
Mercado de Capitais - Conhecimentos Básicos	2	1
Mercado de Capitais - Estudo Dirigido	8	5
Mercado de Cartões CAIXA	3	2
Metodologias Ágeis	10	94
Modelo de Gestão CAIXA	20	2
Negociação na Era Digital	10	134
Negociação que Gera Negócios	4	16
Nova Solução de Gestão de Depósitos	6	6
Novo Construcard CAIXA	4	1
O que é <i>SQUAD</i> ?	5	119
Oferta Qualificada	10	7
Ora, pois! Comunicação e Linguagem	8	38
Papéis de liderança	2	7
Parceria Público Privada e Concessões	20	1
Participação em Ofertas Públicas	6	15
Perfil do Líder	3	18
PLDFT - Estudos de Casos FEBRABAN	1	6
PLDFT na Prática	4	57
PLDFT NA PRÁTICA 2.0	4	42
Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA	4	13
Poupa Tempo	4	12
Prevenção à Fraude Documental	10	5
Procedimentos para o cumprimento das normas de autorregulação - SARB 06	1	3
Programa de Capacitação para Dirigentes e Conselheiros	2	6
Programa IFRS9	10	4

Atividade	Carga Horária (h)	Quant. de participantes
Protocolo de Atendimento	1	2
Relacionamento com o consumidor PF - SARB 01	1	4
Requisitos de Software	8	6
Responsabilidade Socioambiental nos negócios bancários	4	5
Resumo contratual de operações de crédito - SARB 12	1	2
Risco Operacional	4	83
Roda de Diálogo - Código de Ética	1	333
Roda de Diálogo – Conhecendo a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro	1	1
Roda de Diálogo - Nova Rede de Varejo – Uma Só CAIXA	1	1
RPPS - Regimes Próprios de Previdência Social	6	3
Saúde Financeira - Programa Fique Bem	2	3
Saúde Suplementar	4	5
<i>Scrum Foundation Professional Certificate</i>	2	1
<i>SDL – Security Development Lifecycle</i>	15	8
Segurança da Informação e Comunicações na CAIXA	2	8
Segurança da Informação na CAIXA	3	71
Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) - SARB03	1	3
Serviços Bancários	2	5
Sistema de Controles Internos	2	78
<i>Suitability - SARB 17</i>	1	8
Time que Aprende VIREC	10	18
Tratamento e Negociação de Dívidas - SARB 18	1	4
Trilha de Segurança CAIXA - Estudo Dirigido	8	3
Uso consciente do Cheque Especial - SARB 19	1	4
Usuários de Bens e Serviços	4	11
Verificação de Aprendizagem Agentes do Desempenho	1	1
Viabilidade Econômico-Financeira de Projetos	6	2
Virei gerente, e agora?	8	20

Fonte: Gerência Nacional Desenvolvimento e Aprendizagem (GEDEC)

Anexo IV – Treinamentos disponibilizados pela UC realizados à distância pelos empregados da DIAUD por meio da plataforma Alura

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
A Empresa Ágil: introduzindo o <i>Business Agility</i> nas organizações	6	3
Access: inicie suas consultas com agrupamento, classificação e mais	8	2
Acessibilidade web parte 1: tornando seu <i>front-end</i> inclusivo	6	1
Acessibilidade web: introdução a designs inclusivos	6	2
Administração do MySQL: segurança e otimização do banco	16	1
Adobe Illustrator: introdução ao desenho vetorial	10	1
Agile na Prática: técnicas aplicadas para gestão ágil	8	3
Amazon Alexa: programe a sua assistente pessoal	8	1
Amazon <i>CloudWatch</i> : visibilidade completa das aplicações e serviços na nuvem	6	1
Amazon <i>Lightsail</i> : descomplicando a nuvem	8	1
Amazon S3: manipule e armazene objetos na nuvem	12	1
Análise de dados: introdução com Excel	6	7
Análise de dados: introdução com R	8	4
Android I: crie sua App fantástica com Android Studio	10	1
Aprender a Aprender: técnicas para seu autodesenvolvimento	8	3
Automação residencial parte 1: integrando sensores no <i>Home Assistant</i>	8	1
Bizagi: introdução ao mapeamento de processos com BPMN	10	2
<i>Blockchain</i> para Negócios: aplicações e cases reais	8	1
Branding: criando uma marca forte	8	1
BSC: aplicado na gestão de portfólios	10	3
<i>Business Intelligence</i> : introdução à inteligência empresarial	12	10
<i>Business Model Canvas</i> parte I : um modelo poderoso para o seu negócio	8	3
<i>Business Model Canvas</i> parte II : avance no seu modelo de negócios	8	3
C# parte 1: primeiros passos	8	1
C# parte 2: introdução à orientação a objetos	8	1
C# parte 3: entendendo herança e interface	8	1
C# parte 4: entendendo exceções	8	1
Certificação ITIL Foundation 1: introdução ao gerenciamento de TI	10	8
Certificação ITIL Foundation 2: estratégias e desenho de serviços	10	4
Certificação ITIL Foundation 3: transição e operação de serviço	10	2
Certificação ITIL Foundation 4: melhoria contínua de serviço	10	3
Certificação ITIL Foundation v3: estratégias e desenho de serviços parte 2	10	2
Certificação ITIL Foundation v3: introdução ao gerenciamento de TI parte 1	10	2
Certificação ITIL Foundation v3: melhoria contínua de serviço parte 4	10	1
Certificação ITIL Foundation v3: transição e operação de serviço parte 3	10	2
Certificações ANBIMA: CPA-10 e CPA-20	10	5
Classificação multilabel de textos: múltiplos contextos em NLP	10	1
COBIT 5 Foundations Parte 1: introdução a Governança Corporativa	14	11
COBIT 5 Foundations Parte 2: princípios do COBIT 5	9	10
COBIT 5 Foundations Parte 3: habilitadores do COBIT 5	12	9
COBIT 5 Foundations Parte 4: implementação e avaliação de processos	5	6
Cobol parte 2: manipulando arquivos de dados	10	1

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
Cobol: primeiros passos	8	1
Comunicação Assertiva: reduzindo conflitos e frustrações	6	5
Comunicação não violenta parte 2: mantendo a empatia	4	2
Comunicação não violenta: consciência para agir	2	14
Comunicação: como se expressar bem e ser compreendido	8	49
Concursos: noções básicas de informática	8	1
Consultas Multidimensionais: MDX com SQL Server	10	1
Consultas SQL: avançando no SQL com MySQL	14	3
Cordova & PhoneGap: Apps mobile com HTML, CSS e JS	20	1
Currículo: como chamar a atenção dos entrevistadores	6	2
Dashboard com Power BI: construindo relatórios	14	3
Dashboards parte 1: visões de projetos e operações	6	1
<i>Data analysis</i> : introdução a séries temporais e análises	8	3
<i>Data Science</i> : introdução a análise de series temporais	6	1
<i>Data Science</i> : introdução a testes estatísticos com Python	6	2
<i>Data Science</i> : o pipeline dos dados	8	1
<i>Data Science</i> : primeiros passos	6	5
<i>Data Visualization</i> parte 1: introdução ao design de gráficos	15	6
<i>Data Visualization</i> parte 2: escolhendo o melhor gráfico	6	3
<i>Data Visualization</i> : criação de gráficos com o <i>Matplotlib</i>	6	1
<i>Data Visualization</i> : explorando com <i>Seaborn</i>	6	1
DAX e ETL com Power BI: carregando dados	14	6
<i>Deep Learning</i> parte 2: como a rede aprende	6	1
Delegação de Tarefas: obtenha o melhor do seu time	4	1
<i>Design</i> de Apresentação parte 2: roteiro, visual e apresentador de impacto	8	2
<i>Design</i> Gráfico: conhecimentos de impressão	10	1
<i>Design</i> Gráfico: design de apresentações	10	27
<i>Design</i> Gráfico: design de infográficos	10	1
<i>Design Patterns</i> em PHP: padrões comportamentais	8	1
<i>Design Patterns</i> em PHP: padrões criacionais	8	1
<i>Design Patterns</i> em PHP: padrões estruturais	8	1
<i>Design Patterns Python</i> II: boas práticas de programação	16	1
<i>Design Sprint</i> 2.0: crie produtos digitais rapidamente	4	3
<i>Design Thinking</i> parte 1: utilize uma metodologia de design para solucionar desafios	9	1
<i>Design Thinking</i> : concretizando ideias	5	4
Docker: criando containers sem dor de cabeça	10	1
<i>Doctrine ORM</i> : acesse o banco com Mapeamento Objeto-Relacional	10	1
<i>Doctrine ORM</i> : use índices, SQL nativo, funções e <i>stored procedures</i>	8	1
Eficácia parte 1: hábitos para sua proatividade	6	16
Eficácia parte 2: hábitos para sua proatividade	4	8
E-mail marketing: <i>design</i> do seu e-mail	8	1
Empreendedorismo: abrindo sua empresa do jeito certo	10	3
Empreendedorismo: da ideia ao plano de negócios	8	3
Engenharia de requisitos: da demanda ao gerenciamento	8	1

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
Estatística com <i>Python</i> parte 1: frequências e Medidas	10	3
Estatística com R: introdução à modelagem	8	1
Estatística com R: probabilidade e amostragem	12	1
Estatística I: entenda seus dados com R	8	10
Estatística II: aprofundando em hipóteses e correlações	8	3
Estatística parte 1: frequências e medidas	10	1
Estatística parte 2: probabilidade e amostragem	10	1
Estratégias de <i>Customer Success</i> : foco no cliente	6	1
Estratégias de marketing: lançamento de produto digital	8	1
Estresse parte 1: buscando qualidade de vida	2	9
Estresse parte 2: equilibre seu estilo de vida	8	7
Estrutura de dados: pilhas, filas e listas com <i>Python</i>	12	1
ETL com <i>Integration Services</i> : modelo de dados	6	5
ETL com <i>Integration Services</i> : transformação de dados	10	2
Excel II: tabelas dinâmicas, validação e mais funções	8	8
Excel III: avançando em funções e criando suas macros	8	4
Excel procv: lógica booleana e busca por valores	12	10
Excel: criação de macros e automatização de tarefas	12	4
Excel: domine o editor de planilhas	10	32
Excel: domine o editor de planilhas mais famoso do mundo	14	19
Excel: personalizando e automatizando tarefas com VBA	8	3
Excel: simulação e análise de cenários	6	8
Excel: tabelas dinâmicas e dashboards	10	12
Feedback: a arte de orientar e ser orientado com sentido	2	7
<i>Flask</i> parte 1: crie uma <i>webapp</i> com <i>Python 3</i>	16	2
<i>Flutter</i> com web API: integrando sua <i>app mobile</i>	8	1
Foco: trazendo mais resultados para o dia a dia	10	10
Fotografia: descobrindo linguagem fotográfica	10	1
Fotografia: filtros e recursos de fotos no celular.	8	1
Freelancer parte 1: estruture seu negócio	6	1
Funções com Excel: operações matemáticas e filtros	10	12
Fundamentos de Agilidade: seus primeiros passos para a transformação ágil	6	13
Fundamentos de <i>Flutter</i> : crie o seu primeiro <i>App</i>	15	2
Fundamentos do <i>Storytelling</i> : visão de negócios e desenvolvimento pessoal	8	1
Fundamentos para gestão de contratos: dicas e cuidados gerais	8	1
Fundamentos <i>Quality Assurance</i> : TestPlan e boas práticas	8	3
GeoPandas Parte 1: trabalhando com dados Geoespaciais	8	3
GeoPandas Parte 2: visualização com mapas interativos	6	1
Gerenciamento de conflitos: técnicas fundamentais	10	4
Gerenciamento de qualidade de software parte 1: i documento MDS	8	1
Gestalt: aplicando princípios em um layout Photoshop	8	1
Gestão Ágil: liderando a mudança em um ambiente de agilidade	6	3
Gestão de Pessoas 4.0 parte 2: avaliando as mudanças da transformação digital	8	1
Gestão de Pessoas 4.0 parte 1: entendendo as mudanças da transformação digital	8	4

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
Git e Github: controle e compartilhe seu código	6	1
Git e Github: estratégias de ramificação, conflitos e <i>Pull Requests</i>	8	1
Google Ads: crie suas primeiras campanhas	8	1
Governança de TI: gestão de demandas de serviços	8	4
Hábitos: da produtividade às metas pessoais	8	39
HTML5 e CSS3 parte 1: a primeira página da Web	8	8
HTML5 e CSS3 parte 2: posicionamento, listas e navegação	8	4
HTML5 e CSS3 parte 3: trabalhando com formulários e tabelas	8	4
HTML5 e CSS3 parte 4: avançando no CSS	8	2
HTTP: entendendo a web por baixo dos panos	14	3
Iconografia I: desenvolva representações gráficas a partir de uma identidade	8	1
Illustrator: crie <i>layouts</i> para a web	8	1
Indicadores de e-commerce parte 1: monitore o desempenho da sua loja	6	1
Indicadores de e-commerce parte 2: aprofundando em métricas do negócio	6	1
Indicadores de e-commerce parte 3: métricas avançadas	8	1
Inglês: candidate-se a vagas no exterior	4	2
Integração Contínua: maturidade e produtividade no desenvolvimento de <i>Software</i>	16	1
Inteligência comercial: aumente a competitividade do seu <i>e-commerce</i>	6	2
Inteligência Emocional: práticas para o cotidiano	6	3
Internet das coisas: seu assistente pessoal em <i>Python</i>	6	1
Introdução à Engenharia de Requisitos: como levantar, documentar e validar	6	1
Introdução à experimentação: análise de experimentos.	6	1
Introdução a Redes Neurais: <i>Deep Learning</i> com PyTorch	6	1
Introdução ao PostgreSQL: primeiros passos com SQL	8	9
Introdução ao SQL com MySQL: manipule e consulte dados	12	4
Java parte 1: primeiros passos	8	3
Java parte 2: introdução à orientação a objetos	8	2
Java parte 3: entendendo herança e interface	16	1
JavaScript: primeiros passos com a linguagem	10	1
JavaScript: programando na linguagem da web	20	3
jQuery: domine a biblioteca mais popular do mercado parte 1	12	1
Kanban parte 1: fundamentos essenciais	6	9
Kanban parte 2: métricas e práticas avançadas	8	5
Lean Startup: primeiros passos da sua <i>startup</i> enxuta	1	1
LGPD: conhecendo e entendendo seus impactos	10	30
Liderança parte 1: seja líder no novo mercado	8	3
Liderança parte 2: seja o líder que o mercado procura	12	2
Linguagem Natural parte 1: introdução a NLP com análise de sentimento	6	2
Linguagem Natural parte 2: continuando com a análise de sentimento	4	2
LinkedIn: como fazer o seu perfil trabalhar para você	4	1
Linux I: conhecendo e utilizando o terminal	4	3
Linux II: programas, processos e pacotes	8	1
Lógica de programação I: os primeiros programas com <i>Javascript</i> e HTML	16	7
Lógica de programação II: pratique com desenhos, animações e um jogo	10	1

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
<i>Machine Learning</i> parte 1: otimização de modelos através de hiperparâmetros	9	1
<i>Machine Learning</i> parte 2: otimização com exploração aleatória	8	1
<i>Machine Learning</i> : introdução a classificação com SKLearn	8	4
<i>Machine Learning</i> : validação de modelos	8	1
Matemática: espaços e subespaços vetoriais	10	1
Matemática: funções e seus usos	4	1
Matemática: iniciando em álgebra linear e vetores	5	1
Matemática: introdução à Matrizes	8	1
Matemática: introdução ao cálculo de derivadas	4	1
Matemática: sistemas de equações algébricas lineares	10	1
Métodos Ágeis: introdução	12	1
Métricas ágeis: como medir resultados em um ambiente ágil	6	2
Modelagem de banco de dados relacional: diagrama ER e modelo relacional	10	1
Modelagem de banco de dados relacional: entidades, relacionamentos e atributos	10	1
Modelagem de Banco de Dados Relacional: índices e normalização	5	2
Modelagem de banco de dados relacional: modelo e álgebra relacional	12	1
Modelagem de banco de dados relacional: normalização	10	3
Modelos de ETL: <i>Pentaho Data Integration</i>	14	11
MongoDB: modelagem de dados	10	1
MySQL I: iniciando suas consultas	8	2
Negociação parte 1: práticas essenciais	10	3
Negociação parte 2: técnicas avançadas	12	1
OLAP com <i>Pentaho</i> : construção do <i>Data Mart</i>	16	2
OLAP com SQL Server: construção do <i>Data Warehouse</i>	10	1
Oratória parte 1: compartilhe ideias e histórias	8	9
Oratória parte 2: apresentações em público	6	9
Organização de equipes ágeis: os papéis existentes em uma equipe	6	2
OWASP Top 10: de <i>Injections a Broken Access Control</i>	4	1
OWASP Top 10: <i>Security misconfiguration, logging</i> e monitoramento	6	1
OWASP: padrão de verificação de segurança de aplicações	6	1
Pandas: formatos diferentes de entrada e saída (IO)	6	1
Persistência com <i>Flutter</i> : crie um app com armazenamento interno	8	2
<i>Personal Branding</i> : entenda o que é e como você pode usá-la a favor da sua carreira	8	1
Photoshop: composição de peça publicitária	8	1
PHP Composer: dependências, <i>Autoload</i> e Publicação	6	1
PHP e BDD: <i>Behavior Driven Development</i> com Behat	8	1
PHP e <i>Clean Architecture</i> : descomplicando arquitetura de <i>software</i>	8	1
PHP e <i>Domain Driven Design</i> : apresentando os conceitos	8	1
PHP e TDD: testes com PHPUnit	6	1
PHP <i>Exceptions</i> : tratamento de erros	8	1
PHP <i>Parallel</i> : processos, <i>Threads</i> e <i>Channels</i>	8	1
Plataforma <i>e-commerce</i> : decisões no começo de sua loja virtual	8	2
PNL: comunicação efetiva para o dia a dia	6	4
Pontos fortes parte 1: descubra os seus e aprenda a gerenciá-los	4	8

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
Pontos fortes parte 2: habilidades e competências	4	5
PostgreSQL: comandos DML e DDL	8	2
PostgreSQL: desenvolva com PL/pgSQL	8	2
PostgreSQL: primeiros passos com SQL	8	9
PostgreSQL: primeiros passos com suas consultas	8	10
PostgreSQL: Views, Sub-Consultas e funções	6	3
Power BI Desktop: carregue, analise e visualize dados	12	15
Práticas ágeis: o dia a dia do ambiente Agile	6	1
Premiere: ritmo de edição e manipulando emoções	10	1
Primeira liderança: aprendendo sobre a missão e propósito de liderar pessoas	6	1
Princípios da influência: persuasão com foco em negócios	13	1
Princípios do trabalho em equipe: relações colaborativas	6	1
Princípios Fotográficos: equipamento e técnica	10	1
Produção de Vídeo: filmando a partir do celular	10	1
Produtividade parte 1: estratégias para o dia a dia	6	4
Produtividade Parte 2: organização e prioridade	6	1
Produtividade: hábitos e práticas para o dia a dia	8	4
Python 3 parte 1: introdução à nova versão da linguagem	12	4
Python 3 parte 2: avançando na linguagem	12	5
Python 3: avançando na orientação a objetos	10	2
Python 3: introdução a orientação a objetos	12	4
Python Collections parte 1: listas e tuplas	8	1
Python Collections parte 2: conjuntos e dicionários	9	1
Python Pandas: tratando e analisando dados	12	4
Python para Data Science: funções, pacotes e pandas básico	10	2
Python para Data Science: introdução à linguagem e Numpy	12	6
Python para Data Science: primeiros passos	10	6
Python: introdução a ambientes virtuais	6	1
Python: manipulação de Strings	7	2
Raspberry Pi parte 1: Da instalação ao Media Center	6	1
Raspberry Pi parte 2: controlando o mundo com GPIO	8	1
Redes parte 1: introdução, conceitos e prática	10	5
Regressão Linear: técnicas avançadas de modelagem	5	4
Regressão Linear: testando relações e prevendo resultados	12	3
Regressão: implemente uma rede neural com numpy	7	1
Relacionamento Interpessoal parte 2: melhore seu potencial	6	3
Relacionamento interpessoal: aprenda a lidar melhor com você e com o outro	10	12
Report Analysis com Power BI: gerando relatórios empresariais	12	5
Resiliência: aumente sua capacidade de adaptação a adversidades	8	5
RH Ágil: employee Experience	6	1
RH Ágil: estratégia ou sobrevivência	8	1
RH na Educação Corporativa: visualizando novos paradigmas	10	1
SAS parte 1: manipulando bases de dados	8	2
Scraping com Python: coleta de dados na web	10	1

Curso Alura	Carga Horária	Quant. de participantes
<i>Scrum</i> parte 1: gerencie o seu projeto de forma ágil	5	10
<i>Scrum</i> Parte 2: o manifesto ágil, liderança e organização em <i>Scrum</i>	5	6
<i>Scrum</i> Parte 3: iniciando projetos com <i>Agile</i>	6	6
<i>Scrum</i> Parte 4: planejando projetos com <i>Agile</i>	7	5
<i>Scrum</i> Parte 5: executando projetos com <i>Agile</i>	5	5
<i>Scrum</i> Parte 6: revisão, retrospectiva e encerramento de projetos com <i>Agile</i>	4	4
<i>Scrum</i> : Agilidade em seu projeto	10	8
Segurança de redes: conheça as vulnerabilidades de servidores e clientes	10	2
Segurança Web: vulnerabilidades do seu sistema e OWASP	12	2
<i>SharePoint</i> : conhecendo o ambiente e facilidades	8	2
Simulado Certificações ANBIMA: CPA-10 e CPA-20	12	1
Síndrome do Impostor: reconheça seu sucesso e resultados	5	2
Six Sigma: metodologia para melhoria de processos	8	2
SOLID com PHP: princípios da programação orientada a objetos	6	1
SQL Server: consultas avançadas com Microsoft SQL Server 2017	12	6
SQL Server: introdução ao SQL com Microsoft SQL Server 2017	12	19
SQL Server: manipulação de dados com Microsoft SQL Server 2017	12	2
SQL Server: T-SQL com Microsoft SQL Server 2017	14	2
<i>Swift</i> parte 1: desenvolvendo para iOS no Xcode	7	1
<i>Symfony</i> Parte 1: criação de uma API <i>Restful</i>	6	1
Testes de integração com PHP: testando o acesso à API e ao banco de dados	8	1
Tipografia: conhecendo o que há por trás dos tipos	10	1
Transformação com ETL: <i>pentaho data integration</i>	16	4
Treinando uma Rede Neural: <i>deep learning</i> com <i>PyTorch</i>	8	1
UML Fundamentos: Na Prática	8	1
UX <i>Research</i> : entrevistas com equipes internas	6	1
UX <i>Usability</i> : facilite a vida do seu usuário no mobile	10	1
UX: o que é experiência de usuário	5	3
VBA: automatizando tarefas no Excel	8	2
Windows: introdução ao <i>Prompt</i>	5	1

Fonte: Gerência Nacional Desenvolvimento e Aprendizagem (GEDEC)