



Bolsas		Pontuação B3				Dólar		Salário mínimo	Euro	CDI	CDB	Inflação
Na sexta-feira		IBovespa nos últimos dias				Na sexta-feira		Últimos	Comercial, venda na sexta-feira	Ao ano	Prefixado 30 dias (ao ano)	IPCA do IBGE (em %)
0,27%	São Paulo	163.663	6/1	7/1	8/1	9/1	163.370	5,405	R\$ 1.621	14,90%	14,88%	-0,11
0,48%	Nova York							5,380				0,48
								5,387				0,09
								5,389				0,18
												0,33

»Entrevista | CARLOS VIEIRA | PRESIDENTE DA CAIXA

O executivo detalha como a instituição, que completa 165 anos, une tecnologia e tradição para transformar a experiência de 157 milhões de clientes e facilitar o acesso ao crédito. Super APP será lançado neste semestre

O futuro inovador e humano da Caixa

» JOSÉ CARLOS VIEIRA

A Caixa completa 165 anos, hoje, de olho no futuro. Criada para incentivar a poupança popular, a instituição consolidou papel de destaque na história do país, por meio da execução de programas sociais e de políticas públicas de moradia, infraestrutura e saneamento.

Diante de um novo contexto tecnológico e de mudanças aceleradas no comportamento dos clientes, a Caixa aposta na consolidação de uma cultura ágil e na integração de serviços e produtos para melhorar a experiência das pessoas.

Em entrevista exclusiva ao **Correio**, o presidente da Caixa, Carlos Vieira, fala sobre como a instituição tem aplicado essas transformações. Ele avalia que, no futuro bancário, a tecnologia é um meio, e não um fim, e que o elemento humano segue como eixo central da atuação do banco.

Segundo o presidente, a Caixa pretende reforçar, em 2026, sua estratégia de construção de um futuro mais inovador, com foco na transformação digital contínua e na personalização da forma de atuar. Essas iniciativas resultarão em soluções bancárias cada vez mais integradas e novos modelos de atendimentos, voltados a facilitar o dia a dia das pessoas e ampliar o acesso a serviços financeiros.

Como exemplo desse movimento, Vieira destaca o lançamento do Super App Caixa, previsto para o primeiro semestre deste ano. A plataforma vai reunir diferentes funcionalidades em um ambiente integrado, oferecendo uma experiência completa, com serviços embarcados de forma mais segura e personalizada.

"Nosso desafio é usar a transformação digital para ganhar eficiência e melhorar permanentemente a experiência de atendimento e relacionamento, respondendo às necessidades da população. O banco estará ainda mais integrado ao dia a dia das pessoas, com a tecnologia a serviço do humano", afirmou Vieira. Confira os principais trechos da entrevista:

A Caixa completa 165 anos neste mês. Quais os planos e ações do banco para continuar construindo essa história?

A Caixa tem uma história que se mistura com a do próprio país. Desde 1861, existimos para oferecer segurança e inclusão, e olhamos nosso passado com muito orgulho, por tudo o que foi construído até aqui. E até por isso, não podemos descuidar do futuro. Fazemos parte da vida dos brasileiros, acompanhando momentos importantes e garantindo acesso a serviços financeiros e políticas públicas que transformam realidades. Hoje, o banco é líder na carteira habitacional, com 67% de share do mercado, possui a maior carteira de crédito do país, está entre os principais players na originação de crédito sustentável, tem a maior rede de atendimento bancário e atende mais de 157 milhões de clientes. Para o futuro, o foco é unir tecnologia e proximidade, investindo em capacitação e ferramentas digitais para oferecer soluções mais ágeis e personalizadas, liberando

tempo do nosso empregado para ouvir, orientar e criar vínculos com quem mais importa: o cliente. Por isso, nosso compromisso é seguir avançando com tecnologia sem perder a essência humana, garantindo que cada inovação aproxime ainda mais a Caixa das pessoas e das necessidades do Brasil.

E como pensar o futuro do banco a partir do avanço acelerado da tecnologia, em especial da inteligência artificial?

Na Caixa, a inteligência artificial vem sendo incorporada como uma aliada para fortalecer a relação com os nossos clientes, ampliar o acesso a serviços financeiros e tornar a experiência mais personalizada. Não entendemos tecnologia como um fim em si, mas como um meio para nos aproximar ainda mais das pessoas. Esse movimento já produz resultados concretos. O banco implantou soluções baseadas em inteligência artificial generativa tanto para o público interno quanto para os clientes, com uma média de 55 mil perguntas processadas por dia em 2025. É importante destacar que para nós a tecnologia é usada para viabilizar acesso, escala e segurança.

O senhor poderia citar exemplos?

Um exemplo é o Crédito ao Trabalhador, uma solução 100% digital, com processos integrados, concessão rápida, e que desde o lançamento conta com suporte de inteligência artificial no atendimento. Isso permite dar mais autonomia ao cliente e direcionar a atuação humana para situações que exigem maior sensibilidade e análise, fortalecendo o papel humano no relacionamento. A inteligência artificial também tem sido decisiva para ganhos de eficiência. A digitalização de processos e o uso de automação inteligente permitiram reduzir filas, encurtar tempos de atendimento e oferecer serviços mais preditivos e personalizados, apoiados por analytics e modelos avançados de CRM. O diferencial não está apenas na tecnologia em si, mas na forma como ela é utilizada para antecipar necessidades e melhorar a experiência. O avanço da inteligência artificial caminha junto com investimentos em cultura digital e capacitação contínua dos empregados. Entendemos que o capital humano segue sendo o principal ativo para orientar o uso responsável da tecnologia.

E o que muda, na prática, no trabalho do bancário diante desse novo contexto tecnológico?

O bancário passa a exercer um papel ainda mais qualificado e analítico. A tecnologia assume tarefas repetitivas, automatizáveis, enquanto o empregado se dedica àquilo que nenhuma máquina substitui, o humano, a escuta, a capacidade de lidar com situações singulares. Temos investido fortemente na capacitação contínua dos empregados, no desenvolvimento de competências digitais e na construção de uma cultura que estimule autonomia, aprendizado e colaboração. Isso porque

Ana Dubeux/CB/D.A Press



O foco é unir tecnologia, investindo em ferramentas para oferecer soluções mais ágeis e personalizadas, liberando nosso empregado para ouvir, orientar e criar vínculos com quem mais importa: o cliente"

entendemos que o bancário do futuro é alguém preparado para operar em um ambiente cada vez mais tecnológico e dinâmico, mas também profundamente conectado às pessoas e às realidades que atende. É alguém que compreende políticas públicas, inclusão financeira, crédito responsável e atendimento qualificado, usando a tecnologia como apoio para tomar melhores decisões e oferecer soluções para a vida dos clientes.

A Caixa tem uma atuação historicamente ligada a políticas públicas, inclusão e desenvolvimento do país. Como esse compromisso com a sustentabilidade orienta as decisões do banco?

A Caixa tem como um de seus valores centrais o cuidado com as pessoas e com o planeta, essa é a base da nossa vocação histórica e a forma como entendemos sustentabilidade: como impacto real e integrado à atuação do banco. Essa vocação se traduz de maneira concreta na agenda de finanças sustentáveis, que ocupa papel estruturante na Caixa. O banco é protagonista no financiamento habitacional, no saneamento básico, na infraestrutura urbana e em políticas

públicas que promovem qualidade de vida, redução de desigualdades e desenvolvimento territorial. Além disso, a Caixa, por meio do Fundo Socioambiental, destina até 2% do seu lucro líquido para fomentar iniciativas voltadas à inclusão social, ao desenvolvimento local e à sustentabilidade ambiental. O Fundo apoia diversos projetos em áreas como economia circular, autonomia feminina, turismo regenerativo, agricultura regenerativa, dentre outros, já tendo beneficiado mais de 57 milhões de pessoas direta ou indiretamente.

E quais os planos dentro desse contexto?

Como parte da evolução dessa agenda, o banco está em processo de criação da Fundação Caixa, que nasce com o objetivo de estruturar, de forma permanente e institucional, o apoio a projetos de assistência social, cultura, esporte, educação, ciência, tecnologia, inovação e desenvolvimento sustentável (preservação de biomas e cidades). A iniciativa busca ampliar o impacto das ações socioambientais e consolidar um modelo de atuação alinhado à missão pública da Caixa e às necessidades do país. Internamente, esse compromisso

também se reflete na forma como o banco organiza sua governança e seu ambiente de trabalho. A Caixa alterou seu estatuto para garantir maior representatividade feminina na liderança e estabeleceu a meta de alcançar o mínimo de um terço dos cargos de alta gestão ocupados por mulheres. Hoje, as mulheres representam 42% dos cargos gerenciais, evidenciando avanços concretos na promoção da diversidade e equidade.

E como essa agenda, que combina tecnologia, pessoas e sustentabilidade, tem se refletido? Quais transformações internas estão em curso hoje?

Planejar o futuro da Caixa e, ao mesmo tempo, valorizar seu passado é um exercício de continuidade e transformação. A instituição tem uma tradição de presença nacional e compromisso social, que hoje se articula a uma agenda estratégica robusta, com a transformação digital que mencionamos, a cultural e organizacional, além de um programa de eficiência. Todos esses movimentos se orientam por colocar o cliente, o Brasil e os brasileiros no centro das decisões, guiando a atuação por pilares como eficiência, sustentabilidade, inovação

e atuação em ecossistema. Não se trata de romper com a história, mas de evoluir no reconhecimento do papel indispensável da Caixa no desenvolvimento econômico e social do país. Internamente, isso se traduz em transformações importantes, tais como a integração entre canais físicos e digitais, novos modelos de atendimento e fortalecimento da cultura de escuta ativa dos clientes. Ao mesmo tempo, investimos de forma contínua na capacitação dos empregados, para que a estratégia reflita as necessidades reais das pessoas e se materialize em experiências mais acessíveis, inclusivas e personalizadas. Essa combinação permite, por exemplo, que a Caixa mantenha sua capilaridade, presente em todos os municípios brasileiros, inclusive com agências-barco, caminhões-agência e unidades móveis, e avance em modelos mais modernos. Um dos exemplos é a Agência Conceito Ver-o-Peso, localizada em Belém, que oferece uma nova proposta de atendimento, com foco em interação social. Inaugurada em outubro de 2025, a agência foi projetada para ser mais do que um local de serviços bancários tradicionais, funcionando como um espaço de convivência.

E o que se pode esperar para 2026 dentro desse plano?

O ano de 2026 será marcado por um avanço consistente da transformação da Caixa, com foco em proximidade, eficiência e centralidade no cliente. Nosso objetivo é seguir sendo um banco indispensável para o país, combinando agilidade, escala e responsabilidade pública. Um dos principais marcos será a implementação do Super App Caixa, que reunirá, em uma plataforma integrada, crédito, habitação, benefícios sociais e investimentos. A proposta é oferecer uma experiência mais simples, segura e personalizada, permitindo que o banco esteja embarcado no dia a dia das pessoas. Na habitação, seguiremos com soluções voltadas à ampliação do acesso à moradia digna e ao desenvolvimento de cidades mais resilientes. Teremos, ainda, uma conta bancária pensada para o público jovem e novas plataformas digitais voltadas às empresas, com foco em autoatendimento e autonomia. Tudo isso acompanhado de resultados concretos: crescimento da carteira de crédito, pagamentos de benefícios e milhões de famílias atendidas. É um movimento que reforça nossa agenda de inovação, inclusão financeira e desenvolvimento sustentável, e que seguirá sendo apresentado ao longo do ano. A Caixa é uma instituição que atravessou gerações acompanhando as transformações do Brasil. O nosso compromisso é seguir presente onde o país precisa, com responsabilidade, inovação e foco nas pessoas. O futuro exige tecnologia, eficiência e novas formas de atuar, mas exige, sobretudo, compromisso público, escuta e capacidade de inclusão. A Caixa reúne esses atributos. Por isso, seguimos olhando para frente sem perder nossas raízes, preparados para contribuir com o desenvolvimento do país e para seguir transformando a vida das pessoas.