



# RELATÓRIO INTEGRADO 2022

**CAIXA**

# SUMÁRIO

**3** MENSAGEM DA  
PRESIDENTA

**20** GOVERNANÇA,  
ESTRATÉGIA E  
DESEMPENHO

**5** VISÃO GERAL,  
ORGANIZACIONAL E  
AMBIENTE EXTERNO

**84** INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS,  
FINANCEIRAS E CONTÁBEIS:  
ORÇAMENTO CAIXA

**14** GERENCIAMENTO  
DE RISCOS

**88** CARTA ANUAL DE POLÍTICAS  
PÚBLICAS E GOVERNANÇA  
CORPORATIVA



Este relatório é interativo. Clique nos títulos para ir direto para o assunto de interesse. Ao longo do documento, o menu na parte superior da página disponibiliza os capítulos do menu principal. O ícone ☰ volta para este sumário.



# MENSAGEM DA PRESIDENTA



À sociedade brasileira, aos empregados, aos colaboradores, aos parceiros, aos investidores e clientes.

Apresentamos os resultados obtidos no ano de 2022 reforçando o compromisso da CAIXA como Banco público, sólido, confiável, cujos resultados expressivos demonstram o compromisso do conjunto de pessoas que atuam na Instituição.

Com 26.772 pontos de atendimento, 13.375 lotéricas, 9.087 correspondentes bancários, 4.298 agências, 10 agências-caminhão e 2 agências-barco, ao final de 2022, contamos com uma capilaridade singular, alcançando 151,1 milhões de clientes em todo o país.

Somos o principal agente de políticas públicas e parceiro estratégico do Estado, contribuimos para o desenvolvimento do país em saneamento, infraestrutura, construção civil, transporte, energia e agronegócio.

Também somos o Banco da habitação. Com saldo de crédito de R\$ 637,9 bilhões representamos 66,2% do mercado imobiliário nacional.

Destinamos R\$ 10,9 bilhões da arrecadação das loterias em 2022, para diversas áreas prioritárias do país, tais como seguridade, segurança pública, saúde, educação, esporte e cultura.

Realizamos o pagamento de R\$ 308,9 bilhões em benefícios sociais e adicionamos à sociedade R\$ 42,6 bilhões no

exercício, por meio de impostos, remuneração de pessoal, entre outros.

Em 2022, os empregados da CAIXA atuaram com eficiência e dedicação, sendo diretamente responsáveis pela concessão de R\$ 509,8 bilhões em crédito, financiando conquistas, moradias, negócios e infraestrutura para a sociedade brasileira.

E agora iniciamos um novo ciclo, buscando preparar a CAIXA para um novo Brasil, de modo que o planejamento estratégico concilie o crescimento sustentável aliado ao seu papel de maior parceiro do Governo Federal na execução das políticas públicas, contribuindo para o desenvolvimento social e econômico do país, ao mesmo tempo em que atuamos na humanização da relação com os empregados da Empresa.

Este relatório foi validado por nosso Conselho Diretor e Conselho de Administração e confeccionado na estrutura Relato Integrado. Asseguramos e reconhecemos a integridade do nosso Relatório e atestamos sua fidedignidade, precisão e completude.

**Maria Rita Serrano**  
Presidenta da CAIXA



## Destques CAIXA

A SEGUIR, APRESENTAMOS NOSSOS  
PRINCIPAIS NÚMEROS EM 2022

### CAPTAÇÕES

R\$ **1,2** trilhão

### LUCRO LÍQUIDO

R\$ **9,8** bilhões

R\$ **308,9** bilhões  
pagos em benefícios sociais

### CARTEIRA DE CRÉDITO

R\$ **1,0** trilhão  
92,5% dela classificada em AA-C

**151,1**  
milhões de clientes

**167.591**

atendimentos  
realizados em nossas  
agências-caminhão

**48.216**  
atendimentos realizados  
em nossas agências-barco





# CAPÍTULO 1

# VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO



## VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Somos uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda.

Integramos o Sistema Financeiro Nacional (SFN) e auxiliamos a execução de políticas públicas do Governo Federal.

Sujeitamo-nos às normas e decisões dos órgãos competentes; à supervisão do Banco Central do Brasil (BACEN); às normas e deliberações da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR); ao Conselho Monetário Nacional (CMN); aos órgãos de controle e fiscalização; às orientações e diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST); e demais normas aplicáveis aos participantes do SFN.

Nossa Política Institucional contempla as diretrizes de Governança Corporativa e Estratégia do Conglomerado, que buscam promover o alinhamento de todo o Conglomerado aos objetivos estratégicos, de forma a maximizar a efetividade dos negócios envolvidos, integrar ações e responsabilidades no processo de gestão das participações, contribuir para a continuidade e a sustentabilidade no longo prazo e ampliar o posicionamento do nosso Conglomerado no mercado.

Outras informações sobre nossa identificação e Estratégia Corporativa estão disponíveis no endereço: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>, atualizado em tempo real.



O propósito e a visão da CAIXA foram revistos em 2023. No ano de 2022 nosso propósito estava definido como “Ser o Banco de todos os brasileiros”, e nossa visão era “Ser o maior parceiro dos brasileiros, reconhecido pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade.

As informações referentes às subsidiárias da CAIXA estão ao final do capítulo 3, incluindo resultados e gestão de riscos.

### Missão e Visão

**Temos o propósito de “SER A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PÚBLICA QUE FOMENTA A INCLUSÃO E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, TRANSFORMANDO A VIDA DAS PESSOAS”, tendo por Visão “SER REFERÊNCIA PARA A SOCIEDADE BRASILEIRA PELO RELACIONAMENTO SOCIAL E COMERCIAL, VIABILIZANDO CIDADANIA FINANCEIRA, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E EXCELÊNCIA NA EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, COM EFICIÊNCIA E RENTABILIDADE”.**





## PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS DE NOSSA ATUAÇÃO



Estas são as principais normas direcionadoras da nossa atuação no âmbito de governança corporativa:



### Normas externas

- ▲ Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969: autoriza o Poder Executivo a constituir a empresa pública CAIXA Econômica Federal (CEF) e dá outras providências ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del0759.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0759.htm));
- ▲ Lei nº 6.404, de 15 dezembro de 1976: dispõe sobre as Sociedades por Ações ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6404consol.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm));
- ▲ Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016: 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 ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm));
- ▲ Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016: 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, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8945.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8945.htm));
- ▲ Decreto nº 11.048, de 18 de abril de 2022: altera o 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 ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11048.htm#art1](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11048.htm#art1)).





## Normas internas

Internamente, possuímos um conjunto de instrumentos de governança que norteiam a atuação dos agentes de governança para garantir a efetividade e a qualidade no nosso processo decisório, alinhadas às diretrizes legais e regulamentares. Os principais instrumentos utilizados são:

- ▲ **Arquitetura do nosso Conglomerado:** manual interno organizacional que define o tipo de estrutura adotada e a tipologia de unidades, contemplando suas características, responsabilidades e organogramas;
- ▲ **Código de Conduta:** norteia o comportamento dos agentes públicos na execução das atividades administrativas e negócios realizados em nome da CAIXA, em suas dependências ou fora delas;
- ▲ **Código de Ética:** sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos nossos negócios e orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-etica/CAIXA\\_CODIGO\\_DE\\_ETICA.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-etica/CAIXA_CODIGO_DE_ETICA.pdf));
- ▲ **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 ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Estatuto\\_Social\\_da\\_Caixa\\_Economica\\_Federal.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Estatuto_Social_da_Caixa_Economica_Federal.pdf));
- ▲ **Manuais Normativos:** conjunto de normas e procedimentos relativos a nossos produtos, atividades, serviços ou assuntos a serem observados pelos nossos empregados e, no que couber, podendo ser estendidas ainda a terceirizados, no exercício de suas atribuições;

- ▲ **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 (<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/governanca/Paginas/default.aspx>);
- ▲ **Regime de Alçadas:** conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao ordenamento dos nossos negócios;
- ▲ **Regimentos Internos dos nossos órgãos colegiados:** regulamentos que reúnem a finalidade, competência, composição, atos administrativos utilizados, forma de assessoramento, procedimentos e obrigações dos membros de cada órgão colegiado (<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/regimentos-comites/Paginas/default.aspx>).



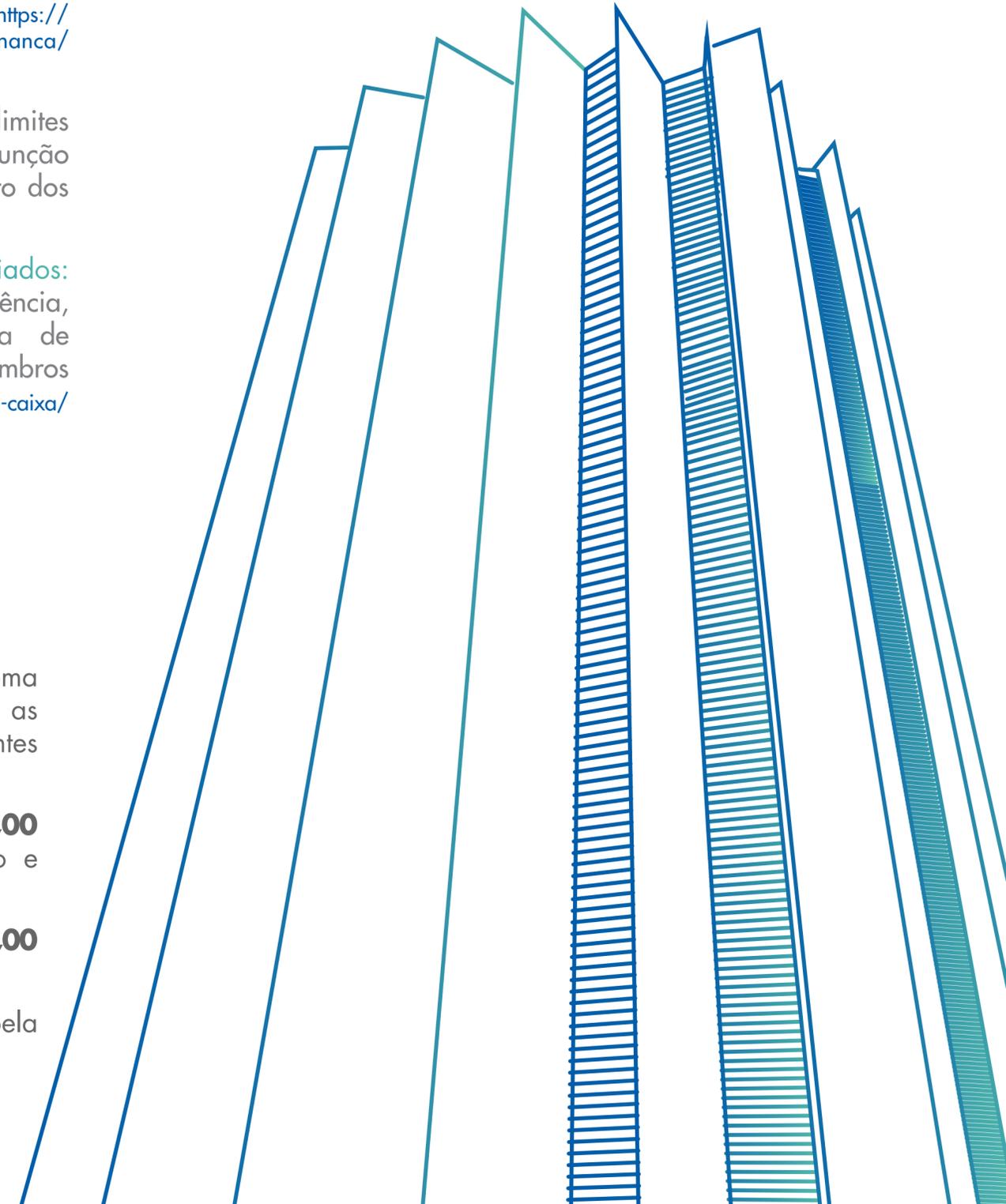
## Capital social

Em observância às práticas prudenciais adotadas no Sistema Financeiro Nacional, visando garantir conformidade com as exigências dos órgãos reguladores, mantemos os seguintes níveis de capital:

O capital social da CAIXA é de **R\$ 68.000.000.000,00** (sessenta e oito bilhões de reais), totalmente subscrito e integralizado pela União.

O capital autorizado da CAIXA é de **R\$ 100.000.000.000,00** (cem bilhões de reais).

O capital social poderá ser aumentado, após aprovação pela Assembleia Geral, até o limite do capital autorizado.



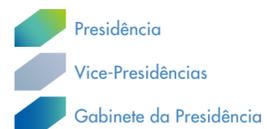
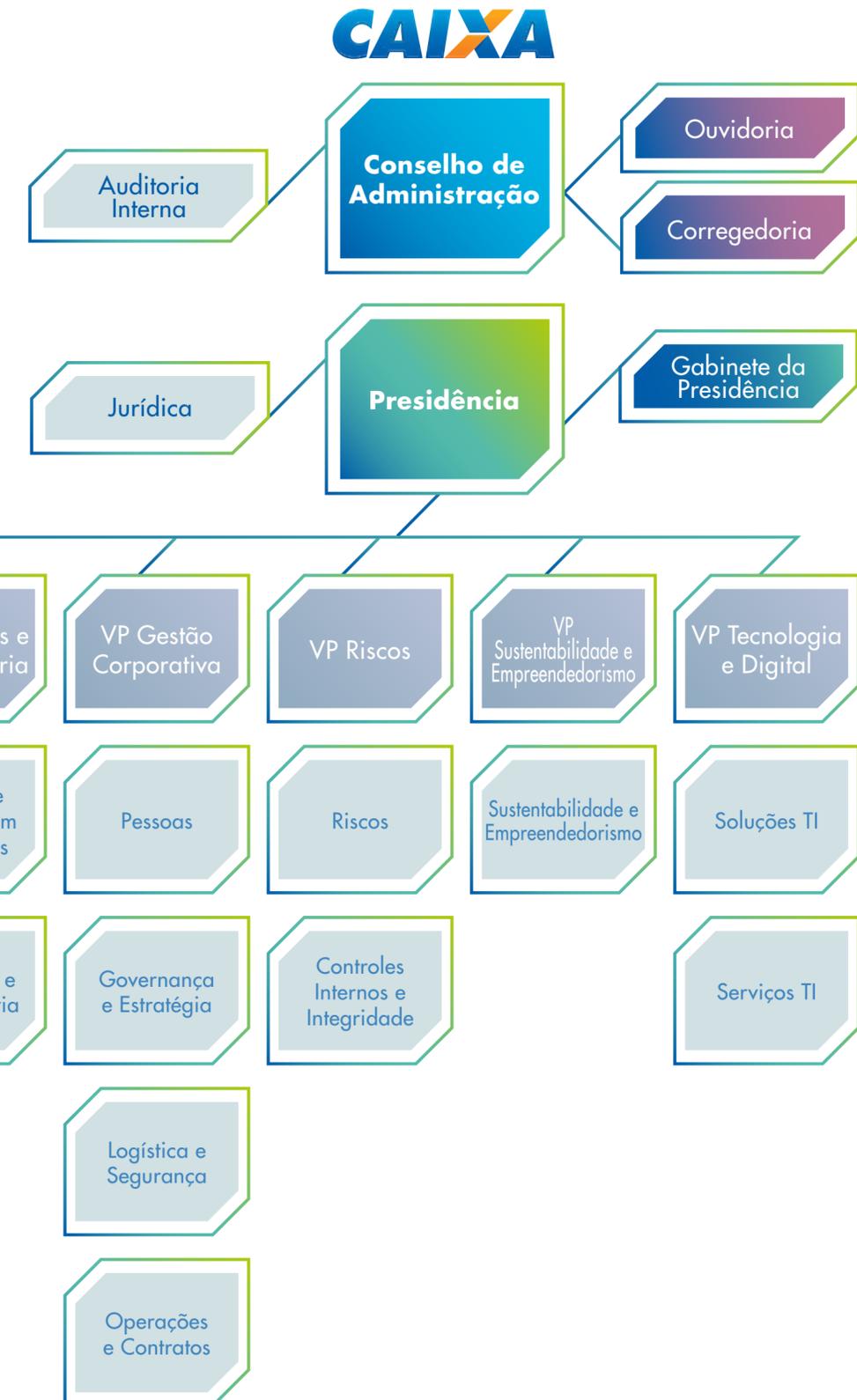
## Estrutura organizacional

A estrutura organizacional é a forma como nos organizamos internamente.

Consideramos que a distribuição das atividades tem como resultado natural a setorização da empresa e a delimitação do papel de cada unidade dentro da organização, de forma a minimizar lacunas na atuação das unidades, controlar e mitigar conflitos de interesses e propiciar uma instituição fluida e eficaz para o alcance dos objetivos estratégicos.

Nossa organização conta com 12 Vice-Presidências, divididas em Unidades Negociais e Funcionais.

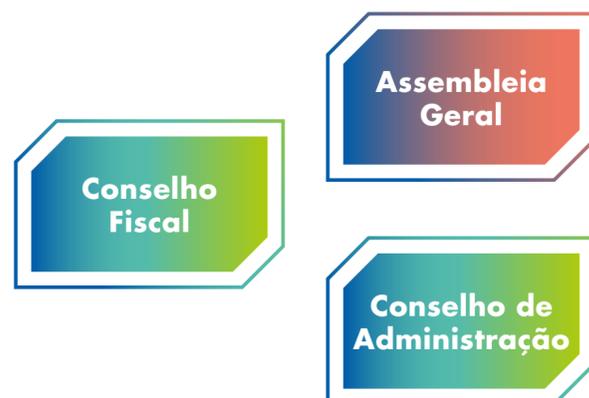
As Unidades Negociais são responsáveis pela gestão direta dos principais elementos necessários à condução de seus negócios. Já as Unidades Funcionais possuem a atribuição de executar as funções essenciais que apoiam a realização dos negócios.



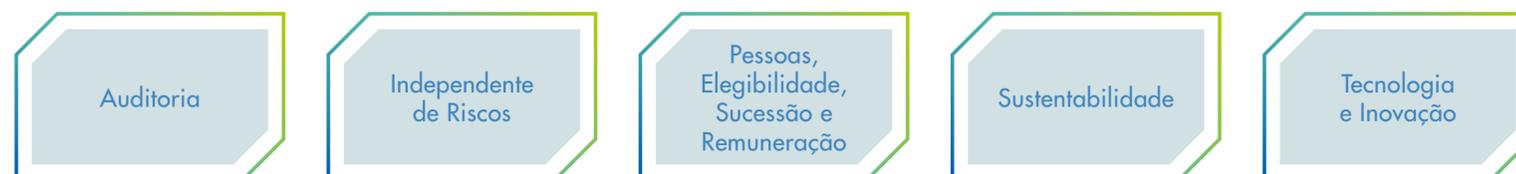


## Estrutura de governança corporativa

Nossa estrutura de governança, demonstrada a seguir, privilegia a deliberação colegiada, ágil e descentralizada, por meio da constituição de fóruns internos de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de promover sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da Empresa e suas subsidiárias.



### COMITÊS DE ACESSORAMENTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



### COMITÊS DELEGADOS DE VICE-PRESIDENTES DO CONSELHO DIRETOR

### COMITÊS DE DIRETORES-EXECUTIVOS

### COLEGIADOS ESTRATÉGICOS



Órgãos de caráter deliberativo, vinculados ao Conselho Diretor, que têm como missão agilizar o processo decisório da CAIXA em temas de sua competência, buscando o cumprimento da nossa estratégia CAIXA.

Órgãos de caráter deliberativo, que têm como missão atuar como instância decisória e opinativa de matérias levadas à apreciação final dos Comitês Delegados de Vice-Presidentes, do Conselho Diretor e dos Conselhos das áreas segregadas, no âmbito de suas competências, garantindo a qualidade e a segurança do nosso processo decisório.

Órgãos de apoio à gestão, os quais, agindo sinérgica e integradamente, respondem por decisões táticas, operacionais e administrativas, observadas suas competências e alçadas, e subsidiam a tomada de decisão pelos dirigentes.



Atuamos mediante a instrumentalização da decisão estratégica, a organização dos níveis decisórios e a priorização de temas essenciais à gestão, aliados à adoção de práticas referenciadas de mercado.

Possuímos um órgão com poderes para deliberar sobre os principais negócios relativos ao nosso objeto social, nos termos da Lei e do Estatuto Social, a Assembleia Geral, que é constituída pelo nosso controlador único, a União.

### **Contamos ainda, com os seguintes órgãos colegiados:**

#### **Conselho de Administração**

Órgão estatutário de deliberação estratégica, cujo dever é exercer suas atribuições, considerando os interesses de longo prazo da CAIXA, os impactos decorrentes das suas atividades na sociedade e no meio ambiente e os deveres fiduciários de seus membros.

#### **Diretoria-Executiva**

Integrada pelo Presidente da CAIXA, por Vice-Presidentes e Diretores-Executivos, que se organizam em: Conselho Diretor, Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros e Conselho de Fundos Governamentais e Loterias.

#### **Conselho Diretor**

Órgão estatutário responsável pela gestão e representação da CAIXA.

#### **Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros**

Órgão estatutário responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e gestão de ativos de terceiros.

#### **Conselho de Fundos Governamentais e Loterias**

Órgão estatutário responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluído o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

#### **Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração**

Órgãos que se reportam ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, e têm a finalidade de assessorar o Conselho nas questões relacionadas ao seu âmbito de competência.

#### **Conselho Fiscal**

Órgão estatutário de fiscalização da CAIXA, que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários; zela pelos interesses da Empresa e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador.

Mais informações estão disponíveis em:

<http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa>



## Ambiente externo<sup>1</sup>

Ao longo do ano de 2022, dados de importantes economias indicaram desaceleração da atividade econômica e levaram a reduções nas projeções de crescimento mundial por diferentes instituições. Alguns fatores influenciaram essa dinâmica, como a política rígida de combate à pandemia na China e a guerra Rússia-Ucrânia, com impactos relevantes nas cadeias globais de suprimentos. Além de impactar negativamente a atividade econômica e aumentar a inflação global, esses acontecimentos contribuíram para manutenção da incerteza elevada no cenário econômico.

A inflação global seguiu pressionada, principalmente, pelos desequilíbrios de oferta e demanda associados à pandemia, pelas cotações elevadas de *commodities*, intensificadas pela guerra no leste europeu, e por pressões advindas das condições do mercado de trabalho em importantes economias. Nesse contexto, diversos bancos centrais, inclusive o *Federal Reserve*<sup>2</sup> e o Banco Central Europeu, promoveram ajustes significativos das condições monetárias, adicionando volatilidade aos mercados e aumentando as preocupações com o risco de recessão.

No Brasil, ao longo de 2022, dados de atividade econômica mostraram resultados robustos, com a demanda interna sustentada pelo avanço da normalização das atividades presenciais, pelas medidas de estímulos, pela expansão do crédito e pela melhora do mercado de trabalho. Nesse sentido, destacam-se a redução da taxa de desemprego, diante do expressivo aumento da ocupação, e a continuidade do movimento de recuperação da massa de rendimento real, que, após a forte contração observada com a pandemia, superou os níveis observados antes da crise. Contudo, nos últimos meses de 2022, houve piora no desempenho da atividade econômica.

No que se refere à dinâmica dos preços, a inflação doméstica seguiu pressionada durante a maior parte do ano. A guerra

Rússia-Ucrânia e seus efeitos sobre os preços de *commodities* no mercado internacional e a política de combate à pandemia na China contribuíram para a manutenção dos desequilíbrios nas cadeias produtivas globais, pressionando os custos de produção e a inflação no Brasil e no mundo.

Em meados de 2022, foram adotadas medidas tributárias que reduziram de forma relevante os preços administrados, em especial dos combustíveis e da energia elétrica.

Com o esgotamento dos impactos desinflacionários dessas medidas, a inflação voltou a ficar mais pressionada, com itens associados à inflação subjacente ainda elevados. Nesse contexto, o Comitê de Política Monetária (Copom) elevou, ao longo do ano, a meta para a taxa Selic de 9,25% para 13,75% ao ano (a.a.) até a reunião de agosto, a partir de quando foi mantida nesse patamar.

Já o crédito apresentou forte crescimento em 2022, tendência também verificada nos últimos anos, com destaque para as linhas destinadas a pessoas físicas. Contudo, o endividamento e o comprometimento de renda têm se elevado, atingindo suas máximas históricas ao longo do segundo semestre de 2022. A elevação dos índices de inadimplência, principalmente para pessoas físicas, também se mostrou relevante e pode representar risco para o mercado de crédito.

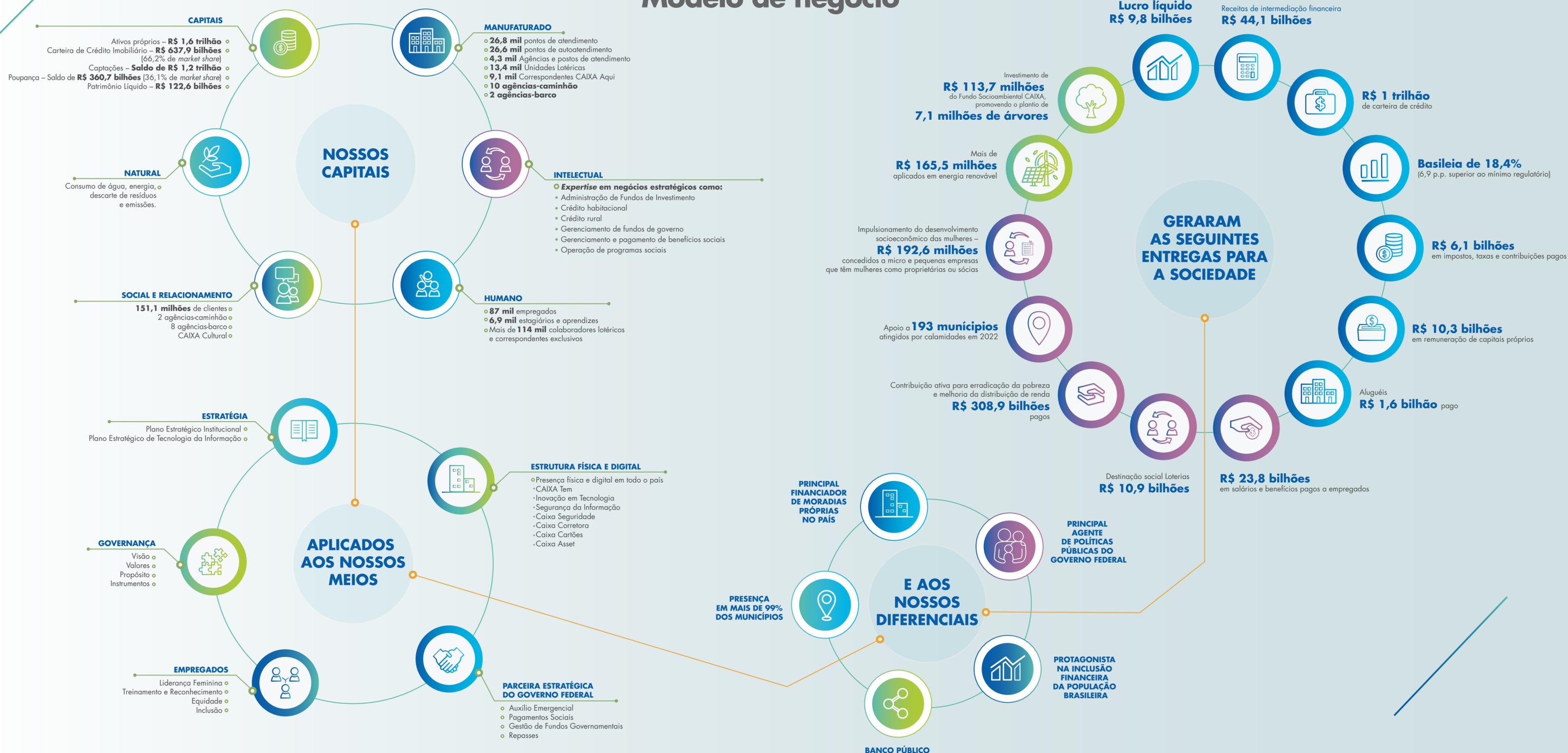
No campo fiscal, as contas públicas acumularam resultados positivos em 2022, influenciados pela melhora da atividade econômica, pela arrecadação vinculada a *commodities*, pela inflação, que amplia a base de incidência dos tributos, e pelo efeito de receitas extraordinárias. Contudo, permaneceram incertezas em relação à trajetória futura das contas públicas.

<sup>1</sup> – Esta seção tem como objetivo fornecer informações macroeconômicas e não deve ser considerada como relatório de análise para os fins da Resolução CVM nº 20/2021. Esta seção não se caracteriza como oferta, indicação de compra e venda de ativos ou fundamento para tomada de decisão de investimento por qualquer pessoa. As análises presentes nesta seção foram produzidas a partir de informações públicas disponíveis no momento de sua elaboração, estando sujeitas a revisões sem aviso prévio.

<sup>2</sup> – Banco Central Estadunidense.



# Modelo de negócio





## CAPÍTULO 2

# GERENCIAMENTO DE RISCOS



## GERENCIAMENTO DE RISCOS

Nossa Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital objetiva estabelecer diretrizes para a gestão dos principais riscos a que estamos submetidos, de forma contínua e integrada, aos quais nosso Conglomerado Prudencial está exposto, visando manter a exposição a esses riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da Instituição, assegurando nossa solvência, liquidez e sustentabilidade.

A estrutura de gerenciamento de riscos é composta por modelos, metodologias, sistemas, rotinas, procedimentos e estabelecimento de limites que possibilitam a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle e reporte para a mitigação de eventuais efeitos adversos resultantes dos riscos relevantes incorridos.

Adotamos a seguinte estrutura de gestão de nossos principais riscos:

**Risco de crédito**

**Risco na recuperação de créditos**

**Risco de terceiros**

**Risco de liquidez**

**Risco operacional**

**Risco de estratégia**

**Risco de contágio**

**Risco atuarial**

**Risco de reputação**

**Risco à privacidade e proteção de dados pessoais**

**Risco à segurança da informação**

**Risco social, ambiental e climático**

**Risco de concentração**

**Desafios/incertezas**



## Risco de crédito

A gestão do risco de crédito visa manter a qualidade da carteira de crédito em níveis coerentes com o apetite por riscos da Instituição, inclusive para cada segmento, sendo que sua gestão rigorosa e abrangente fornece estabilidade nos resultados financeiros, contribuindo para a geração de valor e a consolidação da imagem de banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

A atuação conta com unidades especializadas na modelagem e na avaliação do risco dos tomadores de crédito, na gestão de garantias e nas políticas de recuperação de ativos de crédito, além de unidade responsável pelo gerenciamento do risco de carteira de crédito. Adota-se, ainda, estrutura independente de validação e monitoramento dos modelos utilizados no gerenciamento do risco de crédito, visando, dessa forma, evitar conflitos de interesse e resguardar a imparcialidade dos trabalhos executados.

A unidade especializada em risco de crédito de varejo fornece soluções para a Empresa, utilizando-se de melhores práticas de mercado, proporcionando à área comercial uma classificação de risco baseada nas características associadas aos proponentes a crédito, por meio de consulta a informações internas e externas.

As referidas soluções apresentam caráter automatizado, proporcionando a realização de pré-análise e/ou avaliações massificadas de risco de crédito dos clientes da Instituição, o que contribui para a prospecção de novos negócios.

No âmbito do risco de crédito do segmento atacado, as análises são efetuadas a partir de abordagens especialista e/ou fundamentalista. São realizadas rotinas de acompanhamento, monitoramento, reporte e controle, que constituem mecanismos necessários para o gerenciamento do risco.

Quanto à gestão de garantias, monitora-se a carteira e seus processos, permitindo melhoria contínua. Também fazem parte do escopo de atuação da unidade especializada a disponibilização de modelos estatísticos e metodologias, a centralização dos dados e o acultramento dos participantes do ciclo de crédito e o estabelecimento de garantias.

As exposições de créditos a clientes e contrapartes são controladas rigorosamente, mediante a definição de limites alinhados ao apetite por riscos. A violação de qualquer limite de exposição deve ser reportada à Alta Administração, no prazo máximo de 24 horas da identificação da ocorrência, com detalhamento dos motivos que levaram à extrapolação e com proposta para adequação da exposição aos níveis definidos, aceitação da violação por um prazo definido ou revisão do limite existente.

No tocante às atividades de gestão e monitoramento da carteira de crédito, é realizado o acompanhamento dos principais indicadores de risco de carteira e suas variações, tais como limites, inadimplência, valor de exposição e provisionamento, índice de provisionamento, valores lançados a prejuízo, indicadores de qualidade da carteira de crédito, entre outros.

Os indicadores relacionados aos produtos e às operações são monitorados e reportados periodicamente à Alta Administração, visando identificar tempestivamente ameaças e oportunidades aos objetivos empresariais, situações capazes de comprometer os resultados e a sustentabilidade da carteira do produto, além da manutenção, em níveis adequados, das exposições aos riscos.

Nos relatórios de risco de carteira de crédito apresentados à Alta Administração, são abordadas informações quantitativas e qualitativas do crédito concedido, de forma comparativa e evolutiva por segmento de crédito. Assim, permanecem disponíveis informações nas diversas granularidades de monitoramento de risco.

A seguir, destacamos os principais riscos identificados na gestão do risco de crédito da nossa Carteira, os quais estão alinhados à Declaração de Apetite por Riscos (RAS) da Instituição:

- ▲ Pressão na qualidade creditícia em função das incertezas associadas ao cenário pós-crise em nível mundial (pandemia e permanência guerra Rússia-Ucrânia);
- ▲ Pressão nos níveis de inadimplência e ativos problemáticos, em razão das expectativas de eventual permanência de alta na inflação e instabilidade econômica;
- ▲ Elevação das despesas com provisão para créditos de liquidação duvidosa.

Em 2022, destacamos a inclusão do monitoramento da inadimplência das safras das carteiras, com destaque para as que são compostas pelos produtos de microcrédito, e do acompanhamento segregado do comportamento dos principais produtos, em termos de concentração e riscos associados, além da otimização do acompanhamento das despesas de provisão e das operações do segmento Agro (com maior nível de detalhamento e segregação por destinação dos recursos).

Ainda sob a ótica do risco de crédito, destaca-se a sujeição a limites prudenciais e regulatórios, tais como os vinculados ao limite de exposição junto a órgãos e entidades do setor público, previstos, por exemplo, na Resolução CMN nº 4.995/2022, bem como os vinculados à exposição máxima por cliente, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.677/2018.

Ainda sobre o aspecto de risco de carteira de crédito, estamos sujeitos à aplicação da Resolução CMN nº 2.682/1999 no que tange à Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa (PCLD).



## Risco na recuperação de créditos

O risco na recuperação de créditos caracteriza-se pela exposição de um ativo a problemas associados à honra das condições pactuadas, sejam estas originais ou modificadas mediante renegociação. Para tanto, fomenta-se a busca do retorno do ativo ou, na sua impossibilidade, minimizar as perdas e os prejuízos, com a mitigação de riscos por meio do gerenciamento e a atuação de acordo com os papéis próprios das linhas de defesa.

Os principais indicadores associados às renegociações e aos ativos problemáticos são monitorados e reportados à Alta Administração, aos gestores de produtos e estratégia da adimplência, com destaque ao desempenho dos contratos renegociados e aqueles classificados como problemáticos, com o objetivo de retroalimentar os controles e as estratégias para manutenção da adimplência e/ou mitigação da deterioração das carteiras de crédito.

Tal risco é uma vertente do risco de crédito e, portanto, seu gerenciamento é fundamental e relevante para geração de resultados sustentáveis e atendimento dos nossos objetivos estratégicos.

## Risco de terceiros

Adotamos a terceirização de serviços e a formação de parcerias como estratégia de gestão na execução de atividades de caráter acessório e secundário em relação ao nosso objetivo principal.

O escopo do risco de terceiros abrange um montante de mais de 23 mil contratos e 12 mil fornecedores de diversos segmentos que dão suporte às nossas operações.

O processo de gerenciamento dos serviços terceirizados está estabelecido em políticas e normas que definem papéis e responsabilidades.

Dada a complexidade da operação e a quantidade de atores envolvidos, identificamos os terceiros relevantes para a continuidade dos negócios da Instituição, por meio de metodologias proprietárias, considerando aspectos específicos decorrente da natureza das atividades.

## Risco de liquidez

Os limites dos indicadores Liquidez de Curto Prazo (LCR) e Liquidez de Longo Prazo (NSFR) estabelecidos na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS) representam nível de risco aceitável, superior ao mínimo regulamentar, garantindo que mesmo uma eventual violação dos parâmetros definidos para a liquidez na RAS não signifique, necessariamente, uma crise de liquidez.

A liquidez da Instituição é acompanhada diariamente pelas áreas responsáveis, determinando ajustes, quando necessários, nas estratégias de captação e aplicação de recursos.

## Risco operacional

A Resolução CMN nº 4.557/2017 define o risco operacional como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, incluído, nesta definição, o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição.

O gerenciamento do risco operacional considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos da

nossa Empresa, e, em caráter preventivo, gera informações quantitativas associadas às perdas operacionais. Por meio dessas informações, atuamos na construção de instrumentos de gestão do risco operacional, visando à coleta dos dados das perdas operacionais; à identificação das causas-raízes das perdas operacionais; à definição da tolerância ao risco operacional; ao estabelecimento das ações de mitigação ao risco operacional; e à mensuração do capital necessário para o risco operacional.

## Risco de estratégia

As mudanças adversas no ambiente de negócios ou a utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão são mitigadas por meio da implantação de mecanismos que assegurem que as decisões tomadas apresentem governança adequada, estejam em *compliance* às normas externas e internas, contem com a participação ativa dos colegiados pertinentes e estejam ancoradas em informações de mercado, de capital, de riscos e em cenários macroeconômicos.

O monitoramento dos objetivos estratégicos e resultados da organização é realizado a partir dos resultados-chave de indicadores, mediante a metodologia *Objectives and Key Results* (OKR). Por meio dela, é possível avaliar se os indicadores estão performando conforme as expectativas projetadas e, ainda, se há a necessidade de reavaliação de premissas ou alterações tempestivas com vistas ao alcance dos resultados almejados.

A fim de garantir um monitoramento efetivo, realizamos periodicamente a mensuração e o reporte dos resultados à Alta Administração.

## Risco de contágio

O gerenciamento do risco de contágio avalia a possibilidade de ocorrência de perdas para as entidades integrantes do Conglomerado ou outras partes relacionadas, que ensejem a necessidade de suporte financeiro pela CAIXA.

Mitigamos esse risco identificando as áreas envolvidas, as responsabilidades e os reportes necessários, com alinhamento à nossa Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital, além de outras ações, com destaque para:

- ▲ Emissão de relatório de avaliação, sob a ótica de 2ª Linha de Defesa, quanto ao processo de gerenciamento do Risco de Contágio;
- ▲ Fornecimento de subsídios sobre o gerenciamento de Risco de Contágio para o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP), para o Plano de Recuperação e para a Declaração de Apetite por Riscos;
- ▲ Cálculo do Indicador de Exposição ao Risco de Contágio (IERC);
- ▲ Cálculo do Indicador de Risco de Contágio da Participada (IRCP).

## Risco atuarial

O gerenciamento do risco atuarial é caracterizado pela análise e pelo acompanhamento do processo relacionado ao nosso cálculo atuarial, bem como pelo monitoramento da exposição ao risco.

A variação ou não aderência das premissas e/ou parâmetros adotados no momento do cálculo atuarial decorre, especialmente, da inadequação de hipóteses e premissas atuariais estabelecidas em cenário-base, no momento do custeio dos planos, e pode trazer volatilidade aos recursos esperados.

A exposição ao risco atuarial é evidenciada pela condição de patrocinadora e mantenedora de benefícios pós-emprego oferecidos para os nossos empregados.

## Risco de reputação

Gerimos o risco decorrente da percepção negativa sobre a Instituição por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores por meio de políticas e normas que definem as premissas e diretrizes que norteiam o relacionamento com seus diferentes grupos de *stakeholders*.

Mensuramos o grau de risco de reputação ao qual estamos expostos, por meio de indicadores que avaliam o nível de satisfação dos *stakeholders* com relação aos processos, produtos e serviços ofertados pelo Banco, o que permite monitorar, de forma preventiva, mudanças adversas com relação à imagem da Instituição.

Disponibilizamos, ainda, diversos canais para que clientes, usuários e demais partes relacionadas possam solucionar dúvidas e registrar reclamações, como é o caso do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), a Ouvidoria, as redes sociais e as Agências, sendo elas físicas ou digitais.

## Risco à privacidade e proteção de dados pessoais

Reafirmamos nosso compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais, em atendimento aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), por meio da nossa Política de Segurança e Informação, disponível no sítio eletrônico (<http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).

Nela estão definidas, entre outras, as diretrizes aplicáveis aos usuários, inclusive os do nosso Conglomerado, no que se refere aos temas segurança da informação, segurança cibernética, segurança física de ambientes e de pessoas, segurança de canais, produtos e serviços, privacidade de dados pessoais, continuidade de negócios e tratamento de dados e informações.

Disponibilizamos, ainda, em nosso sítio eletrônico, uma página dedicada à privacidade, contemplando informações relevantes no que se refere ao tratamento de dados pessoais, destacando-se:

- ▲ Aviso de Privacidade: demonstra como realizamos o tratamento dos dados pessoais de clientes, usuários, beneficiários de programas sociais ou qualquer pessoa que se relacione com a Organização;
- ▲ Canais de atendimento: possibilitam aos titulares de dados pessoais exercer os direitos previstos na LGPD;
- ▲ Identidade e informações de contato com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais: tem suas atribuições definidas na LGPD, incluindo o atendimento às comunicações de titulares e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Mais informações e documentos a respeito do tema privacidade e proteção de dados estão disponíveis em: <https://www.caixa.gov.br/privacidade/Paginas/default.aspx>.



## Risco à segurança da informação

Atuamos na proteção das informações empresariais, observando critérios de Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade e Autenticidade, por meio de uma abordagem organizacional que inclui instrumentos como:

- ▲ Política de Segurança e Informação e normas complementares;
- ▲ Plano Diretor de Segurança da Informação;
- ▲ Controles Específicos de Segurança da Informação;
- ▲ Ações internas de capacitação e sensibilização em segurança da informação;
- ▲ Realização de exercícios e palestras regulares relacionados à identificação de *phishing*;
- ▲ Estratégias, medidas, controles e demais instrumentos usados para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar a nossa segurança da informação;
- ▲ Adotamos *frameworks* e boas práticas de mercado relacionados à segurança da informação, visando à constante evolução da nossa abordagem, prática que se traduz em diversas ações de melhoria da proteção das informações.

## Risco social, ambiental e climático

O gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos prevê mecanismos para a identificação e o monitoramento desses riscos incorridos pela Instituição em decorrência dos seus produtos, serviços, atividades ou processos e das atividades desempenhadas por contrapartes e fornecedores.

Avaliamos os riscos sociais, ambientais e climáticos nos nossos relacionamentos, ao definir sobre o fornecimento, ou não,

de crédito, financiamento ou relacionamento com empresas, pessoas e fornecedores de acordo os riscos identificados.

A avaliação e o gerenciamento do risco social, ambiental e climático garantem o alinhamento à legislação vigente, à estratégia corporativa e às boas práticas de mercado, sendo vedadas, no relacionamento com partes interessadas, práticas que não estejam aderentes às exigências de caráter social, ambiental e climático da Instituição.

## Risco de concentração

São definidos regras e limites de exposição e de concentração da carteira de crédito na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS). Ainda, o processo de mensuração dos níveis de concentração na nossa carteira de crédito inclui metodologia de avaliação de impacto nos índices de provisão e de inadimplência em caso de cenário crítico (ocorrência de *default*) nas exposições concentradas.

Os níveis de concentração da carteira de crédito são monitorados e reportados tempestivamente aos gestores responsáveis e à Alta Administração, visando à avaliação e ao enquadramento dos limites em níveis sustentáveis.

Cabe ressaltar que a gestão de riscos é realizada em conformidade com as regulamentações vigentes e alinhada às melhores práticas de gerenciamento de riscos do mercado, nas quais a cultura de gestão de riscos é parte integrante dos processos e determinante para a estabilidade dos resultados financeiros.

## Desafios/incertezas

A qualidade da carteira de crédito está sujeita às condições econômicas internas e externas e situações macroeconômicas adversas, como no caso da resiliência da inflação em níveis considerados altos, da pandemia e da guerra da Rússia-Ucrânia.

A partir da identificação dos riscos relevantes aos quais a Instituição está exposta, são promovidas evoluções na estrutura de gerenciamento de riscos. Contudo, existem desafios contínuos de aprimoramento de políticas, processos, procedimentos, sistemas e modelos para identificar e mitigar exposições a riscos não categorizados ou não identificados.

Como fator de risco relacionado à carteira de crédito, destacam-se as perdas associadas à eventual inadimplência de clientes com exposições elevadas e dos segmentos aos quais se tem exposição de crédito significativa, além da incerteza associada à conjuntura econômica, que pode incorporar riscos para a consistência da capacidade de pagamento das empresas e famílias, com possíveis reflexos nos indicadores de carteira.





## CAPÍTULO 3

# GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO



## GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA DA CAIXA

### Objetivos estratégicos

A Estratégia Corporativa do nosso Conglomerado, representada pelo Plano Estratégico Institucional (PEI) e pelo Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), para o quinquênio 2022-2026, foi devidamente alinhada às diretrizes governamentais do Plano Plurianual da União para o período de 2020 a 2023 (PPA), instituído pela Lei nº 13.971, de 27 de dezembro de 2019, e da Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil para o período de 2020 a 2031, instituída pelo Decreto nº 10.531, de 26 de outubro de 2020.

Foram temas de destaque no PEI 2022-2026:

- ▲ **Agronegócio**
- ▲ **Sustentabilidade**
- ▲ **Moradia**
- ▲ **Governo como agente de transformação**
- ▲ **Foco em micro e pequenas empresas**

Em relação ao agronegócio, o objetivo do PPA 2020-2023 nº 1203, "Promover o desenvolvimento da agropecuária sustentável, da pesca artesanal e da aquicultura familiar", bem como o tema "manter a competitividade do agronegócio, observadas as questões de sustentabilidade e diversidade regional, buscando agregação de valor e diversificação em todos os componentes das cadeias produtivas", previsto na Estratégia Federal, demonstram alinhamento com o tema no nosso Conglomerado.

Nossa estratégia corporativa também trata da sustentabilidade com foco na geração de resultados ambientalmente sustentáveis, para promoção da melhoria da qualidade ambiental, da conservação e do uso sustentável de recursos naturais, considerados os custos e os benefícios ambientais.

Somos o banco da habitação e, no âmbito do acesso à moradia, permanecemos com foco na manutenção da liderança em consonância com a diretriz do PPA de ênfase no Programa Moradia Digna, em especial ao objetivo de promover o acesso e a melhoria das condições de moradia e no que se refere à Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil, alinhado à implementação de programas habitacionais de interesse social, atuando como instituição parceira do Governo Federal.

Na atuação como agente de transformação social, no PEI 2022-2026, o fortalecimento como banco social foi destacado de forma alinhada com as diretrizes do PPA relacionadas ao estímulo de desenvolvimento territorial, buscando redução de desigualdades, ao saneamento básico e ao desenvolvimento urbano sustentável com fomento aos negócios de impacto social e ambiental.

Além disso, na Estratégia Corporativa, foi tratada a importância das microfinanças em consonância com o objetivo nº 1187 do PPA de aumentar a produtividade e a competitividade da indústria, do comércio, dos serviços e das Micro e Pequenas Empresas (MPEs) em comparação a outras economias mundiais, fomentando a concorrência dos mercados; bem como o alinhamento à Estratégia Federal que prevê o fortalecimento dos instrumentos financeiros de apoio às micro, pequenas e médias empresas para inovação e sua inserção na economia digital.

Os objetivos estratégicos contemplados no PEI 2022-2026 focaram a nossa consolidação como banco de varejo do país, definido para reforçar a posição estratégica nesse segmento, considerando sempre a perspectiva do cliente no desenvolvimento de soluções.

Em relação ao nosso papel como maior parceiro do Governo Federal na execução de políticas públicas, com a prestação de serviços técnicos especializados, gestão financeira, assessoramento e oferta de crédito, foi contemplado objetivo específico do nosso fortalecimento como banco social.

A questão da governança, rentabilidade e eficiência também foi foco na Estratégia Corporativa como objetivo a ser alcançado, no sentido de fortalecer o nosso Conglomerado, por meio de parcerias estratégicas, aplicando melhores práticas de governança e integridade e buscando rentabilidade e eficiência em nossos negócios.



## Plano Estratégico Institucional

A estratégia de longo prazo aprovada para o quinquênio 2022-2026 contemplou o Plano Estratégico Institucional (PEI) e o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI).

O PEI é elaborado com periodicidade quinquenal em atendimento à Lei das Estatais, Lei nº 13.303/2016, que prevê, em seu art. 23, § 1º, a apresentação obrigatória ao Conselho de Administração da estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco anos.

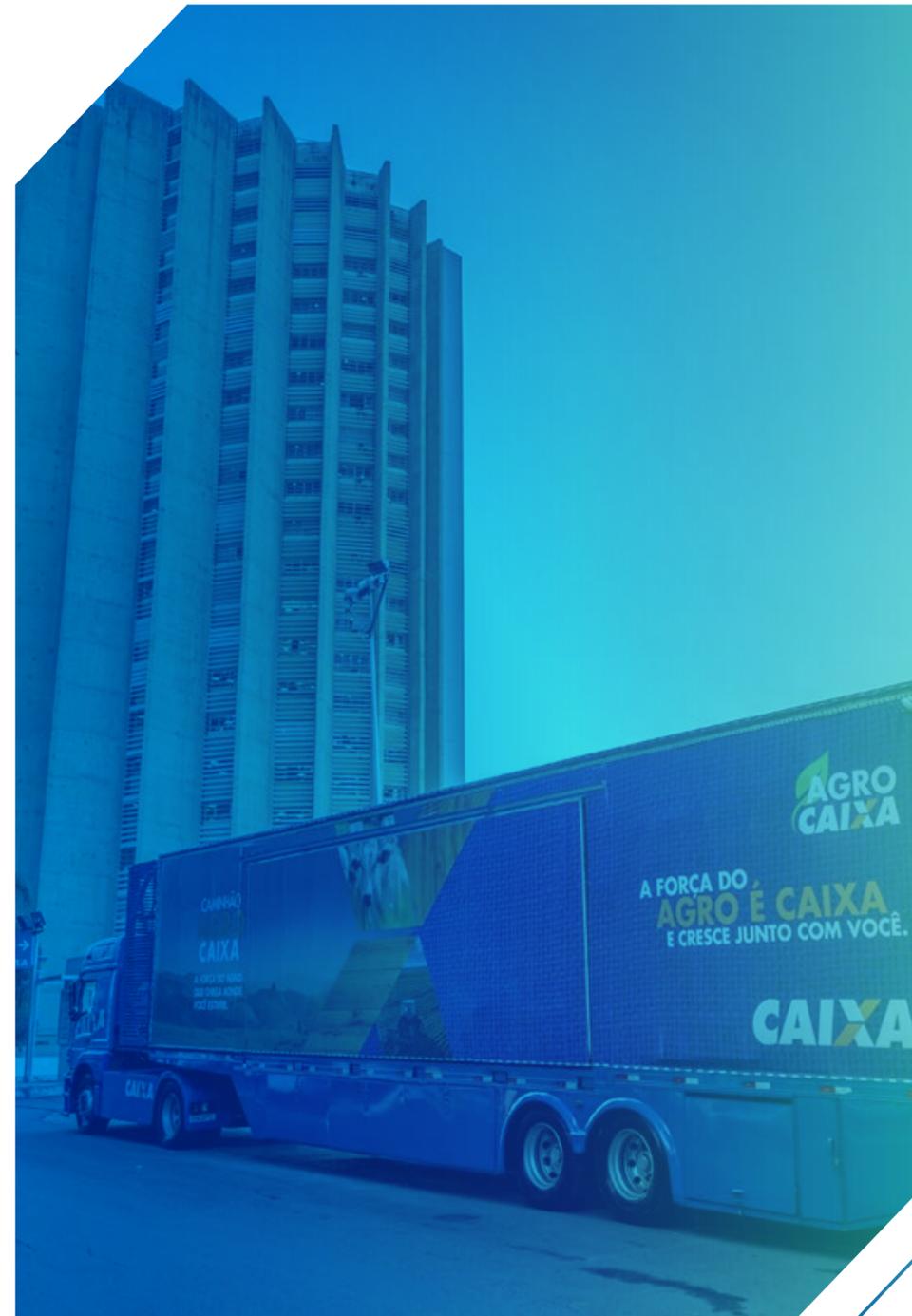
O PETI foi elaborado em atendimento à Resolução da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR nº 11/2016, que explicita que as empresas estatais federais devem adotar práticas de governança de TI, incluindo a elaboração e o acompanhamento do PETI, aderente ao PEI.

Nosso portfólio corporativo para 2022 também foi contemplado na revisão estratégica, sendo composto por Projetos Especiais que visam contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos, possibilitando à Alta Gestão acompanhar o cumprimento da estratégia ao concentrar esforços em sua execução.

Tendo como premissas o PEI e o PETI, nossas diretorias e as empresas do Conglomerado definiram suas principais prioridades em forma de ações de gestão para 2022 e estipularam os resultados-chave (indicadores) de forma a quantificar suas metas para o ano e demonstrar sua contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos, o que resultou no Plano de Negócios CAIXA 2022.

Nesse sentido, nosso Plano de Negócios 2022 estabeleceu as principais ações de gestão das diretorias e empresas do Conglomerado, alinhado ao Plano Estratégico Institucional (PEI), com o objetivo de viabilizar o alcance dos objetivos estratégicos, definindo resultados-chave/indicadores com metas trimestrais.

Os objetivos estratégicos e do Plano de Negócios são sigilosos e, por isso, não podem ser compartilhados. Nossos resultados são avaliados e monitorados pela Alta Administração de forma recorrente, com periodicidade mínima trimestral, objetivando analisar o desempenho e, conforme o cenário, redirecionar rumos.



## Ações de governança

A governança corporativa é pautada nos princípios da transparência, responsabilidade corporativa, equidade e prestação de contas, alinhada aos objetivos empresariais e ao modelo de gestão da Empresa.

Nosso sistema de governança objetiva dirigir, monitorar e incentivar a Instituição na otimização do desempenho e na proteção dos direitos de todas as partes interessadas, com vistas a maximizar nossos resultados econômico-sociais.

Focamos nossa atuação nas premissas listadas a seguir, consolidando os mecanismos envolvidos em um ambiente integrado e interdependente:

- ▲ **Liderança:** mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes dos dirigentes em prol da otimização de resultados organizacionais e promovendo um ambiente meritocrático;
- ▲ **Estratégia:** garantir que as diretrizes dos administradores e a finalidade do nosso Conglomerado estejam alinhadas às iniciativas dos negócios;
- ▲ **Sustentabilidade dos negócios:** garantir a viabilidade econômico-financeira dos negócios do nosso Conglomerado e, ao mesmo tempo, preservar a integridade e a reputação ilibada;
- ▲ **Cliente:** assegurar o devido tratamento justo e igualitário de todos os clientes envolvidos na atuação do nosso Conglomerado;
- ▲ **Controle de Riscos:** identificar, avaliar e monitorar os riscos inerentes aos nossos produtos, serviços, operações, ações e atividades e de nossas subsidiárias;
- ▲ **Integridade:** estabelecer mecanismos e procedimentos internos para o ecossistema de integridade, tendo como foco medidas anticorrupção;
- ▲ **Responsabilidade social, ambiental e climática:** assegurar que o processo decisório incorpore aspectos sociais, ambientais e climáticos, bem como observe os impactos das nossas operações na sociedade e no meio ambiente.

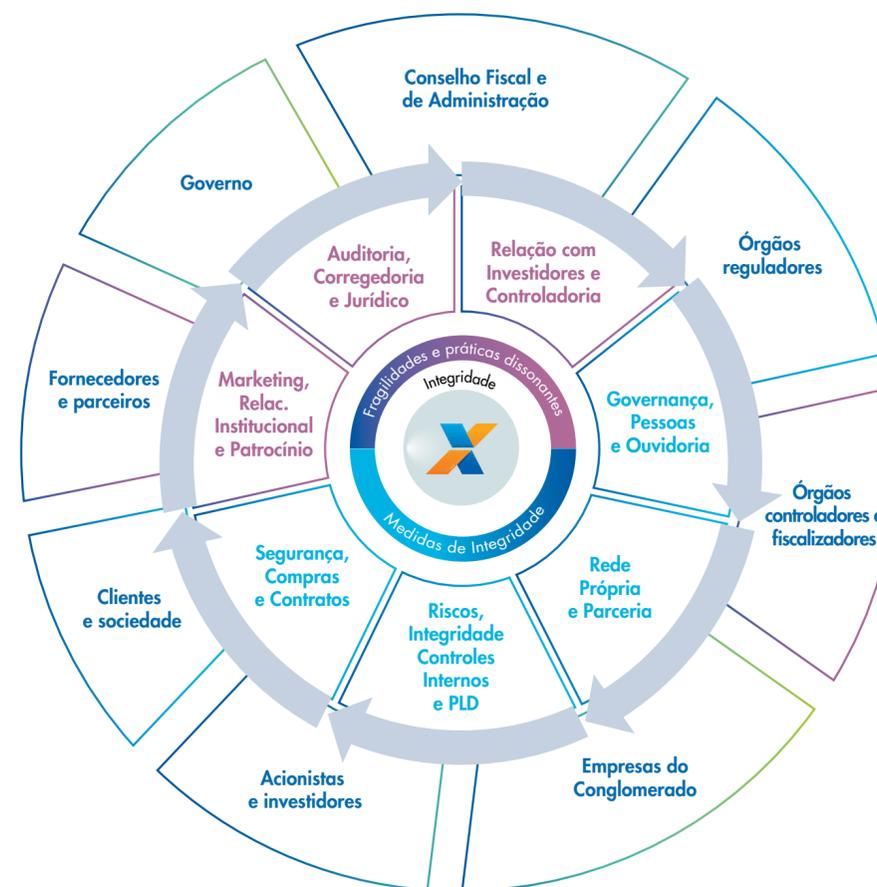
## Compliance e integridade

Fazemos a gestão da integridade de forma que os principais atores do Ecossistema, responsáveis pelas atividades, programas e políticas de controles internos, *compliance*, auditoria interna, correição, ouvidoria, transparência, prevenção à corrupção e demais áreas afins, trabalhem juntos e de forma coordenada, a fim de garantir a efetividade, o aprimoramento dos mecanismos de controles internos e uma atuação pautada em relacionamentos éticos e na sustentabilidade dos negócios e dos nossos resultados.

A articulação centralizada com órgãos de supervisão, controle e investigação confere mais transparência e celeridade na nossa atuação para contribuir com os procedimentos adotados, em consonância com as diretrizes do Programa de Integridade.

Esses atores compõem o Ecossistema de Integridade, representados na figura a seguir, que foram definidos por meio do mapeamento de áreas responsáveis pelos nossos principais protocolos de integridade.

## Principais atores do Ecossistema de Integridade CAIXA



Os atores agem de forma a identificar fragilidades e práticas dissonantes para implantação de medidas de integridade. A troca das informações permite o aprimoramento dos mecanismos de controle interno, orientados para a geração de resultados de modo sustentável, pautados pela ética nos negócios e nos relacionamentos.

A gestão do Programa de Integridade compreende identificação, monitoramento e avaliação de instrumentos e mecanismos que perpassam unidades da Instituição e mitigam o risco de corrupção em suas respectivas áreas de atuação.

O Programa está pautado em cinco pilares: Comprometimento da Alta Administração, Gestão Adequada de Riscos, Protocolos de Integridade, Comunicação e Treinamento e Monitoramento e Medidas de Consequência, que funcionam de forma conjunta e sistêmica, se inter-relacionando e possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Integridade CAIXA.

Esses pilares perpassam os três eixos de atuação: Prevenção, Detecção e Correição, de acordo com as orientações emanadas da Controladoria-Geral da União (CGU).



Os pilares de integridade funcionam conjunta e sistematicamente, se inter-relacionando e possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Integridade CAIXA.

As unidades responsáveis pelas atividades que compõem o Programa de Integridade CAIXA devem estabelecer orientações normativas, mantê-las atualizadas, verificar o seu cumprimento, implantar as ações de integridade, definir objetivamente as responsabilidades e fornecer informações destinadas à gestão do Programa.

### Possuímos instrumentos e protocolos que visam mitigar a ocorrência de ilícitos em nossas atividades. Entre eles, destacam-se:

- ▲ **Código de Ética:** consolida os valores éticos de compromisso, respeito, responsabilidade, transparência e honestidade para nortear a condução dos negócios da CAIXA e para orientar ações e relacionamentos com os interlocutores internos e externos. É assinado anualmente por todos os empregados e dirigentes;
- ▲ **Comissão de Ética:** responsável pelo tratamento das violações ao Código de Ética;
- ▲ **Código de Conduta:** é abrangente e estabelece regras de comportamentos permitidos e proibidos aos empregados, terceirizados, dirigentes, conselheiros (Administrativo e Fiscal), agentes públicos, parceiros, inclusive em atuação no Conglomerado e na Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF), fundos por ela administrados, fora da gestão a VP Fundos de Investimentos no exercício das atividades administrativas e negociais;
- ▲ **Normas e Políticas Internas:** visam orientar nossos processos e devem ser observadas por todos os empregados e membros da Alta Administração;

- ▲ **Termo de Ciência:** a assinatura anual dos termos de ciência de normas e políticas da Empresa demonstra o compromisso de empregados, conselheiros e dirigentes com temas que dizem respeito à integridade e ao combate a atos ilícitos;
- ▲ **Registros e Controles Contábeis e Protocolo de Governança da Validação dos Registros Contábeis:** seguem princípios e práticas segundo normas internacionais de contabilidade;
- ▲ **Due Diligence:** tem por objetivo a verificação de informações referentes à idoneidade, reputação, relacionamento com agentes públicos, maturidade do Programa de Integridade e práticas de combate à corrupção nos atores envolvidos em processos de fusões, aquisições, desinvestimentos ou reestruturações societárias; nas contratações de pessoas físicas ou jurídicas fornecedoras de bens e serviços; e no relacionamento comercial com parceiros;
- ▲ **Pesquisas Relativas a Integridades:** consistem na checagem prévia e prudencial que visa oferecer informações qualitativas às instâncias decisórias sobre pessoas que aspiram a cargos estratégicos no nosso Conglomerado, oferecendo mais segurança da informação e proporcionando mais agilidade na execução do processo;
- ▲ **Patrocínio:** tem como objetivo patrocinar projetos realizados em parceria ou promovidos por terceiros, para fins de divulgação da nossa imagem, marca, produtos e serviços, programas sociais e de bens culturais e históricos, junto ao público identificado como de interesse mercadológico, financeiro, comercial ou institucional;
- ▲ **Contratações:** nossos processos de licitações, contratações e de gestão de contratos são realizados em conformidade com a legislação aplicável e com as recomendações dos órgãos de controle e fiscalização;

- ▲ **Auditoria Interna:** seguindo os preceitos da Lei das Estatais nº 13.303/2016 e o Decreto regulamentador nº 8.945/2016, assessora a administração no desempenho das suas funções e responsabilidades e lhe fornece análises, recomendações e informações relativas aos exames realizados quanto à:
  - Adequação e eficácia dos controles internos;
  - Economicidade na utilização de recursos;
  - Mitigação de riscos;
  - Qualidade e desempenho da gestão das unidades, processos e sistemas;
  - Conformidade e legitimidade dos atos por ela praticados;
  - Aderência às políticas da empresa; e
  - Eficiência e eficácia dos resultados, metas e objetivos.

- ▲ **Canal de Denúncias:** canal externo e independente para recebimento de denúncias sobre corrupção, lavagem de dinheiro, ameaça, assédio, discriminação e outros atos ilícitos que estejam relacionados às nossas atividades, por ação ou omissão de empregados ou estatutários da empresa. O canal pode ser acessado pela nossa página na internet ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)), na opção Canal de Denúncias.

Também foram estabelecidas diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários, desde a definição e o desenvolvimento das estratégias de atendimento e negócios até o seu primeiro atendimento, seja na pré-contratação, contratação ou pós-contratação de produtos e serviços, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da Empresa.

Em 2022, a Empresa revisou os indicadores para o acompanhamento da efetividade da política implementada pelo Banco Central, denominada “faróis de efetividade”.

## Principais medidas de integridade implantadas em 2022

- ▲ Aplicação da metodologia de avaliação dos atores do Ecossistema de Integridade, com definição de protocolo de atuação da 2ª linha especialista em risco à integridade;
- ▲ Participação ativa no Ciclo Anual de Gerenciamento de Riscos 2022 com análise dos processos que tiveram riscos à integridade identificados;
- ▲ Prestação de consultoria em risco à integridade para todo o nosso Conglomerado;
- ▲ Realização da Semana do *Compliance* e PLD 2022 – 19/10 a 24/10;
- ▲ Elaboração e implantação do Plano Anual de Integridade 2022, contendo ações propostas pelos atores do Ecossistema de Integridade para mitigação dos riscos de corrupção em suas áreas de atuação;
- ▲ Elaboração e implantação do Plano de Comunicação e Capacitação do Programa de Integridade;
- ▲ Implantação das ações elaboradas pelos Agentes de Integridade, no âmbito de atuação, com vistas ao fortalecimento dos pilares do Programa;
- ▲ Veiculação de *e-mails marketing* e *posts* no *blog* da integridade sobre conteúdos relacionados ao Programa de Integridade, a exemplo dos temas “Cartilha de Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual”; “Levantamento inédito sobre o assédio moral e sexual”; “Canais de Ocorrência CAIXA”; “Semana do *Compliance* e PLD 2022”; “Dia Internacional contra a Corrupção é celebrado dia 9/12”; “Vamos falar sobre Gestão de Riscos da Integridade”; “Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual”; “Roda de Diálogo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres”; “Roda Equidade de Gênero e Assédio Moral e Sexual no trabalho e os impactos na saúde do trabalhador”;
- ▲ Estímulo à capacitação interna em temas voltados ao fortalecimento da cultura de riscos afetos à integridade, por meio da divulgação de cursos e certificações internas sobre “Gerenciamento de Riscos”, “*Compliance* Anticorrupção” e “Certificação em *Compliance*” além do incentivo à participação em grupo do *Teams* “CAIXA Mais Íntegra”, em que são divulgados vídeos, cursos, palestras, *lives* e eventos sobre integridade;
- ▲ Instituição da Rede de Acolhimento Diálogo Seguro CAIXA, que consiste em canal permanente de acolhimento do noticiante de potenciais assédios moral, sexual e discriminação;
- ▲ Criação da Comissão de Integridade, cujo objetivo é disciplinar seu funcionamento e seu relacionamento com os demais órgãos da Empresa, observadas as disposições do nosso Estatuto Social, da legislação e das normas em vigor;
- ▲ Publicação da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação, cujo objetivo é estabelecer diretrizes para prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação, dispendo sobre nossas medidas oferecidas para que tais comportamentos sejam mitigados e para que, caso ocorram, empregados envolvidos sejam acolhidos e conheçam os meios e os trâmites para registrar denúncia, a fim de promover um ambiente de trabalho digno, saudável e seguro, inclusive nas subsidiárias;
- ▲ Descentralização do processo de *due diligence* de Integridade e adequação ao modelo de Linhas de Defesa;
- ▲ Revisão das regras de Medidas de Consequência, com elaboração de plano de comunicação para divulgação;
- ▲ Monitoramento dos indicadores para o acompanhamento da efetividade da política implementada pelo Banco Central, denominada “faróis de efetividade”, de áreas responsáveis pelos nossos principais protocolos de integridade.



## Compliance

Nossa estrutura de *compliance* busca prevenir atos lesivos à CAIXA que possam ocasionar perdas financeiras e/ou danos à sua reputação. Visa, por meio de suas políticas, normas e procedimentos, contribuir para a sustentabilidade dos negócios e para o fortalecimento da imagem da Instituição.

Adotamos o modelo das Linhas de Defesa, para operacionalizar a estrutura de gerenciamento de Riscos, Controles Internos e *Compliance*, pelo qual é responsabilidade da área de negócio (1ª Linha) identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos inerentes às suas atividades, enquanto as unidades de controle e risco, entre outras unidades de suporte (2ª Linha), por meio de monitoramento, avaliam a eficiência dos controles existentes, identificam eventuais fragilidades e demandam as correções das distorções e inconformidades. É responsabilidade da Auditoria Interna (3ª Linha) aferir a atuação das 1ª e 2ª Linhas e reportar os aspectos relevantes à Alta Administração.

## Normas externas

O monitoramento regulatório externo se dá por meio do acompanhamento, pelos gestores da 1ª Linha, da publicação dos atos normativos afetos aos seus mandatos, a fim de internalizar tempestivamente as determinações legais aos processos, produtos e serviços.

A área de *Compliance*, no papel de 2ª Linha, acompanha as ações executadas pelas áreas de negócio, em atendimento aos dispositivos externos, testando e avaliando a aderência das regras internas ao arcabouço legal imposto à Instituição, de modo a garantir o adequado atendimento às determinações vigentes.

## Normas internas

Em aderência à nossa Política de Controle Interno, *Compliance* e Integridade, disponibilizamos aos nossos empregados um canal oficial de comunicação normativa, por meio do qual são divulgadas normas internas, políticas, regulamentos e códigos de conduta, regimes de alçadas, além de modelos normativos operacionais e setoriais, com vistas a padronizar os procedimentos e as atividades na Instituição.

Adicionalmente ao canal, temos outras ferramentas para propiciar ampla divulgação e comunicação, tais como: cartilhas, ações educacionais na Universidade CAIXA, tutoriais, entre outros.

## Matriz de Conformidade

É um dos principais instrumentos mitigadores de risco de *compliance* e visa prevenir fragilidades, na medida em que estimula a melhoria contínua dos controles e processos internos e a disseminação da cultura de *compliance* nas unidades.

## Transações com partes relacionadas

No exercício do mandato, promovemos condições para que as decisões envolvendo transações com partes relacionadas sejam pautadas nos direcionadores estratégicos do Conglomerado e sejam tomadas nos termos da legislação e regulamentação vigentes, de forma a dar transparência ao processo, consoante às melhores práticas de governança corporativa.

## Conformidade no lançamento e revisão de produtos e serviços

Para garantir controle e *compliance* no processo de desenvolvimento, lançamento, revisão e descontinuidade de produtos, serviços, possuímos o rito de governança via ferramenta *workflow*, composta de projetos, fases e procedimentos sequencialmente encadeados, que devem ser atendidos em determinado prazo, visando ao alcance de objetivos específicos.

Nela, as unidades envolvidas registram as providências necessárias à conformidade do processo, a exemplo das áreas de contabilidade, risco, jurídico, tecnologia, segurança, entre outras.

Em 2022, desenvolvemos o Portal de Monitoramento de Produtos e Serviços, o que proporcionará uma melhoria significativa na gestão e no monitoramento contínuo do referido processo.

## Controles internos

A área de Controles Internos é responsável pela gestão do Sistema de Controle Interno (SCI). Entre suas atribuições está o monitoramento do nosso ambiente de controle, de nossas subsidiárias e participações, e da patrocinada FUNCEF.

Nosso Sistema de Controle Interno é estruturado de modo a promover condições para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição. A responsabilidade pelo adequado funcionamento do SCI é de todos os envolvidos, que devem agir com conduta ética e serem diligentes com as suas atividades. A área de Controles Internos deve atuar para o aprimoramento contínuo do SCI, com vistas a subsidiar a Alta Administração nas tomadas de decisão, contribuindo, portanto, para o alcance dos objetivos estratégicos.

## Modelo de governança da CAIXA em relação às empresas do Conglomerado

Na gestão do nosso Conglomerado, são adotadas práticas de governança e controle proporcionais à relevância, à materialidade e aos riscos dos negócios, além de observar mecanismos para proteção dos acionistas e regras de governança corporativa, de transparência, estruturas e composição da administração.

Realizamos o monitoramento periódico das empresas do Conglomerado para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e a aderência estratégica das participações, sob as perspectivas de Governança, Alinhamento Estratégico, Resultados Econômico-Financeiros, Controles Internos, PLD/FT e Riscos e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (RSAC). Em decorrência do monitoramento, são realizados reportes aos órgãos de governança para garantir a aderência das estratégias das participações às diretrizes estratégicas do Conglomerado.

Conforme prerrogativa legal e de acordo com os instrumentos societários firmados, em especial os Estatutos e Acordos de Acionistas, indicamos conselheiros e representantes para atuar nas instâncias de governança das subsidiárias e participações diretas da CAIXA, cabendo às próprias subsidiárias as indicações previstas para as suas participações vinculadas.

Participamos por meio de representantes legalmente constituídos nas Assembleias Gerais das empresas das quais detemos participação direta para deliberação sobre matérias previstas na legislação vigente e nos estatutos das Companhias.

Nossa Política Institucional contempla as diretrizes de Governança Corporativa e Estratégia do Conglomerado, que buscam promover e manter o alinhamento estratégico das subsidiárias e participações diretas aos nossos objetivos empresariais, de forma a maximizar a efetividade dos negócios envolvidos, integrar ações e responsabilidades no processo de gestão das participações, contribuir para a continuidade e

a sustentabilidade no longo prazo, além de ampliar o nosso posicionamento e o de nossas subsidiárias no mercado.

## Estratégia do Conglomerado CAIXA

Em alinhamento às diretrizes da Lei das Estatais, mantemos a Estratégia do nosso Conglomerado atualizada e definimos atribuições do Conselho Diretor e do Conselho de Administração em relação à Estratégia, que constam também em norma interna.

Ressalta-se que o documento contemplando a Estratégia de longo prazo do nosso Conglomerado segue os trâmites de aprovação nas instâncias de governança internas.

A submissão da proposta da Estratégia Corporativa de longo prazo na nossa governança visa também dar cumprimento à exigência da Lei nº 13.303/2016, art. 23, inciso II, §1º, e ao Decreto nº 8.945/16, art. 37, §1º, que determinam aos dirigentes das empresas públicas a apresentação da estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco anos, até a última reunião ordinária do ano do Conselho de Administração.

## Relatório de Desempenho da Estratégia (DEC)

O instrumento utilizado para consolidar a avaliação dos resultados e o cumprimento das metas da estratégia corporativa de longo prazo do nosso Conglomerado é o Relatório de Desempenho da Estratégia (DEC), que se apresenta como sólida base informacional para a revisão da estratégia, caso necessário, e complementa, de maneira especial, o arcabouço de insumos que amparam e fundamentam as escolhas estratégicas para a construção da Estratégia Corporativa para os próximos cinco anos. O DEC é direcionado ao Conselho de Administração, Conselho Diretor e Órgãos de Controle.



## RESULTADO

No 4T22, o lucro líquido foi de R\$ 2,2 bilhões, ante R\$ 3,2 bilhões no 4T21. Como destaque, houve incremento da margem financeira em 30,3%, em contrapartida, houve aumento de 67,5% nas Provisões de Crédito para Liquidação Duvidosa (PCLD) e 11,1% em despesas administrativas. No acumulado de 2022, o lucro líquido foi de R\$ 9,8 bilhões, ante R\$ 17,3 bilhões para o ano de 2021.

### Receitas da intermediação financeira

As receitas de intermediação financeira alcançaram R\$ 44,1 bilhões no 4T22, 48,6% maior se comparado ao 4T21, impactadas pelos aumentos de 48,0% em receitas de operações de crédito; 43,1% em receitas de operações com Títulos e Valores Mobiliários (TVM) e derivativos; e 53,2% com aplicações interfinanceiras de liquidez.



### Carteira de crédito

A carteira de crédito encerrou o 4T22 com o saldo de **R\$ 1,0 trilhão**, crescimento de **16,7%** em relação ao 4T21. O aumento do saldo foi influenciado pelos crescimentos em 12 meses de **13,6% em crédito imobiliário**, **23,3% em crédito comercial pessoa física**, **10,3% em crédito pessoa jurídica**, principalmente nos segmentos de micro e pequenas empresas e **167,5% em agronegócio**.

No 4T22, foram concedidos R\$ 123,9 bilhões em crédito para a população brasileira, destaque para a contratação imobiliária, de R\$ 39,5 bilhões, 7,4% maior se comparado ao 4T21. Ainda, nos últimos 12 meses, houve crescimento de 25,3% em crédito comercial PJ, 11,0% em rotativo PF e 10,3% em crédito ao agronegócio. A carteira da CAIXA finalizou o 4T22 com um índice de inadimplência de 2,09%, ante 1,95% no 4T21. Em comparação, o índice de inadimplência da concorrência ficou em 3,21% ao final do 4T22.

O índice de cobertura da carteira totalizou 219,0% em dezembro de 2022, 2,2 vezes a inadimplência acima de 90 dias.

### Eficiência operacional

No 4T22, as receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 6,5 bilhões, aumento de 2,3% em 12 meses, destaque para o crescimento de 19,7% em seguros, 11,1% com serviços de governo e 4,8% em fundos de investimento.

As despesas administrativas totalizaram R\$ 10,7 bilhões no 4T22, aumento de 11,1% em relação ao 4T21. A variação foi impactada principalmente pelo aumento de, aproximadamente, mil empregados ao longo do exercício de 2022, bem como reajustes em salários, em razão do acordo coletivo do exercício.

### Captações

O saldo das captações totalizou **R\$ 1,2 trilhão** no 4T22, em volume suficiente para cobrir **121,0%** da carteira de crédito. Destaque para os depósitos em poupança, que totalizaram um saldo de **R\$ 360,7 bilhões** e representam **36,1%** de participação no mercado. As letras alcançaram saldo de **R\$ 83,9 bilhões** no 4T22, **crescimento de 241,2% em 12 meses**.



## ESTRATÉGIA E DESEMPENHO POR SEGMENTO

### VAREJO

#### Clientes e captações

Somos a instituição financeira com o maior número de clientes bancários do país. Nossas iniciativas visam potencializar o relacionamento com o público por meio da excelência no atendimento, do fomento à inovação e da oferta de soluções adequadas, aplicando uma visão integrada dos negócios do Conglomerado, de modo a rentabilizar e ampliar margem financeira com os clientes a partir de negócios que gerem resultados sustentáveis.

Entre os objetivos, destacamos o de engajar e fidelizar a base de clientes, incrementando nossa participação na quantidade de negócios dos clientes da nossa base (*share of wallet*), gerando rentabilização e, por meio de ofertas qualificadas, resguardar a adequação a oferta de produtos e serviços ao perfil do cliente (*suitability*), priorizando o atendimento das necessidades específicas de cada nicho estratégico.

Direcionamos nossos esforços para viabilizar negócios digitais, dando continuidade ao maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil. Até o fim de 2021, por meio dos produtos de microcrédito, cerca de 53,8 mil brasileiros tiveram acesso a crédito, em um volume total contratado de R\$ 89,1 milhões. Essa escala foi ampliada até o final de 2022, com uma marca de mais de R\$ 3 bilhões, alcançando em torno de quatro milhões de empreendedores formais e informais.

Apresentamos ao mercado uma oferta completa, customizada e sólida de produtos de investimento, crédito e serviços bancários, alavancando esteiras e processos digitais que buscam atender aos requisitos-chave para cada segmento.

#### Implementação da estratégia de negócios digitais, clientes e captação

*Open Finance* – Com a implantação do *Open Finance*, ainda em curso, foi possível utilizar os dados dos clientes com relacionamento em outras instituições que realizaram o consentimento para nosso uso interno, viabilizando a prospecção de novos negócios, além da atuação em ações para retenção, de forma a fortalecer a nossa atuação e a atratividade no cenário de compartilhamento de dados.

Houve mais assertividade nas ofertas que utilizaram dados *Open Finance* e fomos pioneiros na disponibilização da jornada para compartilhamento de dados aberto ao público em geral, a partir de agosto de 2021.

A ampliação dos canais digitais para clientes e não clientes aderirem ao *Open Finance* ocorreu nos aplicativos App CAIXA, App CAIXA Tem, App Habitação, App Cartões, no Gerenciador CAIXA Empresas e WhatsApp CAIXA, nos quais o cliente pode autorizar trazer os dados de outras instituições e escolher as informações que deseja compartilhar, em ambiente totalmente digital, a qualquer momento.

#### Destacamos, ainda, as seguintes iniciativas e programas executados ao longo de 2022:

Nossa participação nas medidas de apoio oferecidas aos municípios em situação de calamidade pública, com condições diferenciadas e pausa na cobrança da mensalidade das Cestas de Serviços PF e PJ, colaborou com o nosso papel social e atuou positivamente na transformação da realidade dos nossos clientes.

Realizamos revisão dos preços das nossas tarifas de serviços, mantendo as premissas de competitividade, com alinhamento às práticas do mercado, buscando sustentabilidade nos negócios, equalização dos preços aos custos operacionais e estímulo aos clientes para a utilização de canais.

Do ponto de vista da gestão e do relacionamento com as empresas coligadas, destacamos que em 2022 foram ampliados os esforços para o desenvolvimento de ações de sinergia com a CAIXA Seguridade e a sensibilização quanto à construção de resultados sustentáveis.

Para 2023, buscamos seguir o caminho de grandes resultados, sinergia entre as empresas e ampliação das frentes quanto à comunicação com cliente, evolução constante dos produtos, jornadas de contratação e manutenção e convergência sob aspectos de integridade.

Em complemento às ações de inclusão bancária, destacamos a consolidação da Conta Poupança CAIXA Tem, aberta de maneira 100% digital, diretamente pelo aplicativo que dá nome ao produto, ou por meio da conversão de uma Conta Poupança Social Digital.

A Poupança CAIXA Tem aprofunda o processo de bancarização, viabilizando o acesso a outros produtos e serviços financeiros, como microcrédito, cartão de crédito e produtos de seguridade.

Em 2022, foram totalizadas **26.660.983 Contas Poupança CAIXA Tem**, das quais **2.592.163** foram abertas pelo Aplicativo CAIXA Tem e **24.068.820** foram convertidas de Contas Poupanças Sociais Digitais.

## Relacionamentos com partes interessadas

Como participante do Sistema Nacional de Crédito Rural (SNCR), somos submetidos à supervisão do Banco Central do Brasil, com o qual mantemos contato relevante e proativo, visando não só à completa observância dos direcionamentos daquela autarquia e do Conselho Monetário Nacional (CMN), mas também à contribuição para a melhoria de todo o Sistema, tendo em vista o atual porte da CAIXA no mercado.

Também mantemos relacionamentos relevantes com os Ministérios da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) e da Fazenda (MF), com a Secretaria do Tesouro Nacional (STN), com o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), com a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab), com a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), com a Controladoria-Geral da União (CGU) e com o Tribunal de Contas da União (TCU), considerando que a CAIXA é empresa pública e uma das principais parceiras do Governo Federal na operacionalização dos programas agrícolas e das políticas públicas.

Para se manter ativa em relação às demandas do setor, mantemos diálogo constante com entidades representativas dos principais entes do segmento, tais como cooperativas, associações, sindicatos e demais organizações, nacionais e regionais, utilizando-se de sua grande capilaridade e presença nacional.

Além disso, mantemos relacionamento técnico e convênio com Empresas de Assistência Técnica e Extensão Rural (Ater) privadas e públicas (Emater) por todo o país, inclusive com a realização periódica de encontros técnicos nacionais, de forma a manter o alinhamento entre o apoio creditício e as melhores práticas nas conduções dos empreendimentos pelos produtores rurais.

Citamos também o relacionamento com a Febraban, com as entidades que participam do ambiente de autorregulação do *Open Finance*, o Banco Central, além da CAIXA Seguridade, que atua no setor de seguros e é uma de nossas subsidiárias.





## Cartões

Em 2022, o produto cartão de crédito alcançou base de **10,4 milhões de cartões**, com quantidade média de **36 milhões de transações por mês e faturamento médio mensal de R\$ 4,85 bilhões**.

Com a disponibilização do portfólio de cartões CAIXA passível de cadastramento nas carteiras digitais Samsung Pay e Google Pay, houve **aumento de 6% na ativação dos cartões de crédito**, incremento de 4% no volume de transações e redução de 4% na inativação do produto.

O faturamento realizado pela função débito foi na ordem de R\$ 236 bilhões, aproximadamente **3,8 bilhões de transações**, uma média de 10,4 milhões de transações por dia.

Ao longo de 2022, o incentivo ao **uso do Cartão Virtual** foi constante e na *Black Friday* CAIXA 2022 teve protagonismo em ação específica, **com cashback de até R\$ 750,00 para os clientes PJ e de até R\$ 500,00 para os clientes PF** que concentrassem os seus gastos, fomentando o hábito de utilização.

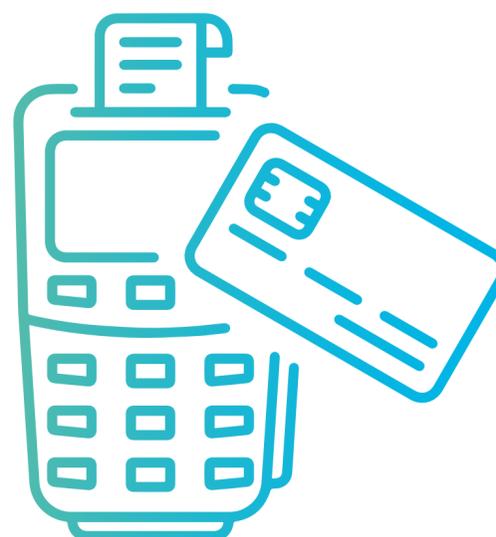
Foram lançadas novas funcionalidades para o produto, como Carteira Digital Google Pay para bandeira ELO, emissão de Cartão de Débito com função de pagamento por aproximação e transferências no WhatsApp, que contribuíram diretamente para que a base de cartões de débito tivesse um crescimento de 8,9% comparado ao ano de 2021, e o faturamento na ordem de R\$ 236 bilhões.

Mantivemos nossa atuação com foco no Programa de Relacionamento com o Cliente (PRC), no qual a implantação de ações estruturantes e estratégicas foi responsável pela melhoria no ambiente tecnológico do produto Pix, aprimorando o atendimento

ao cliente e tendo como reflexo redução na ordem de 38% das reclamações quando comparado aos registros de 2021.

Fomos uma das principais instituições participantes do Arranjo Pix, tendo 102,8 milhões de chaves Pix ativas, o que representa 19% do total de chaves Pix ativas no mercado, de acordo com estatísticas divulgadas pelo Banco Central. Isso representou um aumento de 25% na base de chaves ativas em 2022 em comparação com o ano anterior.

Realizamos **4,7 bilhões de transações** enviadas e recebidas no ano, abrangendo transações interbancárias e entre nossas contas, desde o início da operação, o que representa **14% do mercado**. Além disso, houve **aumento de 56%** no número de transações comparando os anos de 2021 e 2022. O volume financeiro movimentado por meio Pix foi de R\$ 1,6 trilhão, entre transações enviadas e recebidas por nossos clientes, representando, aproximadamente, 14% do faturamento total do mercado, com aumento de 49% no valor transacionado comparando os anos de 2021 e 2022.



Em 2022, houve o lançamento da marca **Azulzinha**, que ultrapassou a marca de **124 milhões em volume de transações processadas**, somando mais de R\$ 10 bilhões de faturamento.



A CAIXA Pré-Pagos iniciou suas operações com o lançamento dos cartões Vale-Alimentação e Vale-Refeição.

## Pix

Foram realizadas mais de **24,7 milhões de transações** pelos nossos clientes e não clientes, nas Unidades Lotéricas para pagamentos e saques no âmbito do Pix.

Os **recebimentos de Pix Saque e Pix Troco** de clientes CAIXA e de outros bancos realizados nas Unidades Lotéricas correspondeu a 1.625.558 transações, que **somaram R\$ 208.843.088,20**.

Está disponível a todos os nossos clientes e por todos os canais digitais a funcionalidade que permite a devolução total ou parcial facilitada de valores recebidos via Pix, por meio de comando de devolução disponível no extrato Pix.

Anova funcionalidade de **Gestão de Limites** foi disponibilizada aos clientes no segundo semestre de 2022, dando mais flexibilidade aos clientes, permitindo a solicitação de aumento ou de redução dos limites por transação e por período, inclusive para transações com finalidade específica e o cadastramento de contas ou chaves Pix para o estabelecimento de limites específicos.

## Agronegócio

Nossa Estratégia do Agronegócio tem como objetivo o reposicionamento da atuação da Instituição no mercado, proporcionando novas oportunidades negociais adequadas ao público-alvo, com simplificação da jornada do cliente e diversificação de canais de distribuição, trazendo mais agilidade ao processo de concessão.

### O projeto está ancorado em quatro pilares:



Revisão do modelo para estreitar o relacionamento com os clientes.



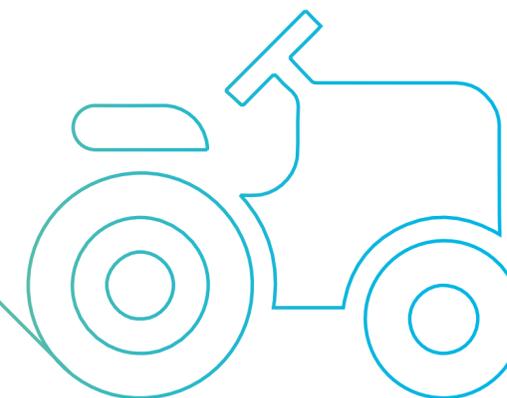
Diversificação das fontes de recursos.



Concessão do crédito para agregar agilidade e simplicidade ao processo.



Busca constante por resultados sustentáveis.



No ano de 2022, foram liberados recursos que totalizaram R\$ 39,5 bilhões para o crédito rural, com direcionamento estratégico para beneficiar, principalmente, agricultores familiares e pequenos e médios produtores, além de agroindústrias, cooperativas e seus cooperados. Alcançamos o 2º lugar do mercado de crédito rural, consolidando nossa presença em todas as regiões do país, com a abertura de 100 agências especializadas no agronegócio, contando com equipe capacitada e dedicada ao atendimento dos produtores.

Foram remodeladas as linhas de crédito voltadas à agricultura familiar, simplificando o processo de concessão, aumentando a abrangência do público-alvo, passando a contemplar a fruticultura, a pesca artesanal, a aquicultura e a apicultura, entre outros segmentos, o que trouxe mais força para a contratação de crédito no âmbito do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

Passamos a ofertar novas linhas de financiamentos, como as que utilizam recursos do Fundo de Defesa da Economia Cafeeira (Funcafé), ampliando a concessão de crédito e a quantidade de produtores beneficiados.

Ainda em 2022, iniciamos a operacionalização do Programa de Garantia de Atividade Agropecuária (Proagro), que visa garantir a exoneração de obrigações financeiras relativas à operação de crédito rural de custeio agrícola, cuja liquidação seja dificultada pela ocorrência de fenômenos naturais, pragas e doenças que atinjam suas lavouras, na forma estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). É um importante instrumento para garantia da atividade do produtor rural, sobretudo para os agricultores familiares beneficiários do Pronaf.

## Crédito para Pessoas Físicas

A estratégia para o segmento de Pessoa Física se posicionou para atender às necessidades da população, tanto no sentido de criar linhas como na ampliação da oferta em canais remotos. Entre as principais iniciativas de 2022, destacam-se:

- ▲ CAIXA Pra Elas, com condições especiais de taxas para mulheres no Crédito Direto CAIXA, e Penhor e Pausa Maternidade, permitindo a pausa dos contratos de crédito pessoal não consignado, durante a licença-maternidade;
- ▲ Novo fluxo de contratação de crédito consignado: jornada mais eficiente de contratação de crédito consignado para empregados da nossa rede de agências;
- ▲ Jornada de Negociação de dívidas no CAIXA Tem: possibilita ao cliente com operações em atraso o direcionamento adequado para sua regularização;
- ▲ Ação Recupera Penhor: alternativa de renegociação de penhor para os clientes, evitando a perda de seus bens no processo de retomada; e
- ▲ Ampliação de canais no Penhor: disponibilização da renovação do produto Penhor no WhatsApp e no *site* da CAIXA.

De forma a complementar nosso papel social, disponibilizamos crédito para auxiliar as famílias no momento de necessidade, bem como para apoiar a retomada econômica do país.

Em 2022, a carteira de crédito comercial pessoa física atingiu R\$ 142,1 bilhões (dez./2022), um aumento de 23,3% em 12 meses. O índice de inadimplência se manteve em patamares baixos, alcançando 3,6% em dezembro de 2022.

Somente a carteira orgânica de crédito consignado, acompanhada pelo Planejamento Estratégico Institucional, atingiu o resultado de R\$ 92,6 bilhões<sup>1</sup> (dez./2022).

<sup>1</sup> – não inclui carteiras adquiridas.

## Crédito consignado

Para alcance dos resultados vinculados à expansão da carteira de crédito consignado, foram adotadas as seguintes iniciativas ao longo de 2022:

- ▲ Eventograma: ações de incentivo à contratação junto aos clientes, como Dia do Servidor e CAIXA Pra Elas, Semana do Trabalhador e Semana das Mães;
- ▲ Ações junto à Rede de Atendimento, para ativação de convenentes com baixo volume de contratações;
- ▲ Implementação da nova rotina de contratação de crédito consignado, para todos os convênios, exceto INSS;
- ▲ Melhoria do fluxo de conformidade do crédito consignado INSS;
- ▲ Medidas de apoio às cidades vítimas de situações de emergência e calamidade; e
- ▲ Implementação da customização de taxas de juros.



## Crédito para Micro e Pequenas Empresas

Em 2022, ainda em processo de recuperação da economia decorrente dos impactos da pandemia, a estratégia para o segmento MPE voltou-se à manutenção da flexibilização nas regras de negócio, readequação de taxas e produtos, bem como versatilidade na oferta de créditos com recursos próprios e recursos lastreados por fundos garantidores, a exemplo do Fampe, Pronampe e FGI, possibilitando, assim, mediante a oferta de crédito, a manutenção de investimento e de fluxo de caixa das empresas. Assim, entre as principais entregas, destacamos:

- ▲ **Esteira Digital PJ:** melhoria de processos com a implantação da esteira digital para contratação de produtos de crédito (Pronampe) e aprimoramento na jornada, com melhorias no processo de captura e digitalização do dossiê do cliente;
- ▲ **Fundos garantidores:** ampliação da oferta de créditos lastreados por fundos garantidores;
- ▲ **Taxas e produtos:** readequação de taxas e produtos para atendimento aos diferentes nichos conforme definição estratégica;
- ▲ **CAIXA Pra Elas:** condições especiais de taxas para empresas com mulheres no grupo societário;
- ▲ **Condições facilitadas para concessão de crédito em operações com garantia exclusiva de aval para empresas situadas nos municípios com estado de calamidade decretado.**

Finalizamos o ano de 2022 entre os líderes de mercado no Fungetur, Fampe, FGI e Pronampe, esse último, com a Lei nº 14.161/2021, passou de medida de auxílio para política pública de crédito oficial e permanente.

Tabela 1 – Concessão das linhas com garantia de Fundos Garantidores em 2022 ou recursos com *funding* externo (Fungetur)

PRODUTO	CAIXA R\$ valores em bilhões	MERCADO R\$ valores em bilhões	PARTICIPAÇÃO	POSIÇÃO MERCADO
Fampe <sup>2</sup>	10,0	12,3	81,3%	1°
Fungetur <sup>3</sup>	0,07	0,19	37,7%	1°
Pronampe <sup>1</sup>	9,7	36,8	26,2%	2°
FGI <sup>4</sup>	1,4	16,0	8,4%	4°

Fontes:

1 – Pronampe Semanal – [https://www.bb.com.br/docs/porta/digov/Pronampe-semanal.pdf?pk\\_vid=75ad4cf89145a5a215947513717063f3](https://www.bb.com.br/docs/porta/digov/Pronampe-semanal.pdf?pk_vid=75ad4cf89145a5a215947513717063f3)

2 – Sebrae (posição se refere ao total do programa até nov./22)

3 – Relatório Estatístico Fungetur – <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/fungetur/transparencia-1>

4 – PEAC – FGI – Desempenho Operacional (atacado e varejo)

PEAC-FGI – Desempenho Operacional (bndes.gov.br)



## Canais

Em dezembro, foram aprovadas as nossas novas diretrizes para a rede de canais do varejo, que orientam a atuação das nossas unidades e definem os direcionadores para cada canal, com foco na satisfação do cliente e na busca da eficiência e sustentabilidade da CAIXA.

### Focos de atuação:

Experiência do cliente, resultados, eficiência, modernização, inovação.

### Temos como objetivos:

- ▲ Elevar a satisfação do cliente no uso dos canais;
- ▲ Alavancar negócios e potencializar resultados em todos os canais;
- ▲ Modernizar e otimizar a rede de canais.

A Estratégia de Canais busca prover soluções para disponibilizar produtos, serviços e canais aderentes aos perfis dos clientes, criando condições adequadas de acessibilidade, relacionamentos duradouros e sinergia com os objetivos estratégicos, viabilizando atuação em ecossistema integrado, digital e especializado, que proporcione engajamento de clientes, negócios automatizados e fortalecimento do relacionamento.

A crescente demanda por canais digitais e remotos demonstra a mudança no comportamento do público e a nossa Estratégia de Canais está alinhada a essa demanda, com foco na evolução constante desses canais, de maneira a possibilitar a atuação das agências na realização de negócios complexos e de maior rentabilidade.

## Perspectivas do Varejo para 2023

### Aceleração da Transformação Digital CAIXA

Continuamos a direcionar esforços para viabilizar negócios digitais, dando continuidade ao maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil, com a criação de novos serviços e negócios nativos digitais, com a realização da atualização de cadastro e contratação em processo 100% digital.

Ações intencionadas nas estratégias de clientes e de canais, tais como a revisão e ampliação do portfólio de produtos, melhoria das jornadas e inclusão de novos canais de distribuição e novas parcerias, fomentados pela inovação, inclusão e maximização dos resultados, serão implementadas, promovendo o crescimento da marca CAIXA e garantindo o crescimento sustentável e eficiência dos canais de varejo, permitindo a melhoria na experiência e satisfação dos clientes.

Mantemos o compromisso de promover a inovação em alinhamento com o *Open Finance* Brasil, bem como pela adoção de novos modelos de negócios, disponibilizando produtos e serviços alinhados às necessidades e ao momento de vida dos nossos clientes, proporcionando experiência digital simples, ágil e segura, contando com a nossa solidez.

### Open Finance

Temos a responsabilidade de assegurar a implementação do Sistema Financeiro Aberto, seguindo as fases e os ciclos definidos pela estrutura de governança do *Open Finance* e em atendimento às diretrizes reguladas pelo Banco Central.

A implementação da Fase 4 (*Open Finance*) contempla dados sobre câmbio, serviço de credenciamento, investimentos, seguros e previdência, com o compartilhamento das informações de fundos de investimento, tais como os parâmetros dos produtos e dados transacionais dos clientes.

### Solução de gestão de finanças pessoais *Open Finance*

Encontra-se em implementação a disponibilização do novo serviço para agregar as informações financeiras dos nossos clientes CAIXA e não clientes, com vistas a ampliar a geração de negócios, os serviços e a satisfação no uso dos nossos canais.

O usuário poderá ter o controle financeiro unificado de suas finanças e, de forma *online*, administrar suas movimentações para melhor planejamento e educação financeira, de maneira simples.

### Iniciadora de pagamentos CAIXA

Atuamos na estruturação da iniciação de pagamentos via *Open Finance*, o que possibilitará fazer Pix para a CAIXA usando saldo de contas em outros bancos participantes, com processo realizado do início ao fim no nosso canal digital.



## ESTRATÉGIA E DESEMPENHO POR SEGMENTO

### ATACADO

A área de crédito de Atacado destaca-se pela atuação na estratégia, no desenvolvimento de produtos, incluindo os de crédito comercial, de infraestrutura e saneamento, produtos e serviços de comércio exterior para clientes do Atacado, inclusive de aquisição e cessão de carteiras.

No período de 2022, nossa carteira comercial do Atacado cresceu 8,76%, impulsionada pelo aumento da exposição de produtos Rotativos, CAIXA Hospitais, Comércio Exterior e Investimentos e houve uma pequena redução na exposição dos produtos de Capital de Giro. Além disso, a exposição de

produtos de Carteiras Adquiridas cresceu na ordem de 21% e os produtos de Infraestrutura e Saneamento cresceram cerca de 3,46%.

Com base no posicionamento estratégico do Atacado, referente ao ano de 2022, que visa “Elevar a competitividade, com foco na pulverização da carteira de crédito e na ampliação da reciprocidade negocial nos mercados de *middle*, *corporate* e *private bank*, por meio de portfólio diversificado de crédito, investimentos, serviços e mercado de capitais, com gestão qualificada do risco” apresentamos nossa atuação:

#### Crédito de Atacado

Atuamos no desenvolvimento de projetos para ampliação e fortalecimento do nosso portfólio, com destaque para os seguintes lançamentos:

- ▲ Linha de investimento que possibilitou o financiamento de imóvel rural;
- ▲ Linha de investimento ASG ecoeficiência, que tem como finalidade financiar bens e projetos de investimentos que demonstrem sua contribuição para redução do impacto ambiental das atividades da tomadora;
- ▲ Ação estratégica em comemoração do Dia Internacional da Mulher, que, durante o mês de março, ofereceu taxas promocionais e condições diferenciadas para financiar máquinas/equipamentos, veículos e capital de giro às empresas cujo quadro societário fosse composto, majoritariamente

(50% ou mais), por mulheres ou que possuíssem mulheres em cargo de dirigente na empresa;

- ▲ Reabertura da linha de capital de giro FGI PEAC, que conta com garantia de 80% do Fundo Garantidor para Investimento, resultando em uma oferta de melhores condições para os clientes CAIXA, com o objetivo de incentivar e fomentar a retomada e o crescimento da economia no período pós-pandemia. A linha foi reaberta em agosto de 2022.



Os resultados alcançados superaram os objetivos pactuados no que se refere à exposição, que encerrou o ano com

**R\$ 82,6 bilhões**

que representa uma variação de  
**7,7%** em relação a 2021

A contratação total dos Produtos PJ Atacado encerrou o ano com o seguinte resultado:

**R\$ 39,7 bilhões**

representando um incremento de aproximadamente  
**32%** em relação a 2021

que encerrou o ano com  
**R\$ 30,1 bilhões**

## Serviços bancários

Atuamos no desenvolvimento de projetos visando ao complemento do portfólio e à simplificação de processos:

- ▲ Lançamento da funcionalidade de pagamento de depósitos judiciais por meio da funcionalidade do Pagamento a Fornecedor;
- ▲ Possibilidade de abertura das contas de instituições financeiras no ambiente do Portal Novo Negócio.CAIXA;
- ▲ Possibilidade de assinatura dos contratos de serviços bancários com o uso de assinaturas por meio de certificados digitais;
- ▲ Emissão de comprovantes do Pagamento de Fornecedor no ambiente do Canal Gerenciador CAIXA Empresas.

Os resultados alcançados superaram a marca no ano de R\$ 1,9 bilhão em Receita de Prestação de Serviços, distribuído, principalmente, nos quatro principais serviços: Arrecadação (R\$ 1,1 bilhão), Cobrança Bancária (R\$ 546 milhões), Débito Automático (R\$ 162 milhões), e Convênios de Pagamentos (R\$ 60,8 milhões).

## MGE e Private

Atuamos em todas as frentes do nosso posicionamento comercial por meio de portfólio diversificado de crédito, investimentos, serviços e mercado de capitais, com gestão qualificada do risco, o fortalecimento da cultura de excelência no atendimento e o fomento à inovação e ao desenvolvimento de soluções tecnológicas que atendam às necessidades dos clientes.

### Pessoa Jurídica MGE

Para desenvolver o relacionamento diferenciado, tivemos foco na Rede do Atacado Pessoa Jurídica MGE:

- ▲ Na formação de carteiras de clientes compatíveis com o mercado, no atendimento dedicado e na ampliação de reciprocidade comercial e da nossa participação na quantidade de negócios dos clientes da nossa base (*share of wallet*), além de operação em plataforma de produtos mais flexível;
- ▲ Nos avanços e correções estratégicas, ao concentrar o atendimento de todas as médias e grandes empresas na Rede de Atacado, qualificando as unidades com recursos otimizados, especialmente quanto à equipe de profissionais capacitados para prestar consultoria especializada;
- ▲ Na centralização e verticalização do *middle e back office*, estimulando, assim, a melhoria de processos no intuito de simplificar, agilizar e evitar riscos do negócio, fortalecendo a atuação de 1ª Linha de Defesa;
- ▲ Na atuação em mercado de capitais, visando ampliar o relacionamento com as companhias, com operações típicas de Banco de Investimento, tais como: *Debt Capital Markets (DCM)*, *Equity Capital Markets (ECM)* e *Mergers and Acquisitions (M&A)*;
- ▲ Na recuperação de crédito, potencializando a gestão de toda a cadeia de inadimplência dos clientes de médias e grandes empresas, com mais assertividade e eficiência na reversão de créditos, por meio de estratégia de abordagem específica e monitoramento dos indicadores de inadimplência.

### Private

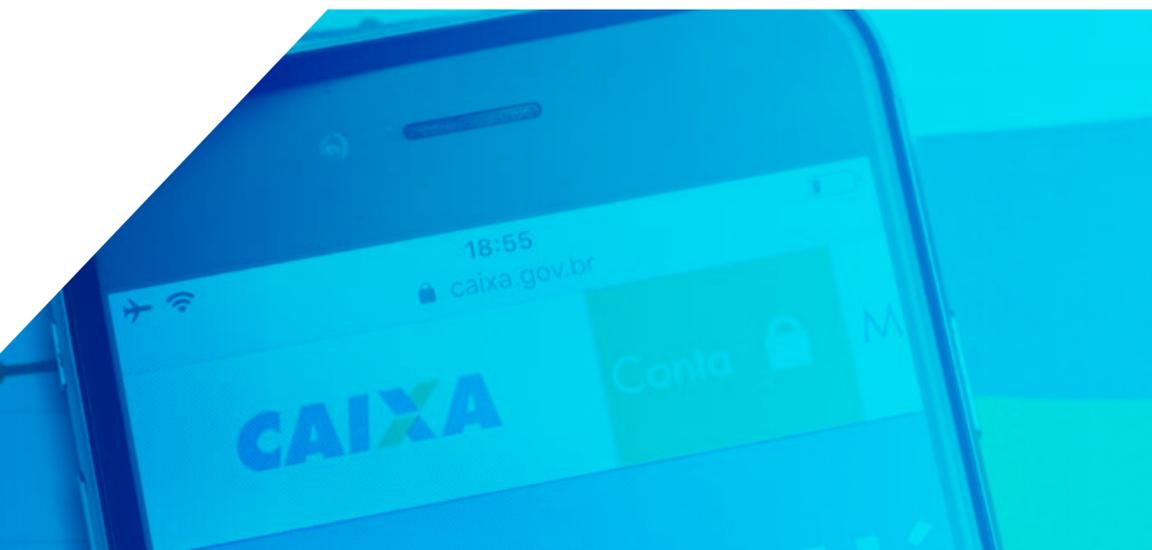
No segmento *Private*, o modelo de atuação incorporou o foco na:

- ▲ Atuação dedicada dos Escritórios *Private* (ESP), operando com consultoria especializada e visão estratégica voltada à apresentação de soluções financeiras, à administração de investimentos, ao gerenciamento de riscos e ao planejamento financeiro, fiscal e sucessório do cliente;
- ▲ Formação de carteiras com, no máximo, 100 grupos econômicos, compatíveis com o mercado *Private* no Brasil;
- ▲ Equipe de Gerentes especialistas qualificada (*bankers*), tendo como premissa possuir a Certificação CFP® (*Certified Financial Planner*), buscando reforçar a credibilidade da nossa marca perante os nossos clientes, fato que nos colocou como destaque no mercado;
- ▲ Segregação das competências estratégicas e táticas em unidades distintas, com objetivo de promover o desdobramento necessário para a entrega dos resultados comerciais esperados.

Cabe ressaltar que nosso Atacado está em uma busca constante por agregar novas iniciativas alinhadas à estratégia ASG. Por isso, nossas unidades seguem elaborando e reformulando produtos como o Crédito Carbono CAIXA, Pró-Cidades e as Debêntures Incentivadas, que, quando disponíveis, trarão ainda mais aderência a essa temática pungente para a sociedade e nossos clientes.

### Destques

Ainda no ano de 2022, tivemos um avanço na estruturação de operações de mercado de capitais, originando mais de R\$ 5 bilhões em Debêntures, CRI, e Notas Promissórias, agregando em receita de prestação de serviços o valor de R\$ 53 milhões.





## HABITAÇÃO

Os projetos foram idealizados de acordo com a nossa Estratégia Corporativa do Conglomerado a partir do Propósito “Continuar sendo o banco da Habitação” e da Visão “Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas”.

A estratégia para o alcance da Visão está centrada nos objetivos e nas ações de gestão, que buscam flexibilidade, competitividade e simplicidade, além de manter os princípios da governança e incentivar a adoção de práticas socioambientais com impacto positivo em todos os negócios.

Adotamos as melhores práticas de governança para garantir a sustentabilidade da Instituição, fortalecer o papel como agente de políticas públicas do Governo Federal e liderar na habitação com a oferta da melhor experiência ao cliente.

Consideramos sempre a perspectiva do cliente na proposição de soluções, fortalecendo e aumentando a disponibilidade de serviços por meio de jornadas digitais, inclusive em novos canais.

### Principais iniciativas

- ▲ Ampliação do portfólio do Crédito Real Fácil CAIXA – *Home Equity*: imóvel rural, garantia e permissão de quitação de crédito comercial concomitante à operação contratada;
- ▲ Otimização do produto Construção Individual: contribuição para a ampliação dessas operações para cerca de 20% no portfólio do Crédito Imobiliário Pessoa Física;
- ▲ Ampliação do portfólio do crédito imobiliário SBPE: passa a aceitar lote urbanizado comercial;

- ▲ Disponibilização dos produtos de imóvel comercial para empresas;
- ▲ Emendas/Parcerias: disponibilização do produto FGTS PF, com subvenção econômica concedida com recursos do Orçamento Geral da União (OGU), alocados por meio de emenda parlamentar ou contrapartida financeira de estado e município;
- ▲ Pagamento de Parte da Prestação no App Habitação: opção para pagamento parcial de 75% da parcela por até seis meses para as clientes em licença-maternidade;
- ▲ Habitação no CAIXA Tem: acompanhamento do contrato e pagamento de prestações em mais de um canal de grande alcance;
- ▲ *Push*: comunicação com clientes por meio das notificações, divulgando as novas regras para Pagamento de Parte da Prestação com o FGTS;
- ▲ Implantação de novo módulo do sistema de atendimento, com regra de priorização definida e fluxo otimizado, serviço que possibilita acesso externo a clientes para melhor acompanhamento do tratamento das demandas;
- ▲ Treinamento Interno: capacitação dos empregados envolvidos com o atendimento de dúvidas referentes à originação de crédito imobiliário;
- ▲ *Open Finance*: consonante à estratégia do Projeto Especial *Open Finance*, de estar presente nos principais canais da CAIXA, foram disponibilizadas as jornadas de gestão do consentimento e compartilhamento de dados no App Habitação.



## Resultados

Como principal agente financeiro na contratação com origem de recursos do FGTS, no ano de 2022, nossa meta de contratação foi de **R\$ 68,2 bilhões de crédito imobiliário**, contabilizando recursos onerosos e subsídios do FGTS, a fim de manter a liderança no mercado. Nesse período, aplicamos **R\$ 70,5 bilhões**. O montante equivale a **382.759 mil novas unidades habitacionais em benefício a mais de 1,5 milhão de pessoas**.

Para o alcance de tal objetivo, foram implementadas novas condições em consonância com as normas divulgadas pelo Conselho Curador do FGTS, Gestor da Aplicação (MDR) e Agente Operador do FGTS, no decorrer do ano de 2022:

- ▲ Redução de 0,5 p.p. na taxa juros para as famílias com renda entre R\$ 2.000,01 e R\$ 2.400,00;
- ▲ Ampliação da quota de financiamento do Programa Pró-Cotista de 50% para 80%;
- ▲ Ampliação da renda familiar para enquadramento de renda até R\$ 8.000,00;
- ▲ Ampliação da renda familiar para concessão de desconto – renda: até R\$ 4.400,00;
- ▲ Redução de 1,0% p.p. e 0,5% p.p. na taxa de juros Pró-Cotista até jun./2023 (conforme valor de compra e venda ou investimento);
- ▲ Redução de 0,5% p.p. na taxa de juros para famílias com renda entre R\$ 4.400,01 a R\$ 8.000,00, até jun./2023;
- ▲ Inclusão de critérios de exceção para o *layout* mínimo de um dormitório para unidades de empreendimentos (exclusivamente para renda até R\$ 2.400,00);

- ▲ Alteração do fator recorte populacional para cálculo de subsídio complemento para as famílias com renda mensal bruta até R\$ 4.400,00 (até jun./2023);
- ▲ Ampliação do prazo máximo de amortização para os financiamentos, passando de 360 para 420 meses;
- ▲ Implementação da aquisição de terreno e construção no Programa Pró-Cotista – Recursos do FGTS.

Somos o banco da habitação. Temos participação no mercado superior a 66%, saldo de R\$ 637,9 bilhões e 6,4 milhões de contratos ativos. Em 2022, foram aplicados R\$ 161,7 bilhões em empréstimos com recursos do SBPE e do FGTS, impactando a economia com a geração de mais de 1,1 milhão de empregos e realizando o sonho da casa própria de mais de 643,9 mil famílias.

Em 2022, foram contratados R\$ 91,2 bilhões somente com recursos SBPE, liderando o mercado, de acordo com o *ranking* da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip).

No âmbito do Programa de Habitação Popular, durante o ano de 2022, foram contratados R\$ 70,5 bilhões, incluindo os subsídios, o que equivale a 382,7 mil novas unidades habitacionais em benefício a mais de 1,5 milhão de pessoas.

**Somos responsáveis pela aplicação de 99,9% dos recursos do FGTS destinados à habitação.**

Para o setor da construção civil, em 2022, foram concedidos R\$ 36,3 bilhões em crédito para as construtoras. São 7,5 mil empreendimentos em andamento pelo país.



## Medidas emergenciais

Em março de 2022, foi aprovada condição transitória, vigente por 12 meses, em que o cliente pode optar pelas seguintes modalidades:

- Incorporação das prestações em atraso no saldo devedor; ou
- Incorporação das prestações em atraso no saldo devedor e pagamento parcial de 75% da prestação mensal, por seis meses.

A medida abrange clientes com atraso entre 91 e 720 dias, com autodeclaração de incapacidade de pagamento de todo valor em atraso e/ou incapacidade de pagamento do valor integral da prestação. **Em 2022, 392.653 contratos aderiram a alguma das modalidades, representando um volume de R\$ 39,7 bilhões.**

Em julho de 2022, lançamos uma alternativa comercial que permitiu, a pedido do cliente, a pausa total por seis meses no pagamento das prestações do financiamento habitacional, para as pessoas que estavam recebendo parcelas do Seguro-Desemprego ou que tinham recebido nos últimos 60 dias antes do lançamento.

Disponibilizamos a pausa por motivo de calamidade pública, o que beneficiou mais de 36,9 mil contratos em 2022, com suporte aos clientes para acionamento de seguro habitacional e realização de procedimentos para pagamento de indenizações de forma imediata.

## Ações estratégicas

### Novos produtos e condições para financiamento imobiliário:

No primeiro trimestre de 2022, reduzimos a taxa de juros do crédito imobiliário na modalidade Poupança CAIXA. Desde 28/03, as novas taxas nessa modalidade partem de TR + 2,80% a.a., somadas à remuneração da poupança, o que representa uma queda de 0,15 ponto percentual.

Em março de 2022, disponibilizamos nova linha de crédito com recursos do FGTS para reforma ou adaptação de imóveis próprios no âmbito com origem de recursos do FGTS cujas famílias tenham integrantes PcD:

- ▲ Financiamento de até R\$ 50 mil, limitado a 80% do orçamento da obra apresentado;
- ▲ Taxa de juros a partir de TR+ 4,25% a.a.;
- ▲ Prazo de 240 até 360 meses para pagamento;
- ▲ Renda bruta mensal de até R\$ 3.000,00.

A partir de 12/04, começaram a vigorar novas condições para financiamento às famílias com renda entre R\$ 2.000,01 e R\$ 2.400,00. Foi reduzida a taxa de juros em 0,5 ponto percentual no financiamento habitacional e foram aumentados os subsídios para aquisição e construção de moradias, o que amplia o poder de compra das famílias.

Para clientes Pessoa Jurídica, disponibilizamos, em abril de 2022, a linha de crédito para aquisição, construção ou reforma de imóveis comerciais, de sedes próprias, salas comerciais, galpões, entre outros tipos de imóveis.

Em maio de 2022, houve aumento da quota de financiamento de 50% para 80% no Programa Pró-Cotista.

Fomentamos a produção de unidades habitacionais por Pessoa Jurídica por meio dos produtos Apoio à Produção e Plano Empresário CAIXA (PEC), com a redução da taxa de juros desses produtos na modalidade Poupança CAIXA para 3% + Poupança durante todo o primeiro semestre de 2022.

O Crédito Real Fácil CAIXA é uma linha de crédito sem destinação específica garantida por alienação fiduciária de imóvel de propriedade do proponente. Em junho de 2022, ampliamos o portfólio do produto Crédito Real Fácil CAIXA, com oferta de imóvel rural como garantia do empréstimo, além da garantia de imóvel urbano residencial e comercial.

Em junho, foram lançadas novas condições para Habitação Popular com Recursos FGTS, com taxas de financiamento habitacional a partir de TR + 4,25% a.a. e aumento da renda familiar para enquadramento até R\$ 8.000,00.



O quadro a seguir resume os novos grupos de renda e taxas de juros:

GRUPO	FAIXA DE RENDA (ATÉ 19 DE JUL./2022)	NOVA FAIXA DE RENDA ATUAL (A PARTIR DE 20 DE JUL./2022)	TAXA DE JUROS NOMINAL (%A.A.)			
			NÃO COTISTA		COTISTA (FGTS)	
			CO, S e SE	N e NE	CO, S e SE	N e NE
G1	ATÉ R\$ 2,4 MIL	ATÉ R\$ 2,4 MIL	5,00	4,75	4,50	4,25
G2	R\$ 2,4 MIL A R\$ 2,6 MIL	R\$ 2,4 MIL A R\$ 3,0 MIL	5,50	5,25	5,00	4,75
	R\$ 2,6 MIL A R\$ 3,0 MIL	R\$ 3,0 MIL A R\$ 3,7 MIL	6,00	6,0	5,50	5,50
	R\$ 3,0 MIL A R\$ 4,0 MIL	R\$ 3,7 MIL A R\$ 4,4 MIL	7,00	7,0	6,50	6,50
G3*	R\$ 4 MIL A R\$ 7,0 MIL	R\$ 4,4 MIL A R\$ 8,0 MIL	7,66	7,66	7,16	7,16

\*Taxa vigente até 31/12/2022.

Outras alterações foram implantadas para apresentar melhores condições em 2022 na Habitação Popular com Recursos FGTS:

- ▲ Aumento do valor do subsídio complemento para famílias com renda de até R\$ 4.400,00 até 31/12/2022. A concessão dos subsídios para aquisição do imóvel ocorreu de acordo com a renda familiar, capacidade de pagamento e especificidades da população de cada região;
- ▲ Alteração no fator recorte populacional, que reflete maior subsídio e poder de compra do imóvel para as famílias com renda até R\$ 4.400,00 para as contratações até 31/12/2022.

Para os trabalhadores titulares de conta vinculada do FGTS que podem contratar no Programa Especial de Crédito Habitacional ao Cotista do FGTS – Pró-Cotista, a redução aplicada até 31/12 foi:

- ▲ TR+8,66% a.a. para TR+7,66% a.a. – quando o valor de compra e venda ou investimento for menor ou igual a R\$ 350 mil;
- ▲ TR+8,66% a.a. para TR+8,16% a.a. – quando o valor de compra e venda ou investimento for acima de R\$ 350 mil até R\$ 1,5 milhão.

Em agosto de 2022, foi disponibilizada a modalidade de financiamento de lotes urbanizados comerciais indexados à TR, diversificando o portfólio de produtos.

Ao longo do ano, também foram implementadas simplificações operacionais para o produto Construção Individual, permitindo financiar desde o terreno até a construção, com mais autonomia para o cliente optar pelo local da construção, materiais e, inclusive, possibilidade de financiar sistemas de aquecimento solar, reúso de águas e energia renovável.



## Negócios Digitais Habitação

Em 2022, superamos R\$ 2,2 bilhões em contratações pelo App Habitação e 355,2 milhões de acessos aos serviços de habitação fora dos canais físicos. Somente no App Habitação CAIXA foram mais de 173 milhões de acessos. Pelo App Habitação, são atendidos 3 milhões de clientes e, no último trimestre de 2022, parte dos serviços também foram disponibilizados no CAIXA Tem. Mais de 4 milhões de clientes de contrato imobiliário ativo já são usuários desse canal.

O Projeto do Contrato Nato Digital da Habitação CAIXA consiste no desenvolvimento de jornada 100% à distância pelo cliente, desde sua apresentação de proposta de crédito até a assinatura eletrônica de seu contrato de financiamento imobiliário. Essa medida está em consonância com os investimentos em transformação e inclusão digital, bem como otimiza processos burocráticos. Ressalta-se que a utilização de contratos eletrônicos e de assinaturas eletrônicas e digitais é uma alternativa comercial que passou a ser prevista e disciplinada pelo legislador, de forma a atender às emergentes formas de interação nas relações jurídicas que se firmam na atualidade.

## Participação em Feiras regionais de Habitação

Como parte da estratégia de reforço da nossa marca no mercado imobiliário, participamos com *stand* próprio de Feiras regionais de Habitação, organizadas por entidades do setor da construção civil, além de contar com a atuação de Correspondentes CAIXA Aqui da região, ofertando ao público soluções em financiamento imobiliário para aquisição dos imóveis ofertados pelas incorporadoras participantes.

Os visitantes do evento também tiveram à sua disposição o App Habitação CAIXA para aprovação de financiamento habitacional de forma digital. Assim, o cliente pôde encontrar o imóvel de sua

preferência junto aos expositores, negociar o valor de compra e contar conosco para viabilizar o seu financiamento.

Os eventos ocorreram entre os meses de agosto e novembro de 2022 em regiões dos Estados de PE, AL, BA, SC, RS, MG e GO, com público de mais de 200 mil pessoas.

## Habitação de Mercado Pessoa Jurídica

A Habitação de Mercado Pessoa Jurídica da CAIXA possui o portfólio mais abrangente do mercado, oferecendo para o setor o produto adequado para cada projeto: Plano Empresário CAIXA (PEC); Apoio à Produção; ou Alocação de Recursos.

O PEC é uma linha de crédito destinada à produção de empreendimentos habitacionais com as melhores condições do mercado, a qual permite, inclusive, a contratação da operação com obra não iniciada. Em 2022, esse produto foi reformulado, adequando-se à realidade do mercado e adotando suas melhores práticas.

O Apoio à Produção é um produto que permite utilizar para construção do empreendimento, além do crédito liberado para sua empresa, o valor de financiamento das unidades habitacionais do empreendimento financiadas para os adquirentes por meio da CAIXA.

O Alocação de Recursos facilita o processo de avaliação e financiamento conosco das unidades habitacionais de empreendimentos já concluídos.

Nossos clientes podem optar por operações financiadas com recursos do FGTS, do SBPE ou ainda sem financiamento, possibilitando, conforme conveniência, a contratação com os indexadores TR, IPCA, % CDI, CDI + Cupom e Taxa + Poupança, no caso das operações com recursos do SBPE.

Os clientes certificados pelo Selo Casa Azul CAIXA têm

acesso a taxas de juros diferenciadas, demonstrando a nossa preocupação em apoiar as construtoras que se destaquem nas melhores práticas em relação às questões sociais, ambientais e climáticas.

Em 2022, foram contratados mais de 2,3 mil empreendimentos para a produção de mais de 309 mil unidades com custo de R\$ 52,3 bilhões. O volume gerou mais de 1,1 milhão de empregos diretos e indiretos e foi convertido em mais de R\$ 36,3 bilhões de financiamento, sendo R\$ 21,4 bilhões com recursos do SBPE e R\$ 14,9 bilhões com recursos do FGTS.

Foram entregues 2.335 empreendimentos de mercado, somando, aproximadamente, 312.536 unidades, que podem propiciar o acesso à casa própria para cerca de 1,25 milhão de pessoas.

Os produtos de crédito imobiliário, principalmente os destinados à produção de empreendimentos habitacionais, maximizam a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental, alinhados aos nossos valores.

Esses produtos possuem as condições comerciais mais atrativas do mercado, com destaque para as taxas de juros competitivas e a possibilidade de venda das unidades habitacionais durante a construção do empreendimento.

Para fazer frente ao incremento de custos na construção civil, permitimos a suplementação do financiamento, visando ao reequilíbrio financeiro dos projetos.

O lançamento do produto Imóvel Comercial Pessoa Jurídica CAIXA também teve como objetivo fomentar o mercado imobiliário, apoiando a comercialização, a construção e a reforma de imóveis.



## Nível e Desempenho Técnico (NDT)

A certificação do Nível de Desempenho Técnico (NDT) foi desenvolvida em 2020 em atendimento à demanda para identificação de empresas voltadas à construção civil com qualificação técnica, no sentido de reduzir riscos e custos operacionais, permitindo o atendimento diferenciado, alinhado aos procedimentos internos de *compliance* e gestão de riscos.

O objetivo é mapear a maturidade técnica e de gestão de processos das empresas parceiras, de modo a aumentar a governança dos processos com base na premissa do “conheça seu cliente” e adequando procedimentos dos produtos em função da reciprocidade técnica de engenharia.

Para obter a certificação, a empresa passa por um processo de verificação e análise em três categorias:

- I. Empreendimentos (Produção Habitacional da Empresa);
- II. Certificações (Certificações da Empresa ou dos Empreendimentos produzidos por ela);
- III. Desempenho Técnico: com as subcategorias “Projetos”, “Estrutura”, “Execução”, “Pós-Entrega” e “Marca”.

No âmbito da Engenharia, Arquitetura e Trabalho Social, a área de Habitação seguiu em 2022 com foco no ganho em qualidade das suas construções. Após análise e ranqueamento de número relevante de empresas na sistemática em 2021, o foco do NDT em 2022 foi o aprimoramento do processo com base na experiência acumulada, culminando na publicação da Fase 3 da metodologia e manutenção da carteira certificada.

Desde sua implementação até o final de 2022, 181 empresas foram analisadas na sistemática, das quais 152 conquistaram o certificado NDT 1, 2 ou 3.

Das empresas que contrataram conosco em 2022, aproximadamente 33% possuem certificação NDT.

## Selo Casa Azul + CAIXA

O Selo Casa Azul + CAIXA tem por objetivo valorizar soluções de eficiência e sustentabilidade na concepção, construção, uso e manutenção de empreendimentos habitacionais, gerando benefícios ambientais, sociais e econômicos a toda a cadeia de produção até o cliente e usuário final das edificações. Por meio de seus critérios, o selo permeia muitos dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da agenda 2030 e promove o desenvolvimento sustentável na construção habitacional brasileira.

O selo visa fortalecer a nossa marca como agente financeiro indutor da produção sustentável, de forma inovadora e responsável, valorizando empreendimentos que adotem soluções urbanísticas e arquitetônicas de qualidade, que promovam o uso racional de recursos naturais, a redução do consumo e das despesas com a manutenção dos edifícios e incentivem ações voltadas ao desenvolvimento social e econômico de trabalhadores e moradores. A adoção das ações previstas no selo qualifica e valoriza os nossos ativos, reduzindo riscos ambientais, sociais e de governança, e proporciona o reconhecimento da Instituição entre todos os atores do mercado imobiliário e financeiro.

O Selo Casa Azul foi o primeiro sistema de classificação de sustentabilidade desenvolvido para a realidade da construção habitacional brasileira. Desde sua criação, o Selo Casa Azul + CAIXA passou por uma reestruturação, na qual foram incorporadas inovações promovidas na indústria da construção civil, como a utilização de novas tecnologias, a gestão para a redução das emissões de carbono, geração de energia renovável, soluções sustentáveis de mobilidade, entre outras.

Em 2022, o Selo Casa Azul certificou 143 empreendimentos, sendo objeto de melhorias no intuito de trazer mais transparência e governança para o processo com a revisão de critérios e de categorias.

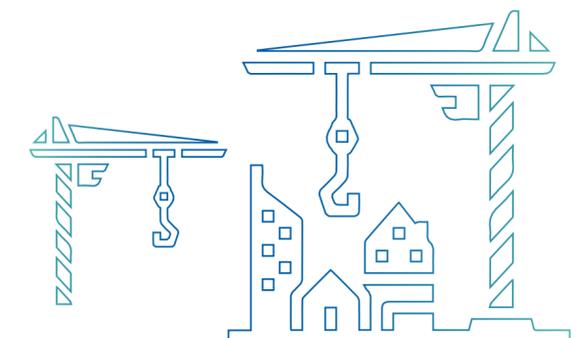
O Selo Casa Azul é dividido em duas etapas: **PROJETAR** e **HABITAR**. A etapa **PROJETAR** consolida a certificação do empreendimento na fase de projeto e contratação. A etapa **HABITAR** consolida a certificação do empreendimento na fase de acompanhamento de obra, confirmando que as prerrogativas do selo durante a análise foram seguidas durante a execução da obra.

Além da certificação propriamente dita, os empreendimentos que não receberam a certificação, mas se destacaram em determinada área, podem receber o identificador #mais como reconhecimento, que engloba as áreas de:

- I. Qualidade Urbana e Bem-Estar;
- II. Eficiência Energética e Conforto Ambiental;
- III. Gestão Eficiente da Água;
- IV. Produção Sustentável;
- V. Desenvolvimento Social;
- VI. Inovação.

## Gestão de empreendimentos críticos – retomada de obras paralisadas

Em 2022, foram viabilizadas soluções para a retomada de obras de 294 empreendimentos, o que corresponde à continuidade das obras de 36.953 unidades habitacionais. A retomada das obras dessas unidades habitacionais beneficiou mais de 147 mil pessoas, considerando um grupo familiar composto por quatro integrantes.



## FUNDOS

### FUNDOS DE INVESTIMENTO

Estamos devidamente registrados perante a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e autorizados para a prestação dos serviços de administração e gestão de carteira de valores mobiliários, conforme Ato Declaratório CVM nº 3.241, de 4 de janeiro de 1995, e de acordo com a Resolução CVM nº 21, de 25 de fevereiro de 2021.

#### Prestação de serviço de administração fiduciária de fundos de investimento

Em dezembro de 2022, administrávamos fiduciariamente mais de 460 fundos de investimento, nas diferentes classes e voltados a todos os perfis de investidores, totalizando o patrimônio líquido na ordem de R\$ 588,54 bilhões em recursos administrados, de acordo com os critérios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima).

Com mais de 2,3 milhões de cotistas/investidores e Receita com Prestação de Serviços de R\$ 532,65 milhões em 2022, a prestação de serviço de administração fiduciária foi consolidada em 2022, após a conclusão do processo de migração dos serviços de gestão para a CAIXA Asset.

Somos a terceira maior administradora de fundos de investimento no mercado doméstico, com participação de mercado de 7,9%, destacando-se os fundos de renda fixa, com participação de 13,7%, terceira maior administradora da classe.

Detemos o segundo lugar em volume administrado em fundos de investimento nos segmentos de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), com representatividade de 39,6%. Somos também a segunda maior administradora nos segmentos Varejo, com

participação de 27,2%, Entidades Fechadas de Previdência Complementar Empresas Públicas (EFPC), com representatividade de 24,2%, e Poder Público, com participação de 18,5%.

Também nos destacamos nos segmentos Varejo Alta Renda e *Middle Market*, sendo a terceira maior administradora de fundos de investimento, com participação de 11,8% e 13,6%, respectivamente.

Em 2022, constituímos o CAIXA FMP-FGTS Eletrobras, Fundo Mútuo de Privatização, lançado no âmbito da Oferta Pública de Ações da Eletrobras, destinado aos titulares de contas vinculadas do FGTS e que aplica seus recursos na aquisição de ações emitidas pela Eletrobras. O fundo, administrado por nós, apresentou, após o rateio, a segunda maior entrada líquida entre os Fundos Mútuos de Privatização do mercado, com R\$ 1,36 bilhão.

#### Atividades de serviços qualificados

Adicionalmente aos serviços de administração fiduciária, somos autorizados também pela CVM para a prestação dos serviços de custódia de valores mobiliários, escrituração de cotas e controladoria para fundos de investimento. Essas atividades são também exercidas por nós.

Somos aderentes ao Código de Serviços Qualificados, o qual estabelece regras para as atividades relacionadas aos serviços qualificados, que envolvem a prestação dos serviços de custódia para emissores e investidores, escrituração e controladoria de ativos e passivos.

Somos a sexta maior custodiante para fundos de investimento no mercado doméstico, com R\$ 594 bilhões sob custódia.

#### Atividades de gestão de fundos de investimento

Em 2022, foi concluído o processo de migração dos serviços de gestão prestados aos fundos de investimento para a CAIXA Asset, constituída em setembro de 2021, conforme acordo comercial entre as partes.

O acordo comercial confere à CAIXA Asset o direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento dos quais a CAIXA seja administradora fiduciária e distribuidora. Do mesmo modo, a CAIXA tem exclusividade na prestação dos serviços de administração fiduciária e de distribuição de veículos de investimento no âmbito da rede de distribuição da CAIXA nos veículos de investimento geridos pela CAIXA Asset.

O direito de exclusividade da CAIXA Asset não abrange o Fundo de Investimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FI-FGTS), os Fundos de Investimento dos quais o FI-FGTS seja o único cotista e as carteiras administradas do FGTS e do Fundo de Desenvolvimento Social.

Dessa forma, com a criação da CAIXA Asset, passamos a ser responsáveis pelos serviços de administração fiduciária, controladoria de ativos de terceiros e custódia qualificada, inclusive para os fundos geridos pela CAIXA Asset, e pela gestão de fundos de investimento e carteiras administradas destinados a acolher recursos do FGTS e de Fundos de Governo, de financiamento e/ou garantidores.

Nossos fundos exclusivos possuem como cotistas exclusivamente fundos garantidores, que são constituídos por meio de legislação, possuem estatuto próprio e tem por finalidade atender às necessidades dos entes federativos.

Permanecemos com a gestão dos fundos exclusivos, Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), Carteira Administrada do FGTS, e do Fundo de Desenvolvimento Social, totalizando o patrimônio líquido na ordem de R\$ 218 bilhões<sup>1</sup> em recursos geridos, em dezembro de 2022.

## FI-FGTS

O FI-FGTS encerrou o exercício de 2022 com Patrimônio Líquido equivalente a R\$ 21 bilhões<sup>1</sup>, representado por diversos investimentos nos setores de energia, ferrovia, rodovia, hidrovias, saneamento e portos.

Em termos de rendimentos financeiros, é importante destacar que, ao longo de sua existência, os investimentos da carteira do FI-FGTS já retornaram para o fundo aproximadamente R\$ 30,5 bilhões na forma de pagamento de juros, amortizações, distribuições de dividendos, entre outros, sem considerar os rendimentos das disponibilidades. Parte desses recursos que retornaram ao FI-FGTS foi reinvestida em novos projetos, que contribuem para a geração de emprego e renda e para o desenvolvimento do país.

Temos como objetivo a realização de novos investimentos no FI-FGTS que sejam viáveis economicamente, otimizem a relação entre risco e retorno e sejam relevantes para a infraestrutura nacional e geração de novos empregos; a manutenção da atuação proativa em investimentos em situação especial no portfólio do FI-FGTS e Carteira Administrada do FGTS, e a maximização do retorno do FI-FGTS e Carteira Administrada do FGTS mediante o atingimento do *benchmarking*.

## FUNDOS DE GOVERNO

### Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho. No início de cada mês, os empregadores depositam em contas abertas no FGTS, em nome dos empregados, o valor correspondente a até 8% do salário de cada funcionário. O FGTS é constituído pelo total desses depósitos mensais e os

valores pertencem aos trabalhadores que, nas situações previstas no art. 20 da Lei nº 8.036/1990, podem dispor dos valores depositados em suas respectivas contas.

Os recursos do FGTS, enquanto não sacados pelos trabalhadores, são aplicados em financiamentos habitacionais, saneamento, infraestrutura e saúde, em todo o país, e beneficiam direta ou indiretamente toda a sociedade brasileira.

Os dados referentes à gestão do FGTS podem ser consultados no *site* [www.fgts.gov.br](http://www.fgts.gov.br).

### Fundo de Arrendamento Residencial (FAR)

O Fundo de Arrendamento Residencial (FAR) tem natureza privada, com prazo de duração indeterminado, regido pela Lei nº 10.188/2001 e pelo seu Regulamento, com o objetivo de prover recursos ao Programa de Arrendamento Residencial (PAR) e ao Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV) para realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários, edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação social.

O FAR atua no setor financeiro e de garantias habitacionais, na condição de fundo financeiro lastreado com recursos públicos.

Atuamos como agente gestor do FAR, na operacionalização e execução dos programas habitacionais de interesse social, em observância às normas de competência e representação estabelecidas nas Leis nº 10.188/2001, Lei nº 11.977/2009 e Portarias do Ministério das Cidades nº 493/2007 e nº 114/2018.

Mais dados sobre o FAR podem ser consultados em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FAR/detalhe/sobre/>

### Fundo de Compensação Ambiental (FCA)

O Fundo de Compensação Ambiental (FCA) é um fundo privado e destina-se a receber recursos de empreendedores públicos e privados, cujo empreendimento cause significativo impacto ambiental, conforme destinação dos órgãos licenciadores para as unidades de conservação instituídas pela União.

O valor destinado pelo empreendedor à compensação ambiental para depósito no FCA pode variar conforme o grau de impacto que o empreendimento vier a causar ao meio ambiente, e é estipulado pela Câmara Federal de Compensação Ambiental (CFCA).

O patrimônio do fundo deve ser obrigatoriamente aplicado nas Unidades de Conservação Federais em ações determinadas pelo órgão licenciador.

Mais informações sobre o FCA podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FCA/detalhe/sobre/>

### Fundo Compensação de Variações Salariais (FCVS)

O Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS) é um fundo público, de natureza contábil e financeira, criado no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) pela Resolução do Conselho de Administração do Banco Nacional da Habitação – BNH nº 25/1967 e administrado por nós, na forma do Anexo do Decreto nº 4.378/2002.

Ao FCVS cabe assumir, em nome do mutuário, o saldo residual não amortizado dentro do prazo do contrato de financiamento e parte dos descontos concedidos nas liquidações antecipadas e nas transferências de contratos de financiamento habitacional.

<sup>1</sup> – Valores passíveis de reprocessamento das cotas após a publicação das demonstrações financeiras anuais auditadas.

Com o advento da Lei nº 12.409/2011, o FCVS passou a assumir os direitos e as obrigações da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação (SH/SFH), que contava com garantia de equilíbrio permanente e em âmbito nacional do Fundo em 31/12/2009, nascendo, assim, o FCVS Garantia.

Como garantidor das operações averbadas na extinta apólice pública do SH/SFH, o FCVS é responsável pela liquidação da dívida perante o agente financeiro no caso de Morte ou Invalidez Permanente do mutuário (MIP) e pela assunção das despesas com a recuperação do imóvel nas ocorrências de Danos Físicos no Imóvel (DFI).

Assim, são garantias de responsabilidade do FCVS aquelas destinadas à preservação de patrimônio das famílias que financiaram seus lares pelo SFH e, ao mesmo tempo, que possibilitam ao governo o cumprimento de metas relacionadas ao desenvolvimento social, com a consolidação do direito à moradia, materialização do sonho da casa própria ao cidadão brasileiro.

O FCVS resulta em benefícios à sociedade brasileira em dois momentos distintos. O primeiro benefício direto e imediato ocorre quando o mutuário resolve liquidar o seu contrato de financiamento, deixando de ter a responsabilidade pelo pagamento das prestações mensais, do saldo residual do financiamento, bem como a concretização da desobrigação do seu imóvel, em virtude da devida liberação do gravame hipotecário. O segundo momento diz respeito à novação de dívidas, em que os recursos decorrentes dos descontos concedidos retornam aos agentes financeiros por meio de títulos Certificados de Variação Salarial (CVS) emitidos pela União, podendo esses serem direcionados à concessão de novos financiamentos habitacionais e, conseqüentemente, redução do *deficit* habitacional do Brasil.

No tocante ao FCVS Garantia, os maiores benefícios estão na certeza de que, havendo morte ou invalidez permanente do mutuário ou ainda na ocorrência de danos físicos a seu

imóvel, esse fundo cobrirá o saldo remanescente do contrato ou restituirá o imóvel em condições similares às anteriores ao evento de Danos Físicos no Imóvel (DFI), de forma a trazer benefícios não só financeiros, mas também garantir a tranquilidade da manutenção da moradia própria.

O FCVS estrutura-se sob dois aspectos: o da gestão, de competência do Conselho Curador do FCVS (CCFCVS), cuja finalidade consiste em disciplinar as condições gerais de atuação do fundo; e o da administração, de nossa responsabilidade.

Ao CCFCVS compete, entre outros, aprovar as condições gerais de atuação do FCVS e estabelecer normas e diretrizes para a administração do fundo, conforme competências previstas no Decreto nº 4.378/2002.

A Lei nº 10.150/2000, que dispõe sobre a novação de dívidas e responsabilidades do FCVS, atribui a nós a responsabilidade de nos manifestarmos, na qualidade de administradora do FCVS, reconhecendo a titularidade, a liquidez, o montante e a certeza da dívida caracterizada do FCVS.

Em relação à novação, compete também à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) a emissão de pareceres, dispensados no caso de créditos com valor já apurado e marcados como auditados nos nossos sistemas e controles na posição de agosto de 2017.

Em 2022, houve destaque para o valor de novação de dívidas do Fundo junto às instituições financiadoras, relativas a saldos devedores remanescentes da liquidação de contratos de financiamento habitacional, firmados com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), normatizada pela Lei nº 10.150/2000, que totalizou R\$ 7,5 bilhões, o maior volume de novações desde 2010, o que beneficiou 105 mil famílias e para os pagamentos administrativos e judiciais em ocorrências de Morte ou Invalidez Permanente do mutuário (MIP), que totalizou R\$ 1,25 milhão, e Danos Físicos no Imóvel (DFI), decorrentes da Lei nº 12.409/2011.

## Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não (FDPVAT)

O FDPVAT foi criado em 18 de janeiro de 2021, instituído a partir da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP nº 400, de 29 de dezembro de 2020, com o objetivo de garantir a continuidade do pagamento das indenizações de que tratam o art. 3º da Lei nº 6.194/1974, relativas aos acidentes de trânsito causados por automotores de via terrestre ocorridos a partir de 1º de janeiro de 2021.

O modelo de negócios consiste na adequada utilização dos excedentes financeiros disponibilizados pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) para fazer frente às solicitações de indenização oriundas de acidentes de trânsito ocorrido a partir de 1º de janeiro de 2021, em conformidade com a Lei nº 6.194/1974.

De igual modo, o FDPVAT está sujeito à fiscalização da SUSEP e regulação do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

A partir da edição da Medida Provisória nº 1.149, publicada em 22 de dezembro de 2022 e regulamentada pela Resolução CNSP nº 457, de 28 de dezembro de 2022, foi atribuído a nós o papel de agente operador do FDPVAT, sendo responsável pela gestão dos recursos e pela gestão e operacionalização dos pedidos das indenizações DPVAT, bem como a representação do FDPVAT, administrativa e judicialmente, com vistas a assegurar a sua continuidade, relativamente aos sinistros ocorridos entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

Em relação aos destinatários dos serviços gerados pela unidade, quais sejam as vítimas e beneficiários das indenizações e seus respectivos representantes legais, destacamos o alcance do Aplicativo DPVAT CAIXA, disponível nas principais lojas de aplicativos Android e iOS, além dos mais de 4,2 mil pontos de

atendimento, os quais possibilitaram que, até 31 de dezembro de 2022, fossem realizados mais de 574 mil pedidos de indenização e mais de R\$ 1,6 bilhão em pagamentos de indenizações desde o início da operacionalização do serviço por nós, ocorrido em 15/01/2021.

Dos pedidos de indenização, 129.161 (22,5%) referem-se à cobertura por morte, 340.982 (57%) por invalidez permanente e 118.032 (20,5%) referente à solicitação de reembolso de despesas médicas e suplementares.

Ainda, dos pedidos recebidos, 519,1 mil pedidos (90,3%) já se encontram finalizados, dos quais mais de 407 mil pedidos deferidos e pagos.

Em 29/12/2022, o FDPVAT teve saldo disponível de R\$ 2,5 bilhões para fazer frente aos acidentes de trânsito, ainda não avisados (*run-off*), ocorridos entre 1º de janeiro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 e aqueles que vierem a ocorrer entre 1º de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023, e respectiva taxa de administração a ser paga a nós pela prestação do serviço.

Quanto ao aplicativo DPVAT, desde o seu lançamento, foram registrados mais de 818 mil *downloads*, sendo o canal responsável por 92,4% dos pedidos recebidos, registrando, na data-base de 31/12/2022, mais de 199 mil dispositivos ativos.

## Fundo de Desenvolvimento Social (FDS)

O Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) é um fundo contábil de natureza financeira, com prazo de duração indeterminado, regido pela Lei nº 8.677/1993, com a finalidade de atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda, organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil, visando à produção e à aquisição de novas habitações, à conclusão e à reforma de moradias, à requalificação de imóveis

urbanos, incluída a concessão de garantia de crédito de operações de financiamento habitacional.

O Fundo propicia a concessão de financiamento às famílias de baixa renda, por intermédio dos programas habitacionais Novo Programa Crédito Solidário (NPCS), Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades (PMCMV-E) e Programa Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional (REGMEL).

Mais informações sobre o FDS podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FDS/detalhe/sobre/>

## Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão CAIXA (FEP)

O Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão CAIXA (FEP) é um fundo privado, constituído por prazo indeterminado ao amparo da Lei nº 13.529, de 4 de dezembro de 2017, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e da Administradora, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias.

Foi criado com o objetivo de custear serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas dos entes da Federação, na forma da Lei nº 13.529, de 2017.

Mais informações sobre o FEP podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FEP%20CAIXA/detalhe/sobre/>

## Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEDUC)

O Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEDUC) tem por finalidade garantir parte do risco em operações de crédito educativo, formalizadas até o segundo semestre de 2017, pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

O pagamento das honras prestadas pelo FGEDUC é uma obrigação do fundo perante a União e possui influência direta no cumprimento das metas de governo.

Mais informações sobre o FGEDUC podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FGEDUC/detalhe/sobre/>

## Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil (FG-Fies)

O Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil (FG-Fies) é um fundo privado, com patrimônio próprio, dividido em cotas, e tem por finalidade garantir, ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), o crédito do financiamento a estudantes de cursos superiores não gratuitos, contratados a partir do primeiro semestre de 2018.

Mais informações sobre o FG-Fies podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FG-Fies/detalhe/sobre>

## Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab)

Fundo de natureza privada com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias. Os cotistas do fundo são: União e os agentes financeiros CAIXA e Banco do Brasil.

O FGHab tem por finalidade garantir o pagamento, aos agentes financeiros, de prestação mensal de financiamento habitacional devida por mutuário, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento; assumir o saldo devedor do financiamento imobiliário, em caso de morte e invalidez permanente (MIP), e as despesas de recuperação relativas a Danos Físicos no Imóvel (DFI), para as famílias com renda bruta mensal de até R\$ 5 mil. O fundo funciona como uma espécie de seguro, para quem adquiriu imóveis pelo Programa Minha Casa, Minha Vida.

As garantias do FGHab são concedidas a um custo inferior àquele que o mutuário iria incorrer se tivesse contratado seguro de mercado para as mesmas coberturas. Desse modo, o fundo acaba por contribuir para que o mutuário tenha maior capacidade de pagamento e poupança.

Mais informações sobre o FGHab podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FGHab/detalhe/sobre/>

## Fundo Garantidor de Microfinanças (FGM)

Fundo de natureza privada, criado com base na Lei nº 12.087/2009. Tem por finalidade garantir direta ou indiretamente parte do risco em operações de crédito concedidas por instituições habilitadas, nos termos das normativas de sua Administradora e seu Estatuto.

O FGM é administrado, gerido e representado, judicial e extrajudicialmente por nós.

Para adesão ao FGM, as instituições financeiras interessadas devem ser previamente habilitadas, em conformidade com os termos definidos no Estatuto do Fundo e nos procedimentos descritos no Manual de Normas e Procedimentos Operacionais (MNPO), disponíveis em nosso *site*.

O FGM possui patrimônio próprio separado do patrimônio dos cotistas e da Administradora, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias, regido por seu Estatuto.

O Programa Sim Digital – Simplificação do Microcrédito Digital para Empreendedores foi instituído por meio da Lei nº 14.438/2022, com o objetivo de estabelecer medidas de estímulo ao empreendedorismo popular e à formalização dos pequenos negócios e consiste em operações de microcrédito concedidas exclusivamente a pessoas naturais e a microempreendedores individuais, cujas condições são reguladas em lei.

A referida Lei nº 14.438/2022, entre outras características, previu a possibilidade de uso do FGM como garantia às operações de crédito contratadas pelas Instituições Concedentes de Crédito que se habilitarem junto ao Fundo.

As Instituições Concedentes de Crédito devem, ao efetivar a contratação da operação, recolher a Comissão de Concessão de Garantia (CCG), que tem por finalidade remunerar o risco assumido e/ou cobrir as despesas de manutenção do FGM,

podendo o custo ser repassado ao tomador do crédito, nos termos do Regulamento de cada Linha de Garantia.

Mais informações sobre o FGM podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FGM/detalhe/sobre/>

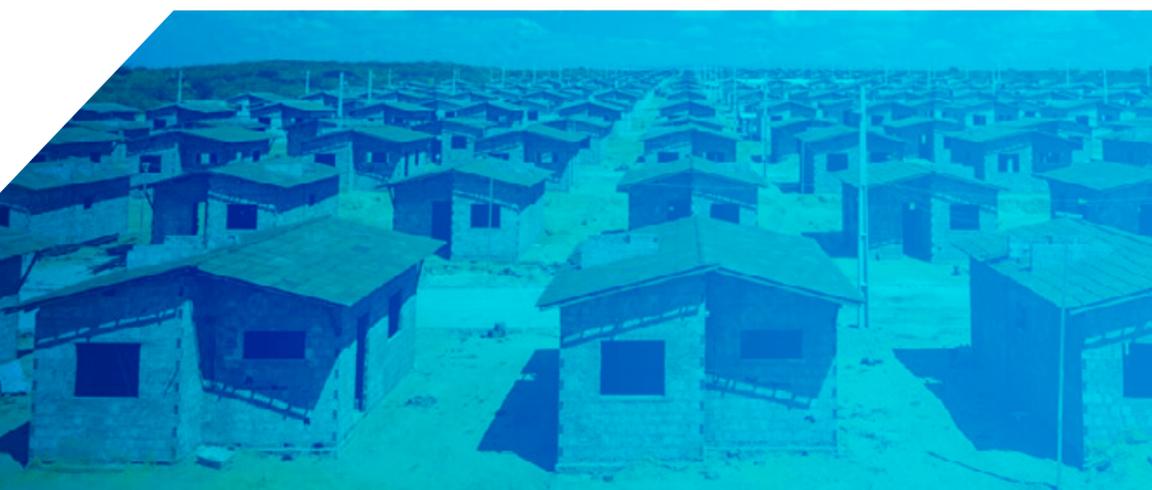
## Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)

Regulamentado pela Portaria Interministerial nº 366, de 2018, é integrante do Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV) e foi criado para viabilizar o acesso à moradia digna no campo, atendendo a trabalhadores rurais, agricultores familiares e equivalentes (comunidades quilombolas, indígenas, assentados Programa Nacional de Reforma Agrária – PNRA/Instituto de Colonização e Reforma Agrária – Incra, extrativistas e pescadores artesanais), por intermédio de operações de repasse de recursos do Orçamento Geral da União (OGU) ou de financiamento habitacional com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Os recursos do FGTS são utilizados como *funding* para operações de financiamento habitacional realizadas conforme Resoluções do Conselho Curador do FGTS, regulamentadas pelo Agente Operador do FGTS. Os recursos do OGU, por sua vez, são transferidos à CAIXA, Gestora Operacional dos Recursos, pelo Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, hoje Ministério das Cidades, conforme MP nº 1.154, de 1º janeiro de 2023, de acordo com a programação orçamentária-financeira definida pelo Ministério da Fazenda, e repassados aos Agentes Financeiros (AF), Banco do Brasil e CAIXA.

Mais informações sobre o PNHR podem ser consultadas em:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/PNHR/detalhe/sobre/>



## GOVERNO

### Rede Executiva de Governo

O posicionamento de negócios da nossa Área de Governo foca em “atuar na transformação social, na implementação de políticas públicas, como principal parceiro do Poder Público, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços técnicos especializados na execução e no gerenciamento das disponibilidades financeiras”, com destaque para:

- ▲ Atuação como mandatária da União em contratos do Orçamento Geral da União (OGU);
- ▲ Financiamento à infraestrutura e ao saneamento;
- ▲ Pagamentos de benefícios sociais e transferência de renda;
- ▲ Estruturação de Parcerias Público-Privadas;
- ▲ Prestação de serviços técnicos aos estados e municípios, por meio do produto CAIXA Políticas Públicas.

Os investimentos realizados pelos entes públicos, seja com recursos dos repasses da União, sob orientação e nosso acompanhamento técnico, seja por meio das linhas de Crédito para PJ Pública, operadas por nós, refletem diretamente na qualidade de vida da população brasileira.

As intervenções têm impactos na preservação do meio ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários, qualificação das condições de habitação e regularização fundiária. Há, ainda, programas e linhas de crédito para investimentos em modernização e qualificação da gestão pública, que proporcionam mais eficiência na aplicação de recursos públicos.

Tivemos destaque no auxílio aos estados na transição dos novos gestores eleitos. Foram realizadas visitas e reuniões com governadores eleitos e com as equipes de transição, para apresentação de soluções que dispomos para auxiliar na concretização dos planos de governo. Nas reuniões, também foram tratadas situações específicas de contratos de repasse, crédito e habitação.

Durante as respectivas reuniões, constatou-se a necessidade de realização das Oficinas de Assistência Técnica gratuitas. Essas oficinas objetivam desenvolver as equipes técnicas em temas como Financiamento, Parcerias Público-Privada e Concessões, Repasse do Orçamento Geral da União (OGU) e CAIXA Políticas Públicas, e foram oferecidas ao longo de 2022 para os estados e municípios.

Para a operacionalização dos programas, produtos e serviços para o Cliente Governo, dispomos de Rede Executiva composta por 48 Gerências Executivas de Governo, 24 representações de Governo e duas Centralizadoras Nacionais, totalizando 2.051 empregados, sendo 654 engenheiros e arquitetos, 245 representantes junto às prefeituras, 84 assistentes de projetos sociais, 258 gestores e 810 operacionais.

Por meio dessa rede técnica e da *expertise* adquirida como parceira do Governo, consolidamo-nos como a principal instituição capaz de operacionalizar políticas públicas de desenvolvimento urbano mediante ações de alcance nacional.

### Orçamento Geral da União (OGU)

Somos contratados pelos Ministérios Gestores dos Programas do Governo Federal para atuar como instituição financeira mandatária da União na implementação de políticas públicas de repasse de recursos do Orçamento Geral da União (OGU).

Desde 1996, gerenciamos as transferências voluntárias,

permitindo que municípios de todo o país tenham acesso aos recursos públicos por meio de assistência técnica de engenharia e social adequada à realidade de cada ente, além de garantir a aplicação do recurso público dentro dos parâmetros técnicos e orçamentários regulamentados pelos ministérios gestores das políticas públicas e órgãos fiscalizadores.

Em 2022, 2.699 municípios foram beneficiados com esses investimentos, principalmente em projetos relacionados à Agricultura, Educação, Habitação Social, Infraestrutura e Saneamento Básico, totalizando **R\$ 4,43 bilhões** no período.

### CAIXA Políticas Públicas (CPP)

O produto CAIXA Políticas Públicas tem por finalidade a prestação de serviços de assessoria e consultoria em políticas públicas, delimitando nossa responsabilidade aos serviços prestados, sem atuação como mandatária ou contratante.

A prestação dos serviços abrange 15 modalidades: acompanhamento de obras, de projetos sociais e socioambientais, análise e assessoria em projetos e empreendimentos, assessoria e consultoria em engenharia de custos, assessoria e consultoria em trabalho social e socioambiental, assistência técnica, oficinas de capacitação, implantação de planos setoriais, desestatização de ativos públicos, gestão de contratos de concessão, formatação de políticas públicas e melhoria de processos.

Desde a sua criação, em 2019, até dezembro de 2022, foram celebrados 1.372 contratos, com valor total de R\$ 164,62 milhões.

### Investimentos realizados por entes públicos

Quanto aos investimentos realizados por entes públicos, as modalidades dos produtos de captação de CDB mais utilizados pelo Cliente Governo são o CDB FLEX Empresarial e CDB

Prefixado Empresarial, sendo o saldo das aplicações de R\$ 25,6 bilhões em dezembro de 2022.

No que se refere às transferências constitucionais, por meio do Fundo a Fundo Saúde, foram repassados aos estados e municípios que possuem relacionamento conosco, mais de R\$ 47,23 bilhões em 2022, para aplicação em financiamento e ações e serviços públicos de saúde.

Quanto ao Salário-Educação, contribuição social destinada ao financiamento de programas, projetos e ações voltados para a educação básica pública, o volume de recursos relativos ao Quota – Quota Estadual e Quota Municipal do Salário-Educação, transferidos aos entes em contas abertas conosco, foi superior a R\$ 3,89 bilhões em 2022.

## Linhas de crédito para o setor público

Oferecemos linhas de crédito para o setor público, que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e de renda, por meio dos projetos de saneamento, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, entre outros. Na qualidade de Agente Financeiro, a CAIXA opera com programas de governo que utilizam recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e são geridos pelo Ministérios das Cidades para ações de saneamento, mobilidade e infraestrutura urbana e habitacional, quais sejam: Pró-Moradia, Saneamento para Todos, Pró-Transporte e Pró-Cidades.

Em 2022, considerando o portfólio de produtos de crédito destinado aos estados, Distrito Federal e municípios, foram firmados 451 novos contratos com 423 entes públicos, alcançando o valor de R\$ 7,7 bilhões em contratações. A carteira de crédito aos entes públicos ainda movimentou, nesse ano, R\$ 8,72 bilhões, por meio de desembolsos dos contratos vigentes, contribuindo diretamente para os investimentos necessários ao desenvolvimento do país.

## Retomada de obras paralisadas

Nossa atuação para a retomada das obras públicas é essencial e evidencia o papel do setor como vetor de desenvolvimento econômico e recuperação financeira, contábil e fiscal do país, impactando diretamente a geração de empregos e entrega da política pública à população.

Em 2022, ampliamos nosso protagonismo como parceiro estratégico do Governo Federal e amadurecemos nossas iniciativas de gestão das obras paralisadas. Por meio do relacionamento institucional com o Ministério da Economia e com o Ministério do Desenvolvimento Regional, atualizamos as normas de obras paralisadas, o que culminou na uniformização do regramento para todas as operações de recursos do Orçamento Geral da União que se encontram paralisadas. Como consequência, foi viabilizada a simplificação na gestão e a operacionalização desses contratos.

Nesse período, imprimimos forte atuação na construção de soluções personalizadas para a retomada das obras junto aos entes públicos. Promovemos o fortalecimento da assistência técnica aos estados e municípios pela equipe das 72 unidades da Rede Executiva de Governo e Representantes CAIXA, empregados designados para apoiar os estados e municípios, cujo papel consiste primordialmente em aprimorar o atendimento técnico e operacional aos entes, estratégia aliada à forte atuação das nossas demais unidades na interlocução entre tomadores e Ministérios Gestores.

Oportunizando o início de mandato dos Gestores Públicos eleitos em 2022, foi elaborado o “Guia de Obras Paralisadas – Recepção” para apresentar o diagnóstico completo da carteira de contratos paralisados e fornecer assistência técnica personalizada no momento da recepção aos novos Gestores.

Essa ação proporciona a construção de um relacionamento de parceria e confiança desde o início da nova gestão, que permite pactuar compromissos e ações coordenados em busca da retomada das obras e, com isso, nos consolidarmos como o

principal parceiro negocial e de implementação das políticas públicas dos estados e municípios.

Realizamos atualizações e ampliamos a publicidade da cartilha “Obras Paralisadas: Proposições Construtivas”, disponível no menu *Downloads* no site <https://www.caixa.gov.br>. A cartilha disponibiliza o conhecimento acumulado pelo nosso corpo técnico no acompanhamento de obras públicas, sugestões de ações preventivas para evitar a paralisação, esclarecimentos das suas principais causas e apresentação de aspectos de planejamento, elaboração de projetos e procedimentos para execução e fiscalização. Além disso, são propostas ações construtivas para retomada de obras, o que auxilia os gestores na busca de solução para os empreendimentos paralisados.

Como resultado da nossa atuação, ao longo do ano, o estoque de obras paralisadas, que em dezembro de 2021 era da ordem de 5.789 operações (R\$ 22,67 bilhões), apresentou uma redução de 35,9%, alcançando ao final de 2022 uma quantidade de 3.709 obras paralisadas (R\$ 17,26 bilhões).

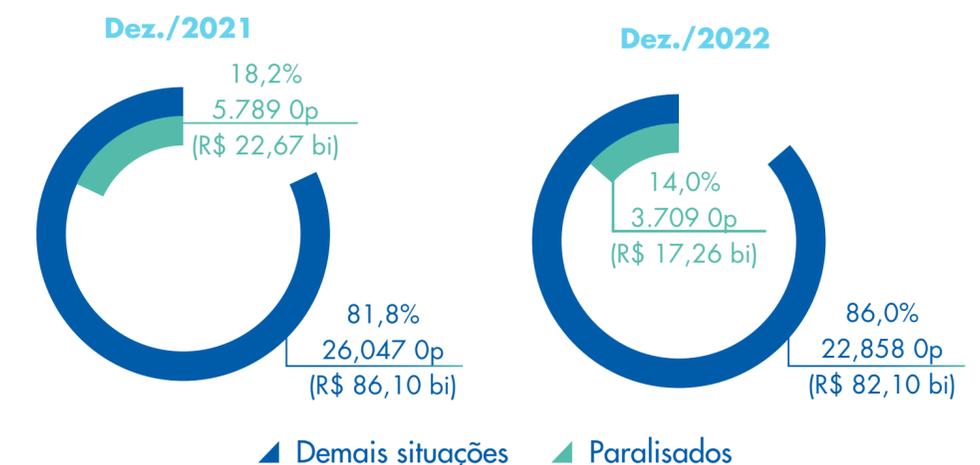


Gráfico 1 – Evolução da carteira em 2022 – percentual de obras paralisadas<sup>7</sup> em relação à carteira ativa da CAIXA

(Referência: 31/12/2022)

7 – Contratos de Repasse, Termos de Compromisso e Contratos de Financiamento – FGTS Setor Público.

## Building Information Modelling (BIM)

Para se adequar à realidade do mercado, antever demandas legais e trazer melhoria no atendimento ao Cliente Governo no acompanhamento das operações em obras públicas, nos preparamos para o uso do BIM (acrônimo de *Building Information Modelling* – Modelagem da Informação da Construção).

O BIM consiste em uma nova forma de atuação capaz de trazer otimização e eficiência aos processos de construção civil durante todo o ciclo de vida de um empreendimento. Na prática, ele permite a construção virtual do empreendimento (em modelos 3D), antecipando vários desafios que são encontrados no canteiro de obra. Possibilita a programação mais precisa da execução da obra fornecendo dados e informações estruturadas, que podem ser utilizadas para incrementar valor ao negócio.

A utilização da ferramenta incentiva o conceito de trabalho colaborativo e interativo, com o apoio da tecnologia, para que seja viável sua efetiva consecução, na medida em que todos os envolvidos no projeto participam conjuntamente de forma virtual e digital, compartilhando informações, dados, dúvidas e soluções.

O BIM vem sendo implantado com sucesso em diversos países desenvolvidos. No Brasil, o Governo Federal vem fomentando a sua utilização mediante a Estratégia BIM BR e decretos correlatos, bem como pela nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021). Em um papel protagonista, iniciamos a adoção da Estratégia BIM em 2020 em nossa Área de Governo. Atualmente, contamos com mais de 200 profissionais capacitados a receber e analisar projetos elaborados em BIM nas 72 unidades da Rede Executiva de Governo, alcançando todos os estados brasileiros.



Modelo 3D (BIM) do Hospital Municipal de Guararema

## Selo Município + Azul CAIXA



O Selo Município + Azul CAIXA é uma ação cujo objetivo consiste em reconhecer os municípios que aplicam boas práticas de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ASG) na gestão pública local, utilizando de maneira sustentável seus recursos e proporcionando aumento

de bem-estar e qualidade de vida aos munícipes. Visa também fortalecer nossa marca como principal agente financeiro indutor de práticas sustentáveis e de governança nos municípios, por meio da utilização responsável de recursos ambientais e públicos, com a finalidade de proporcionar aumento de qualidade de vida do cidadão brasileiro.

A adesão à certificação é voluntária, mediante apresentação de Carta Proposta e documentos exigidos, que comprovem o atendimento dos 20 indicadores de avaliação, os quais estão distribuídos em quatro categorias – Ambiental, Social, Governança e Climático.

O selo possui quatro níveis de reconhecimento: Cristal, Topázio, Safira e Diamante, que são definidos de acordo com a pontuação atingida pelo município, baseada no alcance dos índices dos indicadores de avaliação.

Considerando a relevância da temática ASG para a CAIXA e para a sociedade, a ação, além de fomentar e reconhecer as boas práticas de sustentabilidade dos municípios avaliados, possibilita aos certificados acesso a condições diferenciadas na contratação de serviços e produtos da CAIXA, proporcionais ao nível Selo Município + Azul CAIXA alcançado.

Assim, o selo incentiva os municípios na construção de caminhos sustentáveis para a administração pública. Em 2022, a CAIXA conferiu o selo a 17 municípios brasileiros que já aderiram à iniciativa.



## Acompanhamento remoto

Nosso corpo técnico se encontra preparado para o uso de tecnologia que permite o acompanhamento remoto de empreendimentos públicos, mediante a utilização de tecnologia digital de captura e processamento de imagens para registrar o andamento das obras públicas com adequada qualidade e segurança.

Com ferramentas adequadas, é possível associar imagens capturadas por diferentes fontes, como drones, satélites, entre outras, podendo gerar modelos digitais em 3D. Quando vinculados às respectivas informações de seu contrato, podem disponibilizar o histórico do acompanhamento das operações de forma organizada e estruturada, com informações acessíveis em qualquer lugar, a qualquer tempo.

Sob o enfoque da governança corporativa, o uso da tecnologia proporciona mais rastreabilidade da circulação de dados, com identificação da origem, de seus responsáveis e gestão dos acessos, trazendo mais segurança aos processos, reduzindo o tempo de resposta e o acerto de pendências.

Como teste, foram realizados pilotos de acompanhamento remoto em obras de diversos setores como Mobilidade Urbana, Saneamento e Geração de Energia Fotovoltaica, alcançando os objetivos esperados com a utilização da inovadora iniciativa.

## Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (Sinapi)

É o resultado nossa atuação conjunta com o IBGE na elaboração de referências de custos, é utilizado em todo o país na elaboração de orçamentos para contratação de obras públicas. Seu desenvolvimento decorre de atribuição legal delegada a essas instituições.

Nossa atuação em 2022, em atendimento à demanda legal do Decreto nº 7.983/2013, resultou na publicação mensal de referência de preços de insumos e custos de composição, na implantação da revisão de 749 insumos e na atualização/criação de 42 grupos de composições de serviços, dos 157 publicados em [www.caixa.gov.br/sinapi](http://www.caixa.gov.br/sinapi) (Sumário de Publicações).

O contexto favorável ao avanço do BIM e a necessidade de atualização do Sinapi levaram a CAIXA a iniciar em 2022 o estudo de correspondência com a NBR 15.965, que se propõe a padronizar, no âmbito Brasil, a nomenclatura utilizada na indústria da construção civil. Ainda em 2022, foram entregues os primeiros 300 insumos classificados em conformidade com a norma.

## Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)

Programa do Ministério da Educação (MEC), destinado ao financiamento de estudantes matriculados em cursos superiores não gratuitos, com avaliação positiva nos processos conduzidos pelo referido órgão, na forma da Lei nº 10.260/2001.

A carteira de financiamento do Fies Legado, que abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies Público realizadas até dezembro de 2017 conta com 1.503.700 contratos, que perfazem o montante de R\$ 61,5 bilhões em saldos, considerando os contratos e os aditamentos do período. Desse total, 200.932 contratos encontram-se em fase de utilização, quando o estudante financiado ainda está cursando sua graduação.

Na fase de amortização, período no qual o estudante já concluiu sua graduação e iniciou o pagamento do saldo devedor do financiamento estudantil, a carteira atinge 1.302.768 contratos. Do montante da carteira na fase de amortização, 251.896 foram honrados pelo Fundo Garantidor FGEDUC.

## Renegociação Fies

Em 30 de dezembro de 2021, foi promulgada a Medida Provisória nº 1.090, que estabeleceu requisitos e condições para renegociar dívidas da carteira do Fies Legado que estavam atrasadas na data de publicação, por meio de parcelamentos e descontos expressivos para liquidação.

A MP, regulamentada pela Resolução nº 49 do CG-Fies, de 10 de fevereiro de 2022, teve início de execução pela CAIXA em 7 de março de 2022, sendo aplicada, nessa Instituição Financeira, a cerca de 800 mil estudantes.

Em 21 de junho de 2022, a referida MP foi convertida na Lei nº 14.375, com nova regulamentação, por meio da Resolução nº 51 do CG-Fies, de 21 de julho de 2022, ampliando o público apto à renegociação para toda a carteira ativa do Fies Legado e permitindo a adesão até 31 de dezembro de 2022.

Dessa forma, destaca-se que foram realizadas 206.795 mil solicitações de renegociação dos contratos do Fies, resultando em R\$ 5,57 bilhões em descontos.

Foi disponibilizado aos estudantes o acesso à renegociação de forma 100% digital pelo App Fies CAIXA ou pelo portal SifesWeb.

## Novo Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)

Destinado a estudantes selecionados pelo MEC e é operado por nós na condição de agente operador, agente financeiro e gestor do fundo garantidor, abrangendo todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies realizadas a partir de janeiro de 2018.

A carteira da CAIXA possui 315 mil contratos ativos, sendo 247,4 mil em fase de utilização do financiamento e 67,6 mil em fase de amortização.

## Parcerias Público-Privadas (PPP)

Somos referência no desenvolvimento de projetos de Parceria Público-Privada e concessões para a modernização da infraestrutura econômica e social no país, com sólida experiência em projetos de PPP e concessões, por meio do assessoramento na estruturação de projetos a entes subnacionais e tendo como um de seus principais focos o desenvolvimento sustentável do país.

É importante ressaltar que somos a administradora dos recursos do Fundo de Apoio à Estruturação e ao Desenvolvimento de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas (FEP CAIXA).

Nossa carteira possui 15 projetos leiloados com 100% de sucesso nos certames. Existem outros 43 projetos em estruturação, junto a entes públicos distribuídos por todo o território nacional, nos mais diversos setores.

Foram realizados, no ano de 2022, oito leilões com investimentos previstos na ordem de mais de R\$ 3 bilhões. Esses projetos devem beneficiar mais de 1,5 milhão de pessoas em 23 municípios, com ações de capacitação e contribuições que envolvem soluções e inovações técnicas às políticas públicas dos entes federativos.

Nossa carteira conta com 58 projetos já estruturados ou em processo de estruturação. São 224 municípios beneficiados com alcance populacional de 21,7 milhões e investimento total de R\$ 22,1 bilhões. Nossos projetos são de abrangência nacional e estão distribuídos nos setores de Iluminação Pública, Resíduos Sólidos Urbanos, Esgotamento Sanitário, Saneamento Básico, além de setores de Infraestruturas Sociais, com projetos-pilotos nas áreas de Unidades Socioeducativas, Unidades de Educação Infantil e Locação Social.

## Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e PPP (FEP CAIXA)

O Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e PPP (FEP CAIXA) possibilita a seleção e a contratação de

entes subnacionais via chamamento público aberto conforme determinação e diretrizes governamentais. Dessa forma, tem-se o apoio financeiro do fundo para arcar com custos dos serviços e estudos para estruturação do projeto de PPP ou concessão, com previsão de contrapartida pelo ente público, conforme estabelecido no edital de chamamento público.

Essa iniciativa faz parte do programa federal de apoio aos entes subnacionais coordenado pela Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEMPI), nos termos da Lei nº 13.529/2017, e com o apoio dos Ministérios Setoriais, conforme o setor do projeto: Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MDR), Ministério da Educação (MEC) e Ministério dos Direitos Humanos (MDH).

Participam dessa iniciativa organismos multilaterais como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Mundial e Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), que trazem a experiência de melhores práticas internacionais no desenvolvimento da infraestrutura por meio de projetos de concessões e PPP.

Nossa atuação não se limita à etapa de estruturação dos projetos, abarcando desde a prospecção de pilotos e preparação de chamamento público até o acompanhamento final da assinatura dos contratos.

Realizamos cinco chamamentos públicos para o FEP CAIXA nos setores de Iluminação Pública, Resíduos Sólidos Urbanos e Esgotamento Sanitário e apoio à seleção de projetos-piloto nos demais setores em que atua.

Em setembro de 2022, lançamos edital de cadastramento de propostas para a estruturação de projetos de PPP no setor de Iluminação Pública, no qual puderam se cadastrar municípios com mais de 80 mil habitantes e consórcios intermunicipais, com possibilidade de contemplar de dois a 30 municípios, com população que supere 100 mil habitantes.

No chamamento público realizado pela CAIXA, no setor de Iluminação Pública, foram habilitadas e classificadas 107 propostas de municípios, em 23 de dezembro de 2022. O resultado da habilitação e classificação das propostas de consórcios de municípios foi divulgado em fevereiro de 2023.

Em dezembro de 2022, ocorreu o primeiro chamamento público conjunto, fruto de parceria estratégica inédita entre nós, SEMPI e o BNDES, voltado para estruturação de projetos de concessões no setor de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU). O resultado da habilitação e classificação das propostas de será divulgado em maio de 2023.

## Parceria com o BNDES

Assinamos, em conjunto com o BNDES, um protocolo de intenções para parceria inédita voltada para o desenvolvimento de projetos de concessões e Parcerias Público-Privadas (PPP) no país, para multiplicar os investimentos em infraestrutura por todo o Brasil.

A parceria prevê troca de experiências entre as instituições, unindo referências nacionais nesse mercado em prol do desenvolvimento de ações em setores como Iluminação Pública, Saneamento Básico e Educação.

## Capacitação

Outra parceria com destaque firmada em 2022 foi feita com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) para a capacitação dos entes públicos na área de Parcerias Público-Privadas e concessões. Disponibilizamos um curso na plataforma da Escola de Governo, no site da Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/877>), em setembro de 2022.

## Carteira PPP CAIXA

Estruturamos mais de 15 projetos de concessões levados a leilão, distribuídos em todas as regiões do Brasil, sendo:

### 11 projetos de Iluminação Pública

**Mais de R\$ 1,28 bilhão será investido nessas PPP;**

**População beneficiada:** mais de 5 milhões de pessoas;

**Municípios beneficiados:** 11 – Aracaju/SE, Barreiras/BA, Belém/PA, Cachoeiro de Itapemirim/ES, Campinas/SP, Feira de Santana/BA, Franco da Rocha/SP, Sapucaia do Sul/RS, Nova Lima/MG, Patos de Minas/MG e Toledo/PR.

### 4 projetos de Saneamento

**Aproximadamente R\$ 2,8 bilhões serão investidos nessas concessões;**

**População beneficiada:** mais de 935 mil pessoas;

**Municípios beneficiados:** 19 – Crato/CE, São Simão/GO, Consórcio CONVALE (Água Comprida, Campo Florido, Conceição das Alagoas, Delta, Planura, Sacramento, Uberaba e Veríssimo) e Consórcio COMARES (Altaneira, Barbalha, Caririaçu, Crato, Farias Brito, Jardim, Missão Velha, Nova Olinda e Santana do Cariri).

### Em relação aos 43 projetos em estruturação, destacamos:

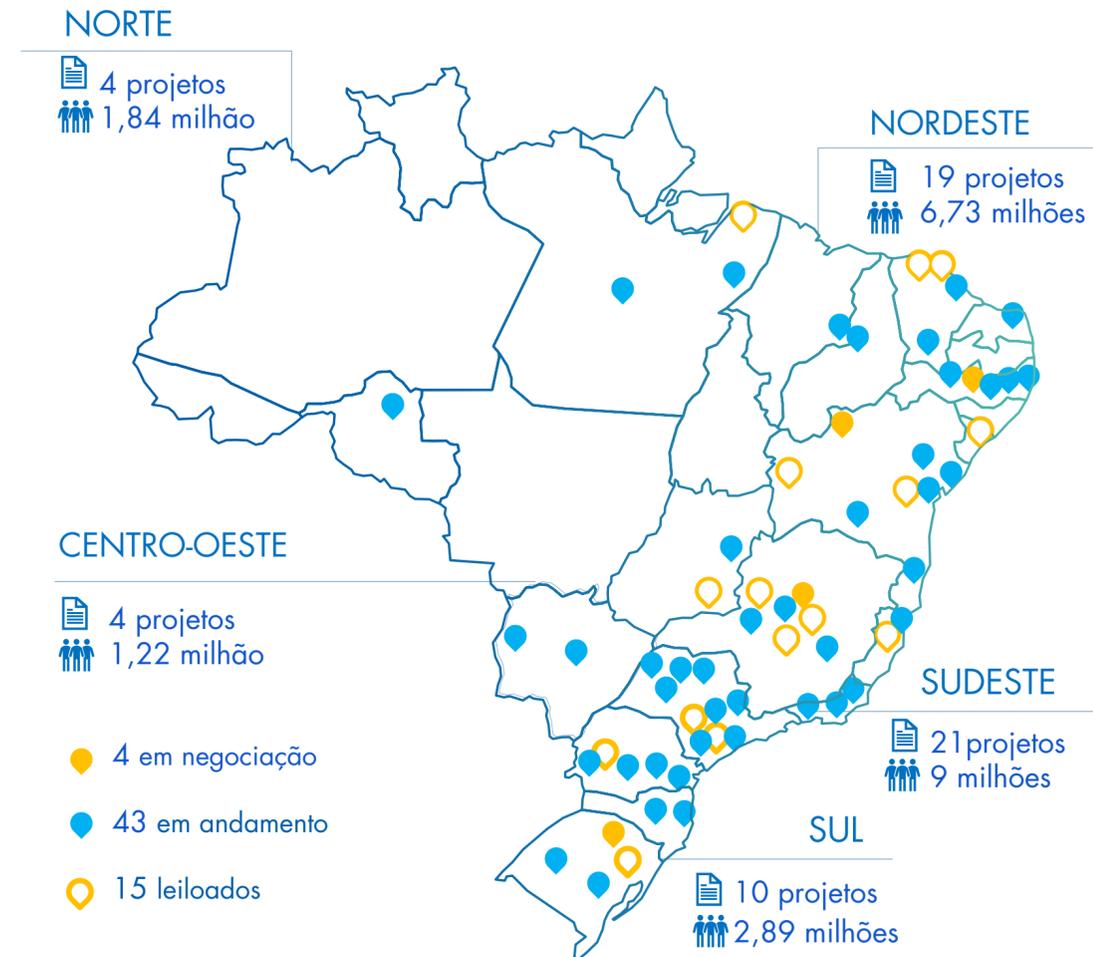
Os projetos são distribuídos nos seguintes setores: 26 de Iluminação Pública, nove de Resíduos Sólidos, um de Abastecimento de Água, um de Esgotamento Sanitário, um de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dois Novo Socioeducativo, dois Locação Social e um Educação Infantil;

**População beneficiada:** mais de 15 milhões de pessoas;

**Investimentos:** mais de R\$ 18 bi.;

**Total de municípios atendidos:** 194.

## Carteira de projetos



**58**  
PROJETOS EM  
CARTEIRA

**224**  
MUNICÍPIOS  
BENEFICIADOS

**21,7 mi**  
POPULAÇÃO  
ATENDIDA

**R\$ 22,1 bi**  
INVESTIMENTO  
PRIVADO TOTAL

## Leilões com 100% de sucesso

## Projetos em infraestrutura econômica e social

1 Educação Infantil

37 Iluminação Pública

2 Unidades Socioeducativas

16 Saneamento

2 Habitação Social

## Benefícios à sociedade

Acerca da expectativa de benefícios à sociedade, há estimativa de que os valores relativos a operações de crédito com recursos FGTS, especificamente para estados, DF e municípios contratados em 2022, serão revertidos em benefícios para 110 mil famílias e promoverão a geração de 6 mil empregos quando da execução dos empreendimentos financiados.

Possuímos a Estratégia de Negociação de Contrapartidas para aquisição de folha de pagamento, movimentação financeira e conta única da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, mediante contrapartida financeira nossa ao ente público.

Em 2022, foram realizadas 136 novas aquisições de folha de pagamento de entes públicos com desembolso ao ente público no valor de R\$ 433 milhões. A carteira atual representa um investimento nosso no valor de R\$ 3,5 bilhões em aquisições de folha de pagamento.

Como forma de proporcionar aos nossos clientes a modernização da gestão pública, e, por conseguinte, a execução de política pública, disponibilizamos serviço de arrecadação de faturas e tributos e, ainda, de pagamentos de salários e pagamentos aos fornecedores, qualificando a prestação de serviços aos cidadãos.

Em 2022, foram arrecadados, aproximadamente, 222 milhões de documentos referentes a tributos federais, estaduais e municipais, que correspondem a R\$ 144 bilhões em valores arrecadados.



## SEGMENTO JUDICIÁRIO

Quanto ao segmento Judiciário, buscamos ser o melhor parceiro na administração dos Depósitos Judiciais, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor. As ações são orientadas para a criação de produtos e serviços inovadores que proporcionem desde facilidade na realização do depósito judicial conosco e agilidade no cumprimento das ordens de saque desses valores, pelos vencedores da causa, até gestão eficaz desses recursos pela Justiça e pelos jurisdicionados.

Nesse segmento, nossa participação no mercado se apresentou estável no ano de 2022. Cumprimos, em 2022, 2,9 milhões de ordens judiciais de levantamento de alvará, nas justiças estadual e trabalhista, totalizando mais de R\$ 46,7 bilhões entregues aos beneficiários indicados pelo Judiciário.

Em 2022, foi consolidada a utilização das ordens eletrônicas para pagamento de alvarás, como facilitador do acesso à justiça. Essa implementação possibilitou a evolução do fluxo sem a necessidade da presença física do beneficiário na agência para finalizar as ordens judiciais.

Na justiça trabalhista, os saques corresponderam a mais de R\$ 22,9 bilhões, por meio de 1,9 milhão de ordens, das quais 71,93% foram eletrônicas.

Na justiça estadual, foram mais de 1 milhão de ordens e mais de R\$ 23,8 bilhões sacados. Do total de ordens, 71,41% foram alvarás eletrônicos.

Na justiça federal, considerando os depósitos judiciais, precatórios e requisições de pequeno valor, foram cumpridas mais de 1,3 milhão de ordens, as quais totalizaram R\$ 41,7 bilhões sacados.

O saldo de depósitos judiciais que administramos, à disposição do Poder Judiciário, era de R\$ 106,3 bilhões em dezembro de 2022.

## BENEFÍCIOS SOCIAIS

Atuamos como instituição financeira e como instituição mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas. Como principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, atuamos como agente operador e de pagamento de Benefícios Sociais e de Programas ao Trabalhador, Novo Fies, INSS e gestão do Cadastro Único.

Somos o principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, contribuindo ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira.

Durante o exercício, pagamos 402,2 milhões de parcelas e um montante de R\$ 308,9 bilhões em benefícios sociais. Esses valores contemplam os pagamentos dos programas Auxílio Brasil, Auxílio Emergencial, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, Auxílio Gás, Auxílios Caminhoneiro e Taxista, Programas Regionais de Transferência de Renda, Benefícios Previdenciários do INSS e demais programas sociais.

Segue a relação dos principais benefícios sociais que operamos em 2022.

Principais programas	Acumulado 2022	
	Quant. parcelas (milhões)	Valor pago R\$ (bilhões)
INSS	73,7	123,8
Auxílio Brasil	222,5	111,4
Abono Salarial	23,1	20,4
Seguro-Desemprego	27,8	40,5
Auxílio Emergencial	3,8	4
Auxílio Gás	38,8	3,1
Auxílio Caminhoneiro	2,3	2,3
Auxílio Taxista	1,8	1,8
Programas regionais	7,8	1,2
Demais programas sociais	0,6	0,4
Total	402,2	308,9

### Auxílio Brasil

Em novembro de 2021, em decorrência da publicação da Medida Provisória nº 1.061, de 9 de agosto de 2021, foi criado o Programa Auxílio Brasil, em substituição ao Programa Bolsa Família, do qual fomos o agente operador.

O Auxílio Brasil é um programa de transferência de renda destinado às famílias que se encontram em situações de pobreza ou de extrema pobreza em todo o país. O programa apresentou como principais objetivos: promover a cidadania com garantia de renda e apoiar, por meio dos benefícios ofertados pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a articulação de políticas voltadas aos beneficiários, com vistas à superação das vulnerabilidades sociais das famílias.

Enquanto operadores do programa, reforçamos o nosso posicionamento de principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, consolidando nossa posição também como banco de impacto social, atendendo aproximadamente 23,6 milhões de famílias que receberam pelo menos uma parcela do Auxílio Brasil em 2022, contribuindo para a superação da situação de vulnerabilidade, com o pagamento do montante de R\$ 111,4 bilhões.

Em 2023, o Programa Auxílio Brasil foi substituído pelo Programa Bolsa Família, instituído pela Medida Provisória nº 1.164, de 2 de março de 2023.

### Abono Salarial

Instituído pela Lei nº 7.998/1990, o Abono Salarial equivale ao valor de até um salário-mínimo, pago conforme calendário anual estabelecido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (Codefat), aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos em lei.



Os pagamentos do Abono Salarial em 2022 foram realizados nos meses de fevereiro e março, conforme calendário definido na Resolução Codefat nº 934, de 7 de janeiro de 2022.

Nos meses de abril a dezembro, foram pagas folhas complementares enviadas pelo Ministério do Trabalho e Previdência, atual Ministério do Trabalho e Emprego, referentes a recurso administrativo dos trabalhadores ou determinação judicial.

O pagamento do Abono Salarial contemplou 22,5 milhões de trabalhadores e pagou o montante de R\$ 20,4 bilhões em 2022.

### Auxílio Caminhoneiro e Taxista

Instituído pela Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022, para enfrentamento do estado de emergência decorrente da elevação extraordinária e imprevisível dos preços do petróleo, combustíveis e seus derivados e dos impactos sociais deles decorrentes.

Em agosto de 2022, foram iniciados os pagamentos dos benefícios, o que nos exigiu ações de qualificação cadastral e abertura de conta para os beneficiários.

O total acumulado de parcelas pagas até dezembro de 2022 para o Auxílio Taxista foi de 1,8 milhão, no montante de R\$ 1,8 bilhão de pagamentos, enquanto o Auxílio Caminhoneiro pagou 2,3 milhões de parcelas, no montante de R\$ 2,3 bilhões de pagamentos.

### Auxílio Gás

Em 19 de novembro de 2021, a Lei nº 14.237 instituiu o Auxílio Gás dos Brasileiros, programa federal de transferência de renda com o objetivo mitigar o impacto econômico do aumento do preço do Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) no orçamento das famílias de baixa renda. Esse benefício concedeu um auxílio financeiro bimestral equivalente ao valor de meio botijão de GLP, a ser pago às famílias de baixa renda que atendam aos critérios legais.

Com a promulgação da Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022, o valor foi alterado para 100% da média do preço nacional de referência do botijão de 13 quilos de GLP.

Em 2022, a CAIXA realizou o pagamento de 38,8 milhões de parcelas, no montante de R\$ 3,1 bilhões transferidos.

### Seguro-Desemprego

Benefício garantido constitucionalmente que oferece auxílio em dinheiro, por um período determinado, ao trabalhador demitido sem justa causa, ao pescador profissional durante o período do defeso ou ao trabalhador resgatado da condição análoga à escravidão.

Atuamos como agente pagador do Seguro-Desemprego, possibilitando o recebimento das parcelas em todos os canais, tais como: agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de autoatendimento, além de disponibilizar o benefício na conta do beneficiário, em continuidade às ações de inclusão digital e bancária dos beneficiários de programas sociais.

Em 2022, realizamos o pagamento de 27,8 milhões de parcelas, no montante de R\$ 40,5 bilhões transferidos aos trabalhadores.

### Benefícios previdenciários do INSS

Atuamos como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), atendendo 6,3 milhões de cidadãos brasileiros, ocupando o segundo lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos. Em 2022, foram realizados 73,7 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 123,8 bilhões.



## LOTERIAS

As Loterias CAIXA completaram 60 anos em 2022 com resultados significativos em vendas, repasses sociais e prêmios ofertados ao público apostador, promovendo seu papel primordial de contribuir com recursos para o desenvolvimento socioeconômico do Brasil, com transparência e eficiência.

No último ano, as Loterias CAIXA apresentaram o melhor resultado da sua história.

Em 2022, a arrecadação das Loterias CAIXA totalizou R\$ 23,2 bilhões, o que representa um incremento de 25,6% em relação aos resultados de 2021, quando os valores chegaram a R\$ 18,5 bilhões, recorde anterior.

Considerando os prêmios ofertados em 2022, no valor de R\$ 7,9 bilhões, os valores representam 28,7% a mais que em 2021.

Mais uma vez, a Mega-Sena é a principal modalidade das Loterias CAIXA, responsável pelo maior percentual da arrecadação, correspondendo a 47% do total arrecadado, ou seja, mais de R\$ 10,9 bilhões. Em seguida está a Lotofácil, responsável por R\$ 6,6 bilhões e participação de 28,3% do portfólio de jogos da CAIXA. Em terceiro, com 13,1% de participação, a Quina arrecadou mais de R\$ 3 bilhões.

Esse desempenho recorde permitiu o repasse de R\$ 10,9 bilhões em 2022 em benefícios sociais para diversas áreas prioritárias do país, tais como Seguridade, Segurança Pública, Saúde, Educação, Esporte e Cultura. Os valores repassados aos beneficiários legais no ano passado foram recorde e representaram um crescimento de 23% em relação aos repasses realizados em 2021, quando as Loterias CAIXA repassaram mais de R\$ 8,8 bilhões.

O ano de 2022 foi marcado por superações: foram projetadas arrecadações no montante de R\$ 19,1 bilhões. No entanto, as melhorias implementadas nos processos, nas rotinas e nos produtos culminaram no alcance de resultado histórico, com arrecadação de R\$ 23,2 bilhões (incremento de 21,53% em relação à meta definida) e repasses aos beneficiários legais de R\$ 10,9 bilhões.

No que diz respeito à Responsabilidade Social Corporativa (RSC), cabe destacar que as Loterias CAIXA mantiveram seu nível de certificação, após evidenciar o funcionamento do Sistema de Gestão de Segurança da Informação, responsável por manter os processos envolvidos dentro de um programa de melhoria contínua, além de atestar o cumprimento dos padrões de segurança na gestão e guarda de informações de clientes, parceiros e fornecedores.

Ao se certificar no nível máximo e implementar os controles das normas ISO27001 (norma mais conhecida do mundo de Sistema de Gestão de Segurança da Informação – SGSI) e WLA-SCS – *Security Control Standard da World Lottery Association* – WLA, garantimos a conformidade dos seus processos com requisitos legais e melhores práticas mundiais, ratificamos seu compromisso com a sociedade em geral em relação à lisura, transparência e segurança das Loterias CAIXA, e solidificamos a credibilidade de sua imagem como operadora de jogos, fortalecendo a confiança de clientes apostadores e demais partes interessadas.

No que tange ao relacionamento com as principais partes interessadas, vale frisar que, além de alimentar os sonhos de milhões de apostadores, por meio dos prêmios ofertados (R\$ 8 bilhões em 2022), as Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil, entre as quais se destacam a destinação de recursos para a Saúde, Seguridade, Segurança, Educação, Esporte e Cultura (R\$ 10,9 bilhões em 2022).

## Desempenho das Loterias

### ARRECADÇÃO LOTERIAS valores em bilhões

Modalidade	2021	2022	Variação
Mega-Sena	R\$ 6,7	R\$ 10,9	63%
Lotofácil	R\$ 6,3	R\$ 6,6	5%
Quina	R\$ 3,4	R\$ 3,0	-10%
Lotomania	R\$ 0,7	R\$ 0,7	7%
Timemania	R\$ 0,2	R\$ 0,5	122%
Dupla Sena	R\$ 0,4	R\$ 0,5	22%
Federal	R\$ 0,3	R\$ 0,3	1%
Dia de Sorte	R\$ 0,2	R\$ 0,2	-6%
+Milionária	(N/A)	R\$ 0,2	-
Super Sete	R\$ 0,1	R\$ 0,1	-10%
Loteca	R\$ 0,1	R\$ 0,1	-26%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 18,5</b>	<b>R\$ 23,2</b>	<b>25,6%</b>



## SUSTENTABILIDADE



### Nossa estratégia e criação de estrutura dedicada à sustentabilidade e ao empreendedorismo

Em reorganização organizacional, realizada em julho de 2022, expandimos a estrutura dedicada à integração da nossa atuação no tema sustentabilidade, fomentando o desenvolvimento de negócios e iniciativas de impacto socioambiental positivo, bem como de empreendedorismo e do olhar de inclusão social e crescimento verde aos negócios da empresa, com a expectativa dos seguintes benefícios:

- ▲ Promover o aprimoramento do atendimento de instrumentos legais e regulatórios sobre a sustentabilidade;
- ▲ Fortalecer a atuação em sustentabilidade;
- ▲ Promover atuação integrada no campo da sustentabilidade;
- ▲ Desenvolver negócios e iniciativas que promovam empreendedorismo de impacto socioambiental;
- ▲ Fomentar o olhar de inclusão social nos nossos negócios, respeitando a cultura e as condições para que as pessoas prosperem;
- ▲ Consolidar as iniciativas e as estratégias voltadas ao cliente e aos negócios inclusivos, com o fomento do microcrédito;
- ▲ Difundir a cultura do crescimento verde, promovendo negócios sustentáveis que considerem as pessoas e os recursos utilizados e, ainda, fortalecendo a nossa imagem;
- ▲ Integrar a atuação em temas corporativos de acordo com as melhores práticas de mercado, proporcionando mais harmonia, fluidez e otimização dos processos.

Reforça-se que, ao final do ano de 2022, foi aprovada nas instâncias de governança a nossa Estratégia Corporativa para o quinquênio 2023-2027, que demonstrou o ganho de relevância do tema para os próximos anos do Banco, agregando a

atuação social, ambiental e climática como um dos principais direcionadores da estratégia. Por meio do nosso Plano Estratégico Institucional (PEI), comprometemo-nos a transformar positivamente a realidade dos clientes, equilibrando aspectos sociais, econômicos, ambientais e climáticos, sem impactar negativamente a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades.

Ademais, reforçamos o foco no empreendedorismo como alavanca da cidadania financeira dos brasileiros, com crescimento social e fator transformador da realidade dos clientes, assegurando valor à sociedade e à proteção ao meio ambiente. A intenção é viabilizar o crescimento social de trabalhadores, beneficiários sociais, microempreendedores individuais e microempresas, além de promover acesso pleno do cidadão ao sistema financeiro, de fomentar o desenvolvimento social, assegurando valor à sociedade e à proteção ao meio ambiente.

### Parcerias

Constituem um importante instrumento de desenvolvimento tanto para nós quanto para o Brasil, com o objetivo de promover soluções voltadas para o fomento e para o desenvolvimento de negócios voltados ao impacto econômico, social, ambiental e climático. Com a nossa capilaridade e por meio das nossas parcerias, geramos um importante movimento para o setor financeiro e para a sociedade, contribuindo para a construção de estratégias em direção ao desenvolvimento sustentável.

Em 2022, trabalhamos na busca de diálogos com atores tais como organismos internacionais, nacionais, bancos de desenvolvimento, financiadores, certificadoras, entre outros, que possam compor o ecossistema de fomento de atividades de capacitação, troca de experiências e melhores práticas nas temáticas de sustentabilidade.

Nesse sentido, firmamos um Memorando de Entendimento com o Banco Mundial para expansão de projetos sustentáveis. Está previsto o desenvolvimento de projetos de cooperação estratégica, técnica, operacional e financeira, bem como propostas que fomentem a mobilização de capital privado nos temas: clima, infraestrutura, eficiência energética, hidrogênio verde, mercado de carbono e habitação sustentável, com mobilização de capital privado.

Também firmamos um protocolo de intenções com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) para promover a cooperação mútua em desenvolvimento sustentável alinhado com a Agenda 2030, em especial nas temáticas de habitação, urbanismo, energia, clima, empreendedorismo e financiamento.

Firmamos Memorando de Entendimento com o *New Development Bank* (NDB) para promover projetos e iniciativas de cooperação nas áreas de energia renovável e eficiência energética, proteção ambiental, agricultura sustentável, água e saneamento e infraestrutura social. Pelo acordo, nós e o NDB pretendemos colaborar com o crescimento inclusivo e o desenvolvimento sustentável no Brasil.

Para potencializar seu impacto socioambiental positivo, firmamos um protocolo de intenção visando construir com o BID projetos que contribuam para o desenvolvimento do mercado de carbono no Brasil, para a estruturação das bases para futuras emissões temáticas sustentáveis e para a mobilização de investimentos do setor privado em modelos de negócios sustentáveis, bem como para o desenvolvimento de metodologias para avaliação de impacto socioambiental.

Por fim, para fortalecer o crescimento da nossa participação no mercado de carbono, avançando ainda mais nos critérios de sustentabilidade de produtos, processos e negócios, foi assinado Memorando de Entendimento com a Verra, organização líder mundial em padronização de projetos de carbono, para troca de experiências a longo prazo entre as instituições em especial

nos requisitos do programa *Verified Carbon Standard* (VCS – Programa Padrão de Carbono Verificado) e sua estrutura Jurisdicional e Nested REDD+ (JNR), Programa de Padrões de Clima, Comunidade e Biodiversidade (CCBS), Programa de Padrão de Impacto Verificado de Desenvolvimento Sustentável (SD VISta) e Programa de Redução de Resíduos Plásticos.

Em 2023, prospectaremos novas parcerias que contribuam para o fomento de nossa agenda de sustentabilidade e para estruturar os projetos de cooperação específicos no âmbito das parcerias já firmadas.

### Participação da CAIXA na COP27

No período de 6 a 18 de novembro, em *Sharm El-Sheikh*, no Egito, estivemos presentes na 27ª sessão da Conferência das Partes, a COP27, evento da ONU que reuniu líderes de diversos países para discutir estratégias para lidar com a crise climática.

Nossa participação no principal encontro anual sobre clima resultou na realização de três painéis temáticos e participação no painel do Ministério do Meio Ambiente (MMA) no Espaço Brasil do evento:

- ▲ Empreendedorismo e Bioeconomia: Regeneração de Biomas com Geração de Valor às Comunidades;
- ▲ Empreendedorismo Feminino: Desafios Existentes e Soluções para Mulheres Empreendedoras como Atores de Transformação Social;
- ▲ Proteção e Biodiversidade Brasileira: Preservação e Conservação da Biodiversidade Brasileira;
- ▲ Painel do Ministério do Meio Ambiente – O setor financeiro e ativos ambientais.



## Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Conjunto de diretrizes que orienta a nossa atuação e a atuação das empresas que compõem o nosso Conglomerado Prudencial, direcionando também o procedimento dos nossos empregados, dirigentes, conselheiros, parceiros, estagiários, aprendizes e prestadores, no que couber.

As diretrizes incorporam a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

### Principais pilares:

- ▲ Gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos;
- ▲ Gestão de práticas administrativas da cadeia de fornecimento para a governança;
- ▲ Divulgação e reporte de informações;
- ▲ Promoção do desenvolvimento sustentável; e
- ▲ Relacionamento e engajamento com partes interessadas.

## Objetivos

A PRSAC visa orientar a atuação da CAIXA e das empresas que compõem nosso Conglomerado Prudencial, incorporando a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

Além das orientações da PRSAC, nossa atuação respeita o disposto na legislação referente à sustentabilidade, inclusive no que diz respeito à elaboração e à celebração de contratos

identificados como de significativa exposição a risco social, ambiental e/ou climático.

## Motivação

A elaboração da PRSAC CAIXA atende à Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.945, de 15 de setembro de 2021, no que se refere ao estabelecimento e à implementação da PRSAC, bem como aos nossos objetivos estratégicos.

A PRSAC alinha-se, ainda, ao posicionamento corporativo de “Sustentabilidade”, que visa maximizar a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental em suas atividades, produtos e serviços.

## Revisão

A PRSAC é revisada, no mínimo, a cada três anos ou quando da ocorrência de eventos relevantes, incluindo:

- ▲ Oferta de novos produtos ou serviços relevantes;
- ▲ Modificações relevantes nos produtos, serviços, atividades ou processos da Instituição;
- ▲ Mudanças significativas no modelo de negócios da Instituição ou no planejamento estratégico corporativo;
- ▲ Reorganizações societárias significativas;
- ▲ Mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas ou de mercado, incluindo alterações significativas nas preferências de consumo, que impactem de forma relevante os negócios da Instituição, tanto positiva quanto negativamente; e
- ▲ Alterações relevantes em relação à dimensão e à exposição aos riscos social, ambiental e climático.

## Diretrizes

A Responsabilidade Social, Ambiental e Climática consiste em um modelo de gestão e realização de negócios da empresa que incorpora considerações sociais (respeito, proteção, promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum), ambientais (preservação e reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação) e climáticas (contribuições institucionais para uma economia de baixo carbono – redução/compensação – e redução dos impactos ocasionados por intempéries e alterações ambientais de longo prazo) em seus processos decisórios, e a responsabilidade pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.

Nós mantemos, aprimoramos e implementamos a PRSAC, visando garantir que:

- ▲ os negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas incorporem a responsabilidade social, ambiental e climática, de modo a assegurar a atuação e o desenvolvimento sustentável, prezando pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do país;
- ▲ as estratégias sejam direcionadas a estimular a adesão das partes interessadas a boas práticas sociais, ambientais e climáticas, além da legislação inerente ao tema;
- ▲ a atuação seja pautada na redução das desigualdades sociais e erradicação da pobreza, com foco em disponibilizar acesso a oportunidades de desenvolvimento socioeconômico para grupos e/ou indivíduos em situação de vulnerabilidade;
- ▲ a promoção da cidadania e do acesso a serviços financeiros impulsionem a inclusão socioeconômica e financeira da população, por meio do fomento à bancarização, da oferta

de produtos adequados às suas necessidades e do estímulo à educação financeira para o consumo responsável e consciente;

- ▲ a acessibilidade ao nosso ambiente físico, à informação, à comunicação, a sistemas, tecnologias, serviços e produtos seja promovida, garantindo a segurança, a autonomia e a igualdade de oportunidade;
- ▲ as ações sociais voluntárias promovidas por nossos empregados sejam incentivadas como meio de gerar valor para a sociedade;
- ▲ seja repelida toda e qualquer violação de direitos e garantias fundamentais, atos lesivos a interesse comum e práticas de atos discriminatórios e reprovada toda e qualquer prática que descumpra a legislação ambiental ou climática ou ameace a integridade e o equilíbrio dos ecossistemas naturais;
- ▲ a estrutura de gerenciamento de riscos identifique, mensure, avalie, monitore, reporte, controle e mitigue os riscos sociais, ambientais e climáticos, garantindo o alinhamento à legislação vigente, à estratégia corporativa e às boas práticas de mercado, sendo vedado o relacionamento com partes interessadas para as quais sejam evidenciadas práticas que não estejam aderentes às exigências de caráter social, ambiental e climático;
- ▲ o envolvimento com entidades e órgãos governamentais e com reguladores seja realizado de modo transparente e colaborativo, assegurando a nossa atuação como um dos principais agentes financiadores e promotores de políticas públicas em prol do desenvolvimento sustentável do país, observando, para tanto, os instrumentos e as formalidades legais pertinentes; e
- ▲ nossos pactos, compromissos e acordos firmados voltados para a responsabilidade social, ambiental e climática sejam firmados em conformidade aos princípios e às diretrizes da PRSAC CAIXA.

As empresas integrantes do nosso Conglomerado Prudencial adotam as diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática em sua estratégia e em seus processos, atividades, negócios e relacionamentos.

Para a implantação das diretrizes socioambientais e climáticas, são adotadas ações proporcionais ao modelo de negócio, à natureza das operações e à complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades e dos processos da Instituição, as quais são transparentes e amplamente divulgadas por nós.

### **PRSAC nos negócios, processos, atividades e relacionamento com partes interessadas**

Nos negócios, processos, atividades e relacionamentos com partes interessadas, nós:

- ▲ atuamos para promover melhorias contínuas em processos para redução e mitigação dos impactos econômicos, sociais, ambientais e climáticos diretos e indiretos em suas atividades;
- ▲ atuamos, por meio da Alta Administração, para assegurar que a estrutura remuneratória adotada pela Instituição não incentive comportamentos incompatíveis com a PRSAC;
- ▲ atuamos na capacitação de empregados, dirigentes, parceiros, estagiários e aprendizes, bem como dos prestadores de serviços, por meio dos prepostos das empresas terceirizadas, para a implementação da PRSAC;
- ▲ adotamos indicadores de eficiência corporativa que consideram o uso de recursos naturais e materiais (água, energia, resíduos) em sua mensuração;
- ▲ promovemos programas e ações que visem estimular a preservação do meio ambiente e a neutralização de gases de efeito estufa emitidos pelo banco e/ou por seus negócios;
- ▲ atuamos para promover um ambiente de trabalho saudável e seguro para seus colaboradores;

- ▲ adotamos estratégias para o engajamento de seus fornecedores, induzindo a adoção de práticas que visem à mitigação das mudanças climáticas e à segurança hídrica, como a análise dos riscos e oportunidades e a ampliação de conhecimentos e experiências;
- ▲ avaliamos a definição de setores restritos em decorrência de aspectos de natureza social, ambiental ou climática, para realização de negócios pela Instituição;
- ▲ aplicamos regras específicas para aprovação de crédito, a depender do cliente, do setor e da operação pretendida, ofertando apoio financeiro condicionado à avaliação de risco social ambiental e climático, entre outras avaliações, além do cumprimento de requisitos previstos por lei;
- ▲ observamos a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática em seus negócios com empresas ou pessoas;
- ▲ avaliamos, na criação ou revisão de produtos e serviços, a existência de impactos sociais, ambientais e climáticos e a possibilidade de criação de condições diferenciadas que gerem engajamento em aspectos ASG;
- ▲ realizamos o inventário de emissão de gases causadores do efeito estufa e consideramos seu resultado em seu planejamento estratégico;
- ▲ atuamos com vistas a contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, considerando, na aquisição de bens, serviços e obras e no relacionamento com fornecedores, os aspectos relacionados a seguir:
  - ▲ valorização do ser humano, do equilíbrio econômico-financeiro e do meio ambiente;
  - ▲ promoção da máxima eficiência no uso dos recursos naturais e de materiais deles derivados;

- ▲ geração de resultados sustentáveis ao longo do tempo;
- ▲ incentivo à redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada de resíduos, e à aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa, buscando minimizar os potenciais impactos ambientais negativos;
- ▲ incentivo à logística inversa e logística reversa;
- ▲ economia da manutenção e operacionalização da edificação e redução do consumo de energia e água nas contratações de obras e serviços de engenharia, por meio de tecnologias, práticas e materiais que reduzam o impacto ambiental.

### PR SAC no acesso a serviços financeiros e a oportunidades de desenvolvimento socioeconômico

Com vistas a expandir a inclusão financeira e as oportunidades de desenvolvimento socioeconômico, nós:

- ▲ promovemos o acesso da população de baixa renda e/ou em situação de vulnerabilidade à bancarização, estimulando a inclusão financeira e socioeconômica;
- ▲ buscamos mitigar as desigualdades, ampliando o acesso ao crédito para famílias com baixa renda e/ou em situação de vulnerabilidade em todo o país e por meio da gestão de programas de transferência direta e indireta de renda, com o objetivo de promover a superação da situação de vulnerabilidade social;
- ▲ realizamos investimento socioambiental, por meio de recursos próprios, priorizando o apoio a projetos que beneficiem indivíduos e/ou grupos em situação de vulnerabilidade;

- ▲ disponibilizamos aos públicos interno e externo, material informativo de educação financeira, oportunizando conhecimentos que promovam organização das finanças e melhora da saúde financeira dos usuários;
- ▲ promovemos o jogo responsável, disponibilizando instruções preventivas e de tratamento aos danos relacionados a jogos;
- ▲ promovemos o acesso à moradia segura, adequada e a preço acessível, por meio da operacionalização de programas sociais e produtos de crédito imobiliário;
- ▲ atuamos na viabilização da expansão e modernização da infraestrutura do país.

### Efetividade da PR SAC na CAIXA

- ▲ Adequação das normas internas à PR SAC CAIXA;
- ▲ Divulgação da PR SAC aos empregados, com formalização por meio de Termo de Ciência;
- ▲ Alertas mensais aos empregados e dirigentes para assinatura do Termo de Ciência da PR SAC;
- ▲ Ações de comunicação regulares sobre a PR SAC para empregados e colaboradores;
- ▲ Atualização periódica do nosso portal com informações sobre a sustentabilidade do Banco;
- ▲ Estabelecimento de canal interno para sugestões, críticas e elogios sobre a sustentabilidade;
- ▲ Inclusão no processo de governança da necessidade de manifestação obrigatória da área responsável pela PR SAC na revisão e concepção de produtos e serviços;
- ▲ Disponibilização de ferramenta de apoio ao atendimento presencial de deficientes auditivos por meio de videochamada em Libras;

- ▲ Adequação de contratos da cadeia de valor com cláusulas que contemplem Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;
- ▲ Criação de base de dados com registros de perdas decorrentes de aspectos socioambientais;
- ▲ Mapeamento dos impactos positivos dos nossos produtos e serviços; e
- ▲ Estabelecimento de metodologia interna para definição de taxonomia de finanças sustentáveis.

### Monitoramento e avaliação de efetividade da PR SAC

O monitoramento da PR SAC é realizado por meio do acompanhamento da tempestividade e do cumprimento das ações com vistas à efetividade da Política na CAIXA.

A partir das informações recebidas pelas áreas responsáveis pelas ações, é elaborado Informe semestral à Alta Administração do Banco a respeito da(s):

- ▲ aderência da Instituição Líder e das empresas do Conglomerado Prudencial à PR SAC e às ações com vistas à sua efetividade;
- ▲ compatibilidade e integração da PR SAC às demais políticas estabelecidas pela Instituição, incluindo, quando existentes, políticas de crédito, de gestão de recursos humanos, de gerenciamento de riscos, de gerenciamento de capital e de conformidade;
- ▲ correção tempestiva de deficiências relacionadas à PR SAC;
- ▲ ausência de incentivo a comportamentos incompatíveis com a PR SAC;
- ▲ disseminação interna da PR SAC e das ações com vistas à sua efetividade; e

demais informações relacionadas a aspectos de sustentabilidade, a exemplo de produtos e serviços ASG, compras e contratações ASG, consumo de energia e água, emissões, gestão de resíduos, gestão de pessoas, governança e critérios para concessão de crédito.

A avaliação da aderência e da efetividade da PRSAC subsidia discussões acerca da nossa responsabilidade social, ambiental e climática, possibilitando a revisão e a correção tempestivas de deficiências relacionadas à PRSAC.

Asseguramos a transparência no cumprimento de nossa Política Institucional e das diretrizes de responsabilidade social, ambiental e climática, por meio da divulgação eficaz, oportuna, clara, verdadeira, precisa e tempestiva de informações que proporcionem às partes interessadas o acompanhamento e o entendimento da atuação e do desempenho da empresa nos aspectos econômico-financeiro, social, ambiental e climático.

É de responsabilidade dos dirigentes, conselheiros e nossos empregados, e dos parceiros, estagiários, aprendizes e prestadores, no que couber, observar as diretrizes da PRSAC, e de todas as nossas unidades e do Conglomerado Prudencial, aplicar as diretrizes da PRSAC em nossos negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades, normas, gestão e no relacionamento com as partes interessadas.

O cumprimento das diretrizes da PRSAC não se restringe a condutas e ações tipificadas nos normativos e/ou documentos internos, cabendo a todos os nossos empregados e dirigentes a atuação ativa em quaisquer situações que possam resultar em não conformidade aos princípios vigentes.

## Incentivo ao voluntariado

Incentivamos a prática de ações de serviço voluntário por parte dos nossos empregados e colaboradores, viabilizando o

desenvolvimento de projetos de engajamento em atividades que promovam a cidadania, a inclusão social, a responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade de comunidades em situação de vulnerabilidade socioambiental.

## Repúdio à violação de direitos e garantias fundamentais e atos lesivos a interesse comum

Fomentamos a cultura organizacional de respeito e valorização das diferenças das pessoas, estimulando práticas de gestão que promovam a inclusão, a equidade e a mitigação de todas as formas de preconceito e discriminação. Estabelecemos impedimentos normativos para contratação com clientes e fornecedores em caso de violação de direitos e garantias fundamentais e atos lesivos a interesse comum.

## Empreendedorismo e saúde financeira

### Saúde financeira

Em consonância com o Comunicado BCB nº 34.201/2019, que define princípios para a promoção da educação financeira e responsabiliza as instituições financeiras a zelar pelas finanças de seus clientes, e a normativa Febraban SARB nº 024/2021, que estabelece as diretrizes para melhoria dos padrões de qualidade e no relacionamento com clientes potencialmente vulneráveis visando à solidez e à eficiência do Sistema Financeiro Nacional, nós, pensando no bem-estar financeiro de todos os envolvidos conosco, elencamos, no 2º semestre de 2022, as diretrizes para adaptar conteúdo, abordagem, jornadas digitais e remotas e sensibilizar nossos empregados, clientes e consumidores, no cuidado com as suas finanças.

Para tanto, realizamos a avaliação da atuação do mercado, relacionada a assuntos e iniciativas de educação financeira,

inclusive sobre públicos de diferentes faixas etárias e condições socioeconômicas, com o objetivo de identificar práticas replicáveis aqui. Por meio do envolvimento de áreas estratégicas, estabeleceu-se a abertura para discussões relevantes a respeito do relacionamento com o cliente e do fortalecimento do atendimento seguro e consciente da realidade financeira na qual o consumidor se encontra.

Por decorrência da nossa veia social e do objetivo estratégico de “Impulsionar o desenvolvimento sustentável e o empreendedorismo brasileiro”, atuamos como força motriz na educação financeira, principalmente para o público vulnerável.

A saúde financeira está relacionada à gestão dos recursos, letramento financeiro e conhecimento de produtos e serviços bancários, inclusive os de investimento.

O resultado esperado está relacionado à redução da inadimplência, redução dos apontamentos junto à Ouvidoria e ao BACEN sobre falta de entendimento acerca do produto/serviço financeiro, aumento dos investimentos e aquisição de produtos de seguridade.

Ainda, de forma a apoiar as iniciativas da Semana Nacional de Educação Financeira (Enef), foi incluído, no 4º trimestre de 2022, material de divulgação na nossa página e nos canais internos de comunicação, dando visibilidade a esse evento que contou com palestras *online* sobre assuntos correlatos a educação financeira.



## Empreendedorismo social

Refere-se a ações e iniciativas de inovação dirigidas a soluções de problemas sociais. Seu objetivo é impactar e transformar socialmente a comunidade.

Os empreendimentos sociais atuam no combate à vulnerabilidade social, uma vez que países marcados por problemas socioambientais são um campo fértil para o surgimento de modelos de negócios desse tipo.

O empreendedorismo de impacto social é o negócio que busca impacto socioambiental positivo gerado por meio do próprio *core business* do empreendimento, ou seja, a atividade principal deve beneficiar diretamente pessoas com faixas de renda mais baixas, as chamadas classes C, D e E. Dessa maneira, viabilidade econômica e preocupação social e ambiental possuem a mesma importância e fazem parte do mesmo plano de negócios.

A intencionalidade é um fator importante e diferencial nos negócios de impacto social, bem como sua relação com a realidade local e o compromisso com o desenvolvimento do território.

Por entender nosso importante papel para o desenvolvimento social brasileiro, buscamos fomentar empreendimentos sociais e negócios de impacto social em todos os territórios, principalmente com o olhar para as comunidades mais vulneráveis, que compõem a base da pirâmide social, bem como para nichos transversais da sociedade como mulheres e comunidades rurais.

Com o objetivo de incentivar o empreendedorismo feminino, lançamos, em agosto de 2022, o programa CAIXA Pra Elas, uma iniciativa destinada a todas as mulheres do Brasil, com informações sobre o enfrentamento à violência, orientação sobre educação financeira, empreendedorismo e formalização como Microempreendedor Individual (MEI), além de produtos e serviços bancários pensados para as mulheres.

Esse projeto foi construído em três pilares estruturantes:

- ▲ Prevenção Pra Elas: orientação sobre a prevenção da violência contra a mulher;
- ▲ Produtos Pra Elas: produtos e serviços alinhados às necessidades das mulheres;
- ▲ Empreendedorismo Pra Elas: promoção da educação financeira e orientação quanto ao empreendedorismo e à formalização como MEI.

## Resultado do CAIXA Pra Elas (posição de 30 de dezembro 2022)

- ▲ 3.844 unidades nossas foram ambientadas;
- ▲ 250,2 mil senhas de atendimento CAIXA Pra Elas registradas;
- ▲ 40,63 mi de acessos ao aplicativo CAIXA Tem na opção CAIXA Pra Elas;
- ▲ 21,49 mi de acessos à página CAIXA Pra Elas;
- ▲ Capacitação de mais de 1.160 atendentes dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS);
- ▲ Treinamento realizado em 50 empreendimentos habitacionais de 28 municípios com 48 ações híbridas (*online* e presencial) e contou com a participação de 1.495 pessoas.

## Resultado do CAIXA Pra Elas Empreendedoras

- ▲ 7.518 senhas de atendimento CAIXA Pra Elas – Empreendedoras registradas;
- ▲ 170 atendimentos realizados em parcerias com o Sebrae (SE, BH, TO, AC, AL, MS, RJ e SA);
- ▲ 670 atendimentos nos mutirões;

- ▲ 303,38 mil visualizações da página CAIXA Pra Elas – Empreendedoras;
- ▲ 1.409 acessos ao Portal Estratégia;
- ▲ 300.649 clientes com oportunidade de negócios no Portal Relacionamento;
- ▲ 4 milhões de clientes abordados por meio de mensagens via *push* – primeira fase do projeto;
- ▲ 990 mil mensagens via *push* enviadas para os clientes – Nova Iguaçu/RJ, Salvador/BA e São Paulo/SP.

Considerando o pacote de valor disponibilizado para o CAIXA Pra Elas, os resultados acumulados no período de 9 de agosto de 2022 a 30 de dezembro de 2022 para clientes Pessoa Física seguem listados no quadro a seguir:

PRODUTO PF	CONTRATOS	VALOR em milhões
CDC MULHER	42.000	R\$ 152,1
CONSIGNADO MULHER	3.000.000	R\$ 10.810,6
PREVIDÊNCIA MULHER	1.225	R\$ 0,675
SEGURO VIDA MULHER	100.000	R\$ 68,3
LETRA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO (LCI)	127.000	R\$ 16.557,3
PENHOR MULHER	108.000	R\$ 258,2
SEGURO RAPIDEX MULHER	83.000	R\$ 13,1
CRÉDITO CAIXA TEM – PF	228.000	R\$ 150,6
CARTÃO DE CRÉDITO – CAIXA PRA ELAS	195.000	-
PAUSA MATERNIDADE	1	-

Os resultados acumulados e apurados para as clientes Pessoa Jurídicas no período de 9 de agosto de 2022 a 30 de dezembro de 2022 estão sintetizados a seguir:

PRODUTO PJ	CONTRATOS	VALOR (em milhões)
GIRO CAIXA FAMPE	4.729	R\$ 246,0
PRONAMPE	32.000	R\$ 2.648,7
MICROCRÉDITO MEI	2.766	R\$ 8,6
CRÉDITO ESPECIAL EMPRESA	8	R\$ 0,3
CONSÓRCIO VEÍCULOS LEVES	4.527	R\$ 256,4
MAQUININHA AZULZINHA	4.015	-

## Protocolo de Intenções CAIXA Pra Elas

Além dos resultados negociais, estabelecemos parcerias com empresas alinhadas com o objetivo de promover as orientações de enfrentamento à violência contra a mulher. O CAIXA Pra Elas foi apresentado a diversas empresas de diferentes setores, buscando sensibilizá-las sobre a importância do projeto para a sociedade.

Para estabelecer essas parcerias, elaboramos um Protocolo de Intenções, documento que manifesta o compromisso dos signatários em promover ações para enfrentamento à violência e apoio às mulheres.

Em 2022, foram contatados 337 possíveis parceiros para apresentação do programa e convite para participar da parceria. Desses, 17 aderiram à causa em 2022 e 41 estão em processo de adesão para 2023.

As conversas com as empresas geraram, ainda, o conhecimento de ações realizadas em diversas regiões do país que visam trazer condições melhores de trabalho, capacitação, melhores empregos e formação para mulheres.

## Fundo Socioambiental (FSA CAIXA)

Temos por objeto social, conforme Estatuto, realizar, na forma fixada pelo Conselho Diretor e aprovada pelo nosso Conselho de Administração, aplicações não reembolsáveis ou parcialmente reembolsáveis destinadas especificamente a apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental, que se enquadrem em programas e ações, que beneficiem prioritariamente a população de baixa renda, e principalmente nas áreas de habitação de interesse social, saneamento ambiental, gestão ambiental, geração de trabalho e renda, saúde, educação, desportos, cultura, justiça, segurança pública, alimentação, desenvolvimento institucional, urbano e rural, e outras vinculadas ao desenvolvimento sustentável.

Com o objetivo de receber e aplicar recursos em conformidade com as disponibilidades financeiras e com os princípios de Responsabilidade Socioambiental, foi constituído, em 13 de abril de 2010, o Fundo Socioambiental (FSA CAIXA).

O FSA CAIXA é regido por regulamento próprio, aprovado pela Resolução do Conselho Diretor nº 6.587, de 8 de outubro de 2013. De acordo com o seu regulamento, a destinação dos recursos desse fundo é definida por meio de um Plano de Aplicação elaborado pela Gerência Nacional de Estratégia, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, validado pelo Comitê de Diretores Executivos de Compras e Contratações, Marketing e Responsabilidade Socioambiental e aprovado conforme as instâncias de governança previstas no nosso Estatuto.

Desde 2010, o FSA CAIXA comprometeu mais de R\$ 296 milhões em 213 projetos nas linhas temáticas de desenvolvimento humano, promoção socioeconômica, cidades, comunidades, habitação, biodiversidade, resíduos sólidos, economia verde e de restauração e preservação ambiental. As linhas temáticas, os eixos de atuação e a distribuição dos recursos para apoio aos projetos com recursos do Fundo Socioambiental CAIXA são definidos pelo Comitê Responsabilidade Socioambiental (RSA) e aprovados pelo Conselho Diretor.



## Plano de Aplicação FSA CAIXA

Aprovado por meio da Resolução do Conselho Direto nº 8.693/2021 e da Resolução do Conselho de Administração nº 1.049/2021, com as Linhas Temáticas “Grupos Sociais Vulneráveis” e “Ambiental” e os seguintes Eixos de Atuação Prioritários:

- ▲ **Eixo 1** – Inclusão Digital: promoção de ações para democratizar o acesso às tecnologias da informação, contribuindo para uma sociedade mais igualitária, oportunizando a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das pessoas;
- ▲ **Eixo 2** – Inclusão Bancária e Cidadania Financeira: desenvolvimento de soluções inovadoras e escaláveis por meio de inclusão financeira e de educação financeira, permitindo ao cidadão o planejamento e o gerenciamento dos seus recursos;
- ▲ **Eixo 3** – Agricultura, Floresta e Uso da Terra: promoção de ações que priorizem o uso de recursos naturais por meio do desenvolvimento de modelos e soluções que conciliem o cuidado ambiental com o desenvolvimento econômico e social;
- ▲ **Eixo 4** – Microfinanças e Empreendedorismo: fomento de ações inovadoras e escaláveis para fornecer produtos e serviços que possibilitem a promoção de mudanças sociais na mitigação da desigualdade e exclusão social e a contribuição para o crescimento e desenvolvimento econômico;
- ▲ **Eixo 5** – Acessibilidade, Igualdade e Equidade: desenvolvimento de soluções que ofereçam igualdade de condições e oportunidades no acesso a bens e serviços, contribuindo para a sua autonomia e melhoria da qualidade de vida;
- ▲ **Eixo 6** – Mudanças Climáticas e Ecoeficiência: promoção de ações que incentivem ou promovam redução de emissões de gases de efeito estufa e/ou de poluentes atmosféricos, eficiência nos processos de reutilização e reciclagem de resíduos e utilização de fontes de energias renováveis, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e futuro do planeta;

▲ **Eixo 7** – Habitação e Infraestrutura Sustentáveis: desenvolvimento de soluções que aumentem a eficiência do uso de recursos naturais, mitiguem emissões de gases de efeito estufa e proporcionem a inclusão social, contribuindo para os efeitos positivos no meio ambiente e na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

## Acordos de Cooperação Financeira assinados em 2022

O FSA CAIXA apoiou, em 2022, ações de proteção e conservação dos recursos naturais por meio dos seguintes projetos:

### Projeto Restauração Ecológica do Corredor de Biodiversidade do Araguaia – ACF 215/2022

Objetiva a restauração ecológica no Corredor de Biodiversidade do Araguaia (Áreas de Preservação Permanente e Reservas Legais com *deficit* ambiental).

Investiremos R\$ 18,89 milhões ao longo da vigência do projeto, em que serão plantadas um milhão de árvores e recuperadas 121 nascentes, impactando 84 mil beneficiários nas regiões do Pará e Tocantins.

### Projeto Profissionalização da Cadeia Produtiva da Jabuticaba: Do Pé ao Pote – ACF 216/2022

Objetiva profissionalizar a cadeia produtiva de beneficiamento da jabuticaba por meio de mobilização, sensibilização, capacitação, manutenção e plantio de pomares de jabuticaba.

Investiremos R\$ 6,42 milhões ao longo da vigência do projeto, em que serão plantadas 240 mil árvores e recuperadas 240 nascentes, impactando 151 mil beneficiários na região de Minas Gerais.

### Projeto Rede de Conservação e Restauração da Chapada do Araripe – ACF 217/2022

Objetiva promover a conservação da biodiversidade e a restauração

florestal da Caatinga aliadas à geração de benefícios sociais e econômicos, com estímulo ao engajamento e empoderamento de mulheres e comunidades tradicionais no território da Chapada do Araripe.

Investiremos R\$ 10 milhões ao longo da vigência do projeto, no qual serão plantadas 1,2 milhão de árvores e recuperadas 30 nascentes, impactando 31 mil beneficiários nas regiões do Ceará, Pernambuco e Piauí.

### Projeto Terra e Mata – ACF 218/2022

Objetiva promover a agricultura regenerativa em propriedades da agricultura familiar na Amazônia por meio da recomposição florestal de áreas ambientalmente sensíveis e implantação de sistemas produtivos sustentáveis, visando à inclusão socioproductiva e à geração de renda de mulheres e jovens, o sequestro de carbono, formação de corredores ecológicos, a promoção de energias renováveis associadas à conservação da biodiversidade e educação socioambiental.

Investiremos R\$ 10 milhões ao longo da vigência do projeto, no qual serão plantadas 480 mil árvores e recuperadas 100 nascentes, impactando 1,7 mil beneficiários em municípios de Rondônia.

### Projeto Pomares da Caatinga – ACF 219/2022

Objetiva implantar os Pomares da Caatinga e criar um Arranjo Produtivo Local (APL) de produção de mudas e comercialização de seus produtos, com destaque para as espécies melíferas, frutíferas e forrageiras que sejam de interesse e importância comercial para as famílias produtoras, promovam segurança alimentar, bem como a recuperação de nascentes e da vegetação nativa na Área de Proteção Ambiental (APA) da Chapada do Araripe e em municípios e comunidades da mesorregião do Sertão Pernambucano.

Investiremos R\$ 7,67 milhões ao longo da vigência do projeto, em que serão plantadas 500 mil árvores e recuperadas 50 nascentes, impactando mil beneficiários nas regiões do Ceará e Pernambuco.

## TECNOLOGIA

O Plano Estratégico de Tecnologia (PETI) é uma das estratégias definidas para apoiar a Empresa no alcance da sua Visão, alinhada à nossa Missão.

Trata-se de peça estratégica de desdobramento do Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA 2022-2026 voltada ao planejamento, implementação e manutenção das melhores práticas de Governança de Tecnologia da Informação (TI), direcionadas a auxiliar a CAIXA na realização de seus Objetivos Empresariais (OE) e orientar a Vice-Presidência de Tecnologia e Digital (VITEC) no uso eficiente dos recursos de TI.

O PETI 2022-2026, mediante seus indicadores definidos, tem foco no digital, a fim de oferecer mais comodidade aos clientes, na experiência do usuário e na otimização dos processos da TI que sustentam os nossos negócios.

O PETI é composto por nove indicadores, divididos em dois objetivos estratégicos: “Promover a aceleração digital de forma integrada – Negócio e TI” e “Tornar-se preferência dos brasileiros no uso dos produtos e serviços digitais”.

Os Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação definem uma atuação centrada nas prioridades da gestão, potencializada na entrega de valor e que considera o cliente no centro das soluções das várias linhas de negócio, tendo como ambição ser reconhecida pela atitude propositiva, que participa e faz a diferença junto às unidades de negócio garantindo a entrega dos serviços com excelência e segurança.

O objetivo estratégico “OBJ 1 – Promover a aceleração digital de forma integrada – Negócio e TI” foi definido para focar resultados claros de geração de valor para nós, como ambiente tecnológico moderno e resiliente, agilidade e inovação em escala, disciplina e automação do desenvolvimento de soluções e segurança adequada para as soluções digitais.

Já o objetivo “OBJ 2 – Tornar-se preferência dos brasileiros no uso dos produtos e serviços digitais” foi definido para prover soluções que permitam que os negócios sejam criados em plataformas digitais, melhorando a experiência dos clientes, buscando o reconhecimento no uso de produtos e serviços digitais.

Apresentamos, a seguir, tabela com as principais metas e resultados dos indicadores do PETI 2022-2026, apurados no exercício.

Indicador*	Meta/ Resultado 1TRI2022	Meta/ Resultado 2TRI2022	Meta/ Resultado 3TRI2022	Meta/ Resultado 4TRI2022
1.1 – Realizar as Entregas dos projetos e iniciativas constantes no portfólio do PMO CAIXA, conforme o planejado nos planos de estágio trimestrais das comunidades (Negócio e TI)	70% 100%	80% 100%	90% 100%	100% 100%
1.2 – Reduzir em 40% o tempo médio da entrega de valor estratégico para a empresa	21% 39,48%	22% 38,59%	23% 39,10%	25% 37,20%
1.3 – Ampliar em 100% a oferta de produtos e serviços em canais digitais	27% 31,25%	32% 41,41%	36% 45,31%	41% 50,00%
1.4 – Tratamento interno de eventos de segurança cibernética em até 12 horas	94,49% 100,00%	94,50% 100,00%	94,51% 100,00%	94,52% 100,00%
2.1 – Alcançar 99,90% de disponibilidade dos Serviços Críticos	99,70% 99,87%	99,71% 99,86%	99,73% 99,79%	99,75% 99,76%
2.2 – Reduzir para 10% a quantidade de defeitos nas soluções de TI, oriundos de falhas tecnológicas **	29% 27,65%	28% 24,28%	26% 21,91%	25% 15,26%
2.3 – Implantar planos de contingência operacional de TI para os sistemas críticos definidos com base no BIA 2021/2023	0,40 0,40	0,47 0,49	0,53 0,56	0,60 0,65
2.4 – Aumentar para 46% o total de microsserviços publicados que atendem aos critérios de qualidade para monetização	17% 19,78%	19% 22,94%	20% 25,83%	22% 25,52%

Vale ressaltar que a Resolução CGPAR/ME nº 41, de 4 de agosto de 2022, excluiu a obrigatoriedade da formulação do PETI pelas empresas estatais federais. Isso já está refletido no Planejamento

Estratégico Institucional 2023-2027, aprovado recentemente, no qual já estão contemplados os objetivos estratégicos, incluindo também os de Tecnologia da Informação.

\*Para os indicadores que possuem meta no nome, esta se refere ao objetivo estabelecido para o fim do quinquênio de vigência, no caso dos indicadores da tabela – 2026.

\*\*Polaridade negativa (Quanto menor, melhor).

## LICITAÇÕES E CONTRATOS

Na condição de empresa pública, temos a Lei nº 13.303/2016 como nosso Estatuto Jurídico, também conhecida como Lei das Estatais, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016. Temos como regra a realização de licitações para assegurar a seleção das propostas mais vantajosas, mediante a observância dos princípios da impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, economicidade, desenvolvimento nacional sustentável, vinculação ao instrumento convocatório, obtenção de competitividade e julgamento objetivo. Ainda conforme o Decreto nº 8.945/2016, as decisões acerca dos procedimentos licitatórios e de contratação direta, são tomadas, prioritariamente, de forma colegiada, como forma mitigadora dos riscos inerentes às contratações públicas, propiciando o *compliance* imperativo à nossa Empresa.

Nesse contexto, também temos como ordenamento jurídico o nosso próprio Regulamento de Licitações e Contratos, criado em atendimento ao art. 40 da Lei nº 13.303/2016, o qual propiciou a padronização de documentos, a definição de procedimentos de licitações e contratações diretas, além das regras relacionadas às contratações e à gestão de contratos.

Na esteira da legislação aplicável, cita-se ainda o Decreto nº 10.024/2019, que regulamenta a modalidade de licitação denominada Pregão Eletrônico, especificamente relacionada à aquisição de bens e a contratação de serviços comuns. Frisa-se, por fim, a adoção preferencial da utilização do Pregão, em atendimento às premissas insculpidas no art. 32 da Lei nº 13.303/2016, bem como no art. 4º do nosso Regulamento de Licitações e Contratos.

As contratações diretas tanto por dispensa quanto por inexigibilidade possuem rito próprio e previsão legal na Lei das Estatais e no nosso Regulamento de Licitações e Contratos.

Em aderência ao exposto, pautamos nossa atuação com vistas ao pleno alcance do objetivo estratégico de “Fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência” na Instituição.

Apresentamos, a seguir, números sobre as nossas contratações realizadas:

### LICITAÇÕES REALIZADAS EM 2022

MODALIDADE	QUANTIDADE
LICITAÇÃO CAIXA – LIC*	6
PREGÃO ELETRÔNICO**	496

\* Licitação CAIXA: modalidade de licitação prevista no nosso Regulamento de Licitações e Contratos. É o procedimento licitatório aberto que possibilita a combinação de diferentes modos de disputa e critérios de julgamento a ser determinado de acordo com as nossas necessidades, flexibilizado nos termos da Lei nº 13.303/2016.

\*\* Pregão Eletrônico: procedimento já existente e que obedece à Lei nº 10.520/2002 e ao Decreto nº 10.024/2019. Trata-se de modalidade de licitação recomendada para aquisição de bens e contratação de serviços comuns, inclusive de engenharia.

### CONTRATOS ASSINADOS EM 2022

TIPO	MODALIDADE	QTD.	VALOR (em milhões)	QTD. POR TIPO	VALOR POR TIPO (em milhões)
DIRETA	Contratação direta por dispensa – Remanescente	19	R\$ 137,8	2.557	R\$ 2.118,1
	Contratação direta por dispensa – Locação	164	R\$ 125,2		
	Contratação direta por dispensa – Emergencial	65	R\$ 244,3		
	Lei nº 10.188/01 – Recuperação Imóveis PAR	18	R\$ 21,0		
	Contratação direta por dispensa – Valor	737	R\$ 12,2		
	Contratação direta por inexigibilidade	45	R\$ 1.578,0		
	Credenciamento	1.509	-		
	Oportunidade de negócios	0	-		
LICITAÇÃO	Licitação CAIXA	7*	R\$ 803,5	8.282	R\$ 3.887,9
	Pregão eletrônico	8275**	R\$ 3.084,4		
<b>TOTAL</b>				<b>10.839</b>	<b>R\$ 6.006,0</b>

\* Trata-se de sete contratos gerados em seis procedimentos realizados com a modalidade Licitação CAIXA, tendo em vista que uma das licitações teve mais de um item.

\*\* O volume de 8.275 instrumentos justifica-se em decorrência das contratações de atas de registro de preços, que geram volume expressivos de contratos em um único pregão.

## Contratações mais relevantes, associadas aos objetivos estratégicos, e justificativas para essas contratações

O ano de 2022 ficou marcado pela realização de diversas contratações relevantes: contratações de TI, que visam ao suporte das operações do Banco, como o principal agente operador de políticas sociais e à melhoria da experiência dos clientes, tanto nos canais físicos quanto nos digitais, inclusive parceiros lotéricos.

Destacaram-se, ainda, as contratações para a continuidade da utilização da rede do Banco24Horas, implantação do FGTS Digital, disponibilização de atendimento por meio de telesserviços, e o fornecimento de Vale Alimentação e Refeição aos nossos empregados, em cumprimento à legislação vigente.

Justificam-se as contratações mais relevantes pela necessidade de:

- ▲ Sustentação do negócio, uma vez que os equipamentos e as soluções tecnológicas são ferramentas importantes para o alcance dos objetivos empresariais;
- ▲ Garantia da infraestrutura do ambiente de dados digitais, segurança das informações e atualização das soluções de processamento de dados;
- ▲ Atendimento das políticas públicas estabelecidas pelo Governo Federal;
- ▲ Expansão dos nossos canais de atendimento, em especial, a Rede Lotérica;
- ▲ Necessidade de atendimento ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), que tem por objetivo promover a melhoria da situação nutricional dos trabalhadores.

Ademais, as contratações se relacionam com os nossos objetivos estratégicos para:

- ▲ Consolidar-nos como o maior banco de varejo do país;
- ▲ Fortalecer-nos como Banco Social;
- ▲ Continuarmos como o Banco da Habitação; e
- ▲ Fortalecer-nos a governança, a rentabilidade e a eficiência.

## PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES POR LICITAÇÃO EM 2022

FORNECEDOR	OBJETO	VALOR <small>(em milhões)</small>
TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A.	Prestação de serviços do Banco24Horas® para utilização pelos clientes CAIXA.	R\$ 635,0
CONSÓRCIO LOTÉRICOS CAIXA PE 179/2022	Prestação de serviços de telecomunicação para a rede lotérica.	R\$ 622,6
UNISYS BRASIL LTDA.	Prestação de serviços de processamento de dados, manutenção da solução e atividades agregadas necessárias ao tratamento dos contratos de habitação (SFH, SFI e arrendamento residencial, PNHR ou qualquer crédito imobiliário).	R\$ 378,0
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)	Serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção da plataforma FGTS Digital.	R\$ 298,0
PROCOMP INDÚSTRIA ELETRONICA LTDA.	Prestação de serviços de manutenção em equipamentos de autoatendimento.	R\$ 295,2
CTIS TECNOLOGIA LTDA.	Prestação de serviços técnicos especializados de suporte em ambientes de TI, envolvendo diversas plataformas de tecnologia utilizadas pela CAIXA.	R\$ 226,3
HITSS DO BRASIL SERVIÇOS TECNOLÓGICOS	Prestação de serviços técnicos especializados de produção de TI CAIXA.	R\$ 219,6
DIVIDATA PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA.	Prestação de serviços especializados em tecnologia da informação e comunicação, visando à disponibilidade para o pleno uso dos recursos, dos serviços e da infraestrutura de TIC, em âmbito nacional.	R\$ 106,3
CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LIMITADA – EPP (CERCRED)	Prestação de serviços de atendimento sob a forma de telesserviços.	R\$ 89,7
IBM BRASIL INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA.	Prestação de serviços de manutenção e atualização tecnológica para os equipamentos mainframe IBM System Z do ambiente de processamento <i>data center</i> da CAIXA.	R\$ 70,1

## Projetos e iniciativas na área de contratos

- ▲ Portal de Relacionamento com o Fornecedor CAIXA: canal de comunicação formal entre nós e os fornecedores, possibilitando mais eficiência, mitigação de riscos operacionais, agilidade e transparência, no relacionamento com os nossos fornecedores de bens e serviços;
- ▲ Portal da Transparência: ferramenta disponibilizada a toda a sociedade, que possibilita o acompanhamento das nossas contratações formalizadas e os aditamentos contratuais. O projeto visa ao alinhamento às melhores práticas de mercado, além do atendimento dos requisitos estabelecidos pelos órgãos de controle;
- ▲ Monitoramento de sanções: implementação de monitoramento de sanções derivadas de descumprimento de RSA e reporte à nossa área de risco, com a criação de um conjunto de indicadores para diagnóstico dos fornecedores; e
- ▲ Regulamento de Licitações e Contratos CAIXA: objetiva disciplinar os ritos e os procedimentos necessários à contratação de soluções inovadoras, em alinhamento com o Marco Legal das *Startups*, trazendo ganho competitivo para nós, além de fomentar a inovação dos modelos de negócio da Instituição.

## Principais desafios

- ▲ Ampliação dos Mecanismos de Transparência: busca de novos mecanismos que fortaleçam a governança e a transparência do processo de contratação, alinhados às melhores práticas de mercado e orientações de órgãos de controle;
- ▲ Aprimoramento do Processo de Avaliação de Risco: elaboração de estudo em conjunto com a área de risco, no sentido de estabelecer lógica de abordagem baseada nos riscos envolvidos, no que tange às contratações mais relevantes;

- ▲ Modernização dos processos, com vistas ao aumento da transparência e agilidade, estabelecendo que os processos sejam realizados, prioritariamente, de forma digital; e
- ▲ Ampliação da utilização do regime próprio de licitação, denominado Licitação CAIXA, possibilitando mais autonomia de ritos e procedimentos, com o objetivo de realizar contratações cada vez mais vantajosas para o Banco.

## Principais ações futuras

- ▲ Instituir e implementar programas permanentes de capacitação voltados para os colaboradores alocados na área de contratações, sobre processos de contratação e integridade;
- ▲ Implantar plataforma digital para o relacionamento com os fornecedores;
- ▲ Aprimorar nosso processo de gestão de contratos, tornando-o mais célere e eficiente, a partir de ferramentas de controle mais adequadas; e
- ▲ Publicar a nova versão do nosso Regulamento de Licitações e Contratos, que possibilitará a incorporação das melhores práticas de mercado, recentes inovações legislativas e orientações emanadas dos órgãos de controle, fortalecendo a governança, rentabilidade, eficiência e competitividade da Empresa.



## PESSOAS

### Quadro de empregados

Em 2022, contamos com 86.959 pessoas no nosso quadro, distribuídas nas regiões do Brasil, conforme quadro a seguir:

REGIÃO	MULHERES	HOMENS	TOTAL em milhares
Centro-Oeste	8.153	9.910	18,1
Nordeste	5.967	9.463	15,4
Norte	1.749	2.422	4,2
Sudeste	16.879	18.479	35,4
Sul	6.261	7.676	14,0
<b>Total geral</b>	<b>39.009</b>	<b>47.950</b>	<b>87,0</b>

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2022.

Ao final de 2022, as mulheres representavam 44,86% dos nossos empregados, comparado com 44,82% de mulheres em 2021.

### Contratados a termo

A contratação de servidor público sem prévia aprovação em concurso público encontra limitação no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Os empregados contratados a termo são cargos de livre nomeação e exoneração, que executam atribuições de assessoramento estratégico e de imprensa ao Conselho de Administração e à Presidência, usufruem dos mesmos benefícios oferecidos aos empregados em tempo integral e são lotados em Brasília – Centro-Oeste, tendo em vista a natureza de sua contratação.

COLABORADORES	2021			2022		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
CONTRATADOS A TERMO	3	5	8	6	7	13

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2022.

### Empregados ativos

Já os empregados ativos estão distribuídos na carreira administrativa, que conta com 38.123 empregadas e 45.903 empregados, e na carreira profissional, à qual estão vinculadas 880 mulheres e 2.017 homens.

O detalhamento da distribuição das nossas pessoas, por carreira, gênero e região, está apresentado no quadro a seguir:

Região	Administrativa		Profissional		Carreira em extinção		Total		Total
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
Centro-Oeste	7.924	9.464	226	441	3	5	8.153	9.910	18.063
Nordeste	5.838	9.024	128	429	1	10	5.967	9.463	15.430
Norte	1.710	2.318	39	102		2	1.749	2.422	4.171
Sudeste	16.530	17.835	347	633	2	11	16.879	18.479	35.358
Sul	6.121	7.262	140	412		2	6.261	7.676	13.937
<b>Total geral</b>	<b>38.123</b>	<b>45.903</b>	<b>880</b>	<b>2.017</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>39.009</b>	<b>47.950</b>	<b>86.959</b>

## MARKETING

### Destaque Comunicação Corporativa (Campanhas)

Em 2022, nos mantivemos entre as instituições bancárias mais atuantes nas plataformas sociais, divulgando por meio de nossos perfis o portfólio de produtos, serviços e benefícios sociais ao trabalhador. Com isso, buscamos ampliar a nossa presença digital no mercado, fortalecendo valores como segurança, acessibilidade e proximidade.

SOMAMOS, EM 2022,  
MAIS DE 8,4 MILHÕES DE  
SEGUIDORES EM TODAS  
AS NOSSAS REDES  
SOCIAIS OFICIAIS.



Entre os principais temas abordados nas redes sociais em 2022, estão a campanha de divulgação do lançamento do Pix, campanha referente ao Saque Extraordinário do FGTS em regiões afetadas por enchentes e calamidades, e série de postagens com dicas de segurança, visando orientar os clientes a agirem preventivamente em relação a golpes e fraudes bancárias.

Especificamente, no caso do YouTube, foram realizadas mais de 400 transmissões ao vivo e Facebook CAIXA (coletivas e transmissões de sorteios das Loterias CAIXA).

### Apresentamos, a seguir, algumas das campanhas de destaque:

#### Aniversário 161 anos da CAIXA

Na comunicação interna, o ano iniciou com destaque para o nosso aniversário de 161 anos, com amplo plano de comunicação interna alusiva à data ao longo de todo o mês de janeiro.

#### CAIXA Pra Elas

A campanha mercadológica para divulgar as ações estratégicas da Empresa, com o intuito de acolher, incentivar e dar oportunidades para todas as mulheres do Brasil, de forma a estimular o empreendedorismo feminino.



### Você no Azul – Adimplência

Houve ainda destaque para a campanha publicitária “Você no Azul – Adimplência”, que objetivou a renegociação de dívidas com oportunidades de desconto para empresas organizarem suas finanças. Iniciada em outubro, a ação Você no Azul possibilitou a quitação de débitos de mais de 100 mil clientes, com desconto de até 90% nas dívidas de créditos comerciais em atraso de pessoas físicas e jurídicas, conforme a situação individual de cada contrato.

A ação é uma oportunidade para o cliente renegociar suas dívidas conosco, ficar com as contas em dia e com maior controle do orçamento familiar, promovendo dignidade financeira e reinserção econômica.

### Poupança CAIXA Premiada

Realizamos a campanha Poupança CAIXA Premiada, visando movimentar as contas-poupanças do Banco e engajar os clientes no produto bancário mais popular do Brasil.



## CORREGEDORIA

Nossa Corregedoria, como um dos principais atores do Ecossistema de Integridade e integrante do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SISCOR), desempenha as atividades pertinentes ao mandato de aplicação da correição e gestão da ética na Empresa, alinhadas aos princípios que norteiam a administração pública.

No escopo da atuação Correcional, são apresentadas, periodicamente, as ações realizadas para o nosso Comitê de Auditoria, além dos órgãos de controle, fiscalização e supervisão, em especial a Controladoria-Geral da União (CGU), que constitui o órgão central do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SISCOR), instituído pelo Decreto nº 5.480/2005.

O cumprimento dos objetivos estratégicos, a informatização de processos, a criação de frentes de trabalho especializadas e a maior apuração já realizada no âmbito da nossa Corregedoria marcaram o ano de 2022, reforçando nosso compromisso com a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos, e demais princípios da administração pública.

Como parte importante das ações da nossa Corregedoria e em aderência ao mandato da unidade, destacam-se medidas preventivas, entre outras, que contribuíram para o nosso fortalecimento da cultura de integridade, a mitigação da ocorrência novos casos e o aumento da transparência interna e externa a saber:

### Relatório de Risco Correcional

Apresenta o panorama do processo ético na Empresa, as principais deliberações da Comissão de Conflito de Interesses e os temas mais recorrentes em processos disciplinares no âmbito interno,

bem como os principais fatos ensejadores desses processos, contribuindo para o fortalecimento da ação preventiva junto aos empregados.

### Programa Selo Integridade – Eixo Correcional

Reconhecimento interno das unidades da Rede que efetivamente reduziram o número de ocorrências disciplinares de seus empregados.

### Projeto “Previne CORED”

Consiste em ações educativas visando prevenir outras ocorrências disciplinares, usando como exemplo casos anteriores já apurados.

### Especialização das atividades de correição

Visando conferir maior eficiência e celeridade ao processo disciplinar, foi centralizada a execução de todas as apurações de responsabilidade disciplinar, bem como a análise de fatos supostamente irregulares identificados no âmbito de todas as nossas unidades. Atualmente, a instauração de procedimentos disciplinares decorrentes quaisquer irregularidades passou a ser realizada exclusiva e integralmente pela nossa Corregedoria.

### Núcleos Especializados de Apuração de Assédio

A iniciativa visa aprimorar e padronizar a atuação das Comissões Apuradoras nas investigações sobre assédio moral e sexual, inclusive com reflexos na melhoria das decisões emitidas nos julgamentos de tais processos, postos que são realizados por Conselho Disciplinar específico e especializado na apreciação do tema. Trata-se do primeiro núcleo implementado, que tem por objetivo a contínua melhoria dos processos internos.

### Transparência Ativa

Divulgação, por meio de Transparência Ativa, de informações sobre apurações de natureza disciplinar ou ética sob sua responsabilidade, no site da CAIXA na internet, inclusive, de dados relacionados aos procedimentos envolvendo o tema assédio.

Saiba mais em: <https://www.caixa.gov.br/acesso-a-informacao/Paginas/corregedoria-apuracoes.aspx>.



## AUDITORIA

A Auditoria Interna tem sua atividade disciplinada pela Instrução Normativa (IN) da Controladoria-Geral da União (CGU) nº 3/2017, que aprovou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, pela Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.879/2020, que regulamenta as atividades de auditoria interna nas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Nossa Auditoria é responsável pela atividade de Auditoria Interna e estabelecimento das políticas, diretrizes e princípios para a área, e está vinculada diretamente ao Conselho de Administração (CA) por força do nosso Estatuto e se relaciona com o nosso Comitê de Auditoria.

Atende às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização, conforme legislação específica, 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, as normas do Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil) e, no que for aplicável, as normas e procedimentos de auditoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

O Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), elaborado anualmente, baseia-se em riscos e atende às exigências da CGU e do CMN, consoante a estratégia corporativa, os objetivos estratégicos, as diretrizes da gestão, as metas das unidades auditadas e os riscos a que seus processos estão sujeitos.

A partir do PAINT, são realizadas auditorias nas nossas unidades, canais parceiros (Rede Lotérica e Correspondentes Bancários), empresas nas quais mantemos participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato; e na Fundação

dos Economiários Federais (FUNCEF), com foco em processos de negócio, suporte e gestão.

Quando identificada situação que necessite de aprimoramento e ação por parte dos gestores, são emitidos apontamentos para os responsáveis, cujo prazo máximo para implementação da solução e mitigação do risco é compatível com o nível de risco e criticidade associada.

Os apontamentos são acompanhados até sua finalização pelos gestores responsáveis e, a partir desse momento, são avaliados por meio de trabalho de *follow-up* e, se as ações adotadas foram consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, o apontamento é classificado como corrigido.

Além disso, assessora a Administração no desempenho das suas funções e responsabilidades e fornece-lhe análises, apontamentos e informações relativas aos exames realizados quanto à adequação e eficácia dos controles internos, economicidade na utilização dos recursos, mitigação de riscos, qualidade e desempenho da gestão das unidades, processos e sistemas, conformidade e legitimidade dos atos por ela praticados e aderência às políticas da empresa.

Para tanto, efetua avaliações periódicas da qualidade e efetividade dos sistemas e processos de controles internos, gerenciamento de riscos e governança corporativa, com a finalidade de verificar se estão de acordo com as orientações estratégicas, as políticas e as normas internas e regulatórias.

As responsabilidades pelo gerenciamento dos controles internos permitem a atuação com visão integrada do gerenciamento de riscos e controles, orientando-se pelo Modelo de Linhas de Defesa (LD).

Entre os temas avaliados em 2022, cujas análises abrangeram aspectos socioambientais, estão Agronegócio, Crédito Comercial (Atacado e Varejo), Contratação de Bens e Serviços, Gestão e

Contabilidade de Fundos, Gestão e Governança de Tecnologia da Informação (TI), Governança e Estratégia, Habitação, Produtos e Serviços de Governo, Programas e Ações Socioambientais, Logística, Segurança e Operações, Riscos Corporativos e Gestão de Capital.

As avaliações da Auditoria foram realizadas com foco no gerenciamento do risco social, ambiental e climático, na aderência das concessões aos princípios e diretrizes de responsabilidade socioambiental nas operações de crédito comercial de Atacado e Varejo Pessoa Jurídica (PJ), de habitação PJ, de saneamento e infraestrutura, de crédito rural e em projetos e investimentos de caráter socioambiental.

Os requisitos socioambientais também foram observados nos processos de contratação de fornecedores e prestadores de serviços, na gestão do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) e no Fundo de Compensação Ambiental (FCA), assim como os mecanismos de controle e as exigências previstas na Política Socioambiental do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) para aplicação dos recursos do fundo em projetos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, em projetos vinculados ao Fundo de Investimento do FGTS e à Carteira Administrada.

Em relação aos processos internos, foram examinados o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da CAIXA (PGRS) e a elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE).

## SUBSIDIÁRIAS

Nosso Conglomerado é formado pelas empresas nas quais possuímos participações societárias diretas e indiretas. Sua constituição teve como premissas a otimização de oportunidades de negócio, a complementariedade de produtos e serviços e a ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias.

### São subsidiárias do nosso Conglomerado:

 **CAIXA Seguridade Participações S.A.**

 **CAIXA Cartões Holding S.A.**

 **CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (CAIXA DITVM)**

 **CAIXA Loterias S.A.**

### São participações societárias diretas:

**Quod**

**Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)**

**Biape International Bank Ltd**

**CAIXA Imóveis e Negócios Digitais**

**TecBan**

**Galgo**



#### ▲ **CAIXA Seguridade** (CAIXA Seguridade Participações S.A.)



Tem por objetivo participar direta ou indireta, como acionista, sócia ou quotista, do capital de outras sociedades atreladas aos negócios de seguros, previdência, capitalização e consórcios, no Brasil ou no exterior, bem como gerir a comercialização de produtos e serviços dessas participadas.

#### ▲ **CAIXA Cartões** (CAIXA Cartões Holding S.A.)



A CAIXA Cartões Holding, nossa subsidiária integral, foi constituída em dezembro de 2018 como uma sociedade por ações, de capital fechado, cujas operações tiveram início em janeiro de 2020. Tem como objetivo alavancar a participação do nosso Conglomerado no mercado de meios de pagamento, com agilidade e atuação dedicada à realização de negócios que contribuam para a complementariedade do ecossistema da Controladora.

Seu objeto social é gerir participações societárias, podendo adquirir e alienar participações em empresas já existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, com ou sem controle, cujo objeto social seja relacionado a meios de pagamento e explorar quaisquer direitos e atividades comerciais ligadas a esse mercado.

Alinhado ao seu objeto social, de gerir participações, a CAIXA Cartões incorporou, em dezembro de 2020, participação acionária na empresa Elo Serviços S.A., bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pela CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco, para atuar como instituidora de arranjos de pagamento, responsável por gerir as regras do arranjo e a relação entre os diversos participantes.

### ▲ CAIXA Asset (CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.)

É o braço de gestão de fundos de investimento do nosso Conglomerado.

Constituída em 2021, foi autorizada a prestar serviço de Administradora de Carteira de Valores Mobiliários pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme Ato Declaratório publicado no Diário Oficial da União de 30 agosto de 2021, e teve seu funcionamento aprovado pelo Banco Central do Brasil (BACEN), conforme publicação no Diário Oficial da União em 27 de setembro de 2021.



### ▲ CAIXA Loterias (CAIXA Loterias S.A.)

Constituída em 2016, tem por objetivo administrar, com exclusividade, os serviços das loterias federais nos termos da legislação vigente. Atualmente, encontra-se em estágio pré-operacional.



## Participações diretas

### ▲ QUOD

Objetiva fornecer serviços sobre dados de cadastro positivo e negativo para instituições financeiras creditícias, competindo diretamente com outros escritórios de crédito, Serasa, Boa Vista SCPC etc.

Durante o 4T22, a Quod concluiu o seu processo de reorganização societária mediante o ingresso de novo sócio, LexisNexis Serviços de Análise de Risco LTDA., o qual possui *expertise* no ramo de atuação da Companhia.

### ▲ Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)

Parceria firmada para possibilitar a transferência de fundos e outros ativos financeiros, compensação e liquidação no âmbito do SPB por meio da participação na câmara interbancária de pagamentos.

A nossa participação direta, que era em forma de associação, passou por reorganização societária em 2022, com a criação de CIP S.A. de mesmo nome, sendo concluída em dezembro de 2022, com a incorporação da CIP Associação pela CIP S.A.

### ▲ Biape International Bank Ltd

Parceria firmada com o objetivo de cooperar para o desenvolvimento do mercado interamericano de poupança e empréstimo (banco em liquidação).

### ▲ CAIXA Imóveis S.A.

Trata-se de uma sociedade anônima de capital fechado, com a finalidade de atuar no mercado imobiliário, na originação e no processamento de crédito, na gestão de redes de intermediação imobiliária e soluções de internet, na gestão de um portal web de negócios, e na prestação de serviços de arquitetura e engenharia e de assessoramento técnico especializado.

Em 2020, foi instaurado Procedimento Arbitral na Câmara de Arbitragem de Mercado, em São Paulo, para discutir com o sócio majoritário, entre outros assuntos, a dissolução da Companhia.

### ▲ Negócios Digitais S.A.

Essa sociedade por ações de capital fechado, sem operações desde a sua constituição, encontra-se atualmente em processo de dissolução e liquidação. Tendo em vista a incorporação da CAIXAPAR, as ações anteriormente detidas por aquela subsidiária foram transferidas para nossa titularidade.

### ▲ TecBan

Constituída em 1982, com foco na prestação de serviços de autoatendimento bancário por meio de ATMs externos. Seu principal objetivo é atuar como rede complementar dos bancos no relacionamento com seus respectivos clientes.

Atualmente, a TecBan tem por objeto a prestação de serviços, o planejamento e o desenvolvimento de tecnologia nas áreas bancária, comercial, industrial ou de serviços, e presta serviços não só aos bancos acionistas, mas também às instituições financeiras associadas.

### ▲ Galgo Sistemas de Informações S.A.

Constituída em julho de 2016, sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, tem por objeto social administrar sistemas informatizados destinados à padronização e à otimização das transferências de informações entre instituições que atuam ou prestam serviços nos mercados financeiros e de capital.

## CAIXA Seguridade

Companhia de capital aberto, listada no segmento Novo Mercado da Brasil, Bolsa e Balcão [B]3, alinhada às melhores práticas de mercado em questões de governança.

Segue procedimentos compatíveis com as normas do segmento de atuação, e o modelo de governança e gestão está pautado em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, buscando conferir confiança e segurança jurídica a nós, controladores, administradores e àqueles com quem possui relacionamento externo.

Nesse sentido, a companhia, reforçando o seu compromisso com as melhores práticas de governança, possui em sua estrutura uma diretoria responsável pelo aprimoramento dos processos e dos instrumentos de governança.

Como resultado, o modelo de governança e gestão vigente, apoiado na transparência de nossas atividades, assegura uma filosofia de gestão alinhada à visão do nosso Plano Estratégico, destacando mecanismos de responsabilização dos gestores e compromisso com a conformidade e gestão de riscos, maximizando a geração de valor sustentável para os nossos acionistas e partes interessadas.

Para mais informações, acesse: <https://www.ri.caixaseguridade.com.br/governanca-corporativa/visao-geral/>

Em continuidade à estratégia de foco na atuação da companhia por meio do nosso balcão, a CAIXA Seguridade divulgou, em 13 de setembro de 2022, por Fato Relevante, a celebração de contrato de compra e venda de participações societárias vinculadas à CNP Assurances, sendo elas: Previsul, CNP Cap, CNP Consórcios, Holding Saúde e Odonto Empresas.

A conclusão da venda da CNP Consórcios ocorreu em 16 de novembro de 2022 e da Odonto Empresas em 22 de dezembro de 2022. O restante das empresas aguarda autorização dos respectivos órgãos reguladores.

## Resultados CAIXA Seguridade

Os resultados do 4T22 da Companhia podem ser observados no *Release* e Relatório de Administração.

## CAIXA Asset

Entre as iniciativas estratégicas da CAIXA Asset, destacam-se aquelas que visam melhorar a jornada do cliente, com foco em entregar valor para ele, seja pela complementação do portfólio de produtos, visando à adequação às necessidades dos clientes, seja pela estruturação de mobilizadores à rede de atendimento, com vistas a qualificar e incentivar a distribuição dos seus produtos.

A partir da análise do ambiente externo, podem ser considerados ameaças o grande investimento em *marketing*, junto da tecnologia implementada pelos concorrentes de mercado, e a entrada de novos clientes focados em experiências, que podem interferir na fidelidade a grandes marcas.

Nesse cenário, entre os objetivos estratégicos da CAIXA Asset, está a intensificação do uso de dados na tomada de decisões estratégicas e a busca por soluções inovadoras, com destaque para projetos estratégicos que buscam propiciar a execução da Estratégia, e para a promoção e a estruturação de novos processos e negócios.

Entre as oportunidades, a CAIXA Asset identifica o crescimento na demanda por fundos sofisticados e a sua amplitude de portfólio, possibilitando a reorganização de produtos e oferta aos clientes, além do reconhecimento dos produtos em publicações especializadas sobre a gestão de investimentos.

Além disso, a companhia detém *expertise* no relacionamento com clientes do segmento Governo e com Regimes Próprios de Previdência Privada.

Com intuito de monitorar o cumprimento da sua estratégia, assegurando o alcance dos objetivos traçados, a Diretoria da CAIXA Asset acompanha periodicamente a execução das iniciativas e ações, atuando prontamente no tratamento dos riscos identificados. A CAIXA Asset possui política de gerenciamento de riscos aprovada por seu Conselho de Administração, documento publicado em sua página na internet: [www.caixa.gov.br/caixadtvm](http://www.caixa.gov.br/caixadtvm).

Na construção do Planejamento Estratégico, a CAIXA Asset analisa o ambiente externo e interno, monitora o mercado competitivo, os concorrentes e as necessidades dos clientes, identificando vetores de transformação do mercado de atuação, melhores práticas e oportunidades e ameaças.

## Estratégia

A companhia é direcionada por seu Planejamento Estratégico, aprovado pelo Conselho de Administração, que, além de traçar objetivos e iniciativas, materializa paradigmas para a consecução de seu propósito: contribuir com a realização dos objetivos dos nossos investidores por meio de investimentos sustentáveis e acessíveis a todos.

Os objetivos estratégicos 2023-2027 da Asset são:

- ▲ Consolidar a CAIXA Asset entre as Assets mais rentáveis do país;
- ▲ Aumentar a satisfação do cliente com o atendimento, os produtos e a educação financeira;
- ▲ Intensificar o uso de dados na tomada de decisões estratégicas e prover soluções inovadoras;
- ▲ Ter processos e governança robustos, além de um ambiente de trabalho que estimule a alta *performance*.

Esses objetivos visam, sobretudo, ao aumento do total de recursos geridos e do número de cotistas, ao aumento da rentabilização da companhia, com a estabilização da taxa de administração média e redução de custos, ao aprimoramento da governança e controles internos e à ampliação do uso de recursos tecnológicos e soluções digitais.

Em linha com a atuação da Controladora, a companhia adota as melhores práticas de governança corporativa, com base nos princípios da transparência, responsabilidade corporativa, equidade e prestação de contas, com vistas ao cumprimento do seu Plano Estratégico, à sustentabilidade de seus negócios e à proteção dos direitos de todas as partes interessadas.

Tais princípios alicerçam o sistema de governança da CAIXA Asset, formado por órgãos e agentes de governança, cujas relações são regidas pelo Estatuto Social da Companhia, Código de Ética e de Conduta, Regimentos Internos de conselhos e comitês, políticas e demais normas internas.

A administração da companhia e a gestão dos negócios privilegiam a deliberação colegiada ágil, por meio de conselhos e comitês estatutários e internos, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da CAIXA Asset.

Nesse contexto, a CAIXA Asset possui uma unidade responsável pela regulamentação e coordenação desses órgãos colegiados, pela manutenção da conformidade nos processos de eleição e posse dos respectivos membros, por assessorá-los no relacionamento com a companhia e, por fim, propor as diretrizes para manutenção de um modelo de governança alinhado às melhores práticas do mercado e à cultura organizacional da companhia, assegurando a efetividade dos processos decisórios.

A área de governança busca materializar os princípios de governança corporativa em documentos, políticas, normas e

materiais de apoio ao processo decisório, além de garantir a cada agente de governança o acesso à infraestrutura, documentação e informações necessárias para o desempenho de suas funções, promove a articulação institucional, bem como o relacionamento com a sociedade e partes interessadas, com vistas ao cumprimento de seus objetivos estratégicos definidos.

Adicionalmente, a área de governança atua para o bom desempenho dos órgãos colegiados estatutários e internos da Companhia, elabora e divulga documentos que retratam ao público externo o modelo de governança adotado pela CAIXA Asset.

A CAIXA Asset é umas das maiores gestoras de recursos do mercado, encerrando o ano de 2022 com mais de 2,4 milhões de clientes da CAIXA nos segmentos de Pessoas Físicas, Governo, Micro e Pequenas Empresas, Corporativos e Institucionais, e com mais R\$ 501,1 bilhões em 406 produtos sob gestão.

### Resultados das principais áreas de atuação

Os ativos sob gestão da CAIXA Asset apresentaram um crescimento de 10,6%, alcançando um total de R\$ 501,11 bilhões. O modelo dos negócios da CAIXA Asset segue orientado a um panorama de crescimento sustentável de longo prazo.

Com 6,5% de *market share* em dezembro de 2022, a CAIXA Asset manteve o 4º lugar no *ranking* dos maiores Gestores de recursos do país, com destaque para o 2º lugar nos segmentos Poder Público, RPPS e Varejo Tradicional.

Em relação à quantidade de cotistas, o ano de 2022 apresentou uma variação positiva de aproximadamente 24,6% da base em relação ao fechamento do ano anterior, representando um aumento de 466 mil cotistas e 2,4 milhões de investidores nos fundos de investimento geridos pela CAIXA Asset.

Em 2022, a CAIXA Asset lançou 11 fundos para a distribuição na nossa rede, entre os quais se destacam: (i) os fundos com estratégia de capital protegido, que possibilitam ganho sem colocar em risco o capital investido; (ii) fundo imobiliário com estratégia em papéis ou cotas de fundos imobiliários; e (iii) fundos Eletrobras, veículos para a oferta pública de ações da Eletrobras, na qual a CAIXA Asset obteve a maior quantidade de cotistas em Fundos Mútuos de Privatização (FMP), a 2º maior captação de recursos do FGTS dos trabalhadores em FMP (R\$ 1,36 bilhão ou 23,3% de toda a reserva FMPs, foi a maior gestora em quantidade de clientes). O CAIXA FIA Eletrobras apresentou a maior captação via fundo de ações da oferta, com mais de R\$ 751 milhões captados durante o período da oferta.

A *Fitch Ratings* afirmou em 29/07/2022 o *Rating* de Qualidade de Gestão de Investimentos “Excelente” da CAIXA Asset com perspectiva de *rating* estável.

O resultado da CAIXA Asset advém preponderantemente da parcela referente aos serviços de gestão de recursos oriundos da taxa de administração dos fundos de investimento e carteiras administradas. O Lucro Líquido da CAIXA Asset no exercício de 2022 foi de R\$ 1,103 bilhão, que configura um Retorno sobre o Patrimônio Líquido (RSPL) de 125% e supera a meta estabelecida para o ano.

A receita com Prestação de Serviços totalizou R\$ 2,014 bilhões no exercício de 2022, sendo R\$ 981,3 milhões acumulados no primeiro semestre e R\$ 1,033 bilhão acumulados no segundo semestre de 2022. Em que pese o cenário desafiador enfrentado pela indústria de fundos no 4º trimestre de 2022, a CAIXA Asset demonstrou resiliência e apresentou um crescimento de 5,2% na comparação entre o primeiro e o segundo semestre de 2022.

## Programas, projetos e iniciativas

Em 2022, a CAIXA Asset disponibilizou para a rede de atendimento uma ferramenta de simulação de carteiras e comparador de ativos, muito aguardada pelos empregados da rede de atendimento. Com isso, conseguimos melhorar a jornada dos empregados que atuam na distribuição dos fundos de investimento e enriquecemos a experiência do cliente.

A gestora implementou a metodologia *Net Promoter Score* (NPS) para aferição e monitoramento do nível de satisfação do cliente com o atendimento prestado pela rede de atendimento para o produto fundos de investimento.

Em 2022, a CAIXA Asset foi reconhecida com o selo *Great Place To Work* (GPTW). O *Great Place To Work*® é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

Esse reconhecimento é resultado da cultura de inovação, do orgulho de pertencer, de respeito à diversidade e imparcialidade que temos na CAIXA Asset e reforça o nosso compromisso na construção de um ambiente excelente de trabalho para nossos colaboradores, agregando mais valor em nossa marca e produtos.

## CAIXA Cartões

Tem como propósito organizacional “simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros”. A partir desse propósito, foram definidos objetivos estratégicos e indicadores que oferecem parâmetros e direcionamento claro de esforços, conferindo à estratégia mais agilidade e adaptabilidade, com priorização de iniciativas que busquem atender às necessidades reais do cliente em sua jornada e liberdade financeira.

Nesse sentido, o processo de definição da estratégia da CAIXA Cartões envolve a avaliação do mercado, das tendências e das oportunidades de negócios do setor de meios de pagamentos, de modo a considerar diversos cenários de atuação e modelos de negócio que proporcionem ao Conglomerado posição de destaque nesse setor.

Sempre alinhada à nossa sistemática de planejamento e buscando assegurar as visões *Cliente-Pessoas-Holding*, a CAIXA Cartões utiliza-se da metodologia *Objectives and Key Results* (OKR) para construção de seus Objetivos Estratégicos.

A partir dos OKRs definidos, foi elaborado o Portfólio de Iniciativas Estratégicas, que consolidou as principais ações para o ano de sua vigência e norteou a atividade e a avaliação de desempenho das unidades e equipes da CAIXA Cartões.

Como Visão, estabeleceu-se o detalhamento da razão de ser da empresa e o que ela pretende oferecer à sociedade: “ser um ecossistema de pagamentos relevante para todos os brasileiros”.

Os Valores da Companhia refletem os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com seus clientes, fornecedores e parceiros:

- ▲ Integridade: somos humanos em todas as relações e íntegros em tudo o que fazemos;
- ▲ Colaboração: cultivamos um ambiente de confiança, colaboração, igualdade e que propicie o desenvolvimento de todos nós;
- ▲ Protagonismo: somos protagonistas, proativos e responsáveis perante todos, indistintamente;
- ▲ Excelência: conduzimos nossas atividades visando à excelência, tendo a inovação como indutor do nosso propósito;

- ▲ Agilidade: atuamos de forma ágil nos negócios e nas nossas decisões;
- ▲ Responsabilidade Socioambiental: temos compromisso com a geração de valor compartilhado.

O Plano de Negócios da Companhia contempla as definições de curto prazo necessárias ao atingimento das ambições estratégicas, como direcionador para o ano de sua vigência e traduz os Objetivos Estratégicos em iniciativas, indicadores e metas que contribuam para sua consecução, bem como orientam as projeções de orçamento.

A estratégia é revisada anualmente ou em decorrência de fatos que provoquem – ou possam provocar – alterações relevantes nos cenários, ampliando a capacidade de antecipação e resposta estratégica face às mudanças identificadas dentro de seu ecossistema de atuação.

A estratégia corporativa da CAIXA Cartões busca garantir a perenidade da Companhia e a geração de resultados sustentáveis, equilibrando esforços de curto, médio e longo prazo, para cumprimento dos Objetivos Estratégicos, Missão e Propósito.

A CAIXA Cartões busca atuar em verticais estratégicas de negócio, priorizando a transversalidade necessária à essência de *holding* mista e a visão sistêmica como competência essencial na geração de valor agregado.

Orientada pelas diretrizes definidas em sua estratégia e ao constante aprimoramento do negócio, a CAIXA Cartões registrou avanços na consolidação de suas verticais de atuação, tendo em vista as oportunidades identificadas e a estruturação de suas operações.



## Governança

A CAIXA Cartões segue empenhada em aplicar as diretrizes estabelecidas no seu Planejamento Estratégico para os negócios sob sua gestão e em reforçar e robustecer sua estrutura e arcabouço próprios de governança, alinhada às melhores práticas e comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

Em 2022, para fortalecer a governança, foi instalado o Comitê de Auditoria próprio da CAIXA Cartões, com o intuito de estabelecer um colegiado cada vez mais capaz de proporcionar supervisão independente e objetiva em relação aos negócios da Companhia e, ainda, trazer mais agilidade ao processo decisório, atuação focada e mais próxima, além de maiores benefícios com a especialização nos negócios.

Destaca-se, ainda, no período, a elaboração e a divulgação da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa da Companhia, referente ao exercício de 2021, buscando elucidar as questões relacionadas às políticas públicas que são realizadas pela CAIXA Cartões, em apoio a sua Controladora, em atendimento aos objetivos preconizados pela legislação vigente e às melhores práticas.

Nesse contexto, vale ressaltar a participação da CAIXA Cartões no 6º ciclo de avaliação do Indicador de Governança (IG-Sest), entre 62 empresas estatais participantes. A Companhia foi avaliada e certificada em relação aos aspectos de conselhos e diretoria, transparência, gerenciamento de riscos, controles internos e auditoria, e alcançou sua maior nota histórica.

A certificação da CAIXA Cartões comprova a robustez da estrutura de governança instalada e o compromisso de fomentar a implementação das melhores práticas e de elevar o seu nível de excelência em governança corporativa.

## Resultados CAIXA Cartões

Com o lançamento de novos produtos e com o objetivo de ser protagonista na simplificação da experiência de pagamento e democratização desse mercado a todos os brasileiros, a CAIXA Cartões reforça sua relevância como subsidiária estratégica para o nosso Conglomerado.

O avanço das operações oriundas das verticais Adquirência e Pré-Pagos, em 2022, contribuiu para a ampliação da participação da CAIXA Cartões.

Assim, em 2022, a atuação da CAIXA Cartões baseou-se nas verticais de negócio: (i) Adquirência; (ii) Pré-Pago; e (iii) Bandeira.

### Adquirência

A CAIXA Cartões cria sinergia com os produtos do Conglomerado CAIXA, de forma a contribuir para a fidelização da base de clientes, disponibilizando o seu portfólio nos canais, conforme matriz estratégica.

Em abril de 2021, a CAIXA Cartões selecionou a Fiserv, líder global em pagamentos e serviços financeiros, para parceria estratégica comercial, com objetivo de ofertar soluções de pagamentos (Adquirência) e alcançar participação relevante no setor, unindo o banco que possui a maior capilaridade do país a uma das maiores empresas de serviços financeiros do mundo, com foco em tecnologia, inovação e portfólio de produtos e serviços que atenda às necessidades das empresas e empreendedores brasileiros.

Os resultados auferidos pela parceria são avaliados e monitorados por meio de sistemas de acompanhamento da produção disponibilizados às redes de varejo e atacado CAIXA, além de reportes periódicos à Administração da Companhia.

O período foi marcado pelo lançamento da Azulzinha, a maquininha da CAIXA. O movimento de renovação da identidade visual, para uma marca mais simples, busca criar identificação com os clientes CAIXA e tem o objetivo de ampliar a participação de mercado do produto e reforçar a popularização da marca.

O lançamento contou com campanha específica para estímulo à ativação do produto, destinado às Pessoas Jurídicas (PJ), como Microempreendedores Individuais (MEI) e Micro e Pequenas Empresas (MPE), e que pode ser contratado em qualquer agência da CAIXA.

A Azulzinha aceita mais de 40 bandeiras nacionais, internacionais, regionais e *vouchers*, além de oferecer aplicativo gratuito para que o cliente possa gerenciar suas vendas.

A CAIXA Cartões disponibilizou Pacote de Valor para a Azulzinha, que contempla isenção de aluguel para empreendedoras, possibilitando aumento de vendas, gestão dos negócios e mais facilidade e praticidade no dia a dia.

No mês de dezembro de 2022, a Azulzinha alcançou a marca histórica de R\$ 1,4 bilhão de faturamento, novo recorde desde o lançamento do produto.

### Pré-Pagos

No segmento de Pré-Pagos, a Companhia firmou parceria estratégica societária com a Mazi Holding LTDA., consórcio composto pelos grupos VR Benefícios e Fleetcor, referências em suas linhas de atuação, para agregar *expertise* e tecnologia às forças da marca e balcão CAIXA.

O fechamento da operação e a estruturação formal da empresa CAIXA Pré-Pagos ocorreu em dezembro de 2021, permitindo o início das operações da nova companhia em 2022.

A Mazi Holding LTDA. subscreveu um aumento de capital na CAIXA Pré-Pagos no valor total de R\$ 420 milhões, dos quais R\$ 400 milhões foram pagos à CAIXA, em razão da ativação da outorga concedida à CAIXA Cartões (*up front*) e R\$ 20 milhões para compor o investimento inicial da operação.

A CAIXA Cartões adquiriu 75% de participação no capital total da CAIXA Cartões Pré-Pagos, sendo titular de 50% menos uma ação ordinária e 100% das ações preferenciais. A Mazi Holding LTDA. detém 50% mais uma ação ordinária, em montante correspondente a 25% no capital total da CAIXA Cartões Pré-Pagos.

A *Joint Venture* (CAIXA Pré-Pagos) tem o direito de explorar economicamente o Balcão CAIXA por 20 anos prorrogáveis por igual período, no segmento específico de negócios relacionados a meios de pagamento Pré-Pagos.

Após período dedicado à estruturação, em maio de 2022, as operações comerciais da *Joint Venture* CAIXA Pré-Pagos foram iniciadas. Ressalta-se, para o segundo trimestre de 2022, o lançamento dos cartões de benefícios Vale Alimentação e Vale Refeição, em todas as agências da CAIXA.

O Cartão CAIXA Alimentação é destinado à compra de alimentos e outros produtos em supermercados, mercearias, açougues, padarias, enquanto o Cartão CAIXA Refeição é destinado a pagamentos em restaurantes, lanchonetes, padarias e similares. Esses cartões podem ser utilizados em toda a rede credenciada da CAIXA Pré-Pagos/VR, que possui mais de 500 mil estabelecimentos em todo o Brasil e nos principais aplicativos de entrega em domicílio.

Com os Cartões CAIXA Alimentação e CAIXA Refeição, as empresas podem oferecer aos seus funcionários os benefícios do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) de forma segura, prática e econômica.

Adicionalmente, integram o início das operações comerciais da CAIXA Pré-Pagos, do lançamento dos Cartões CAIXA Alimentação e CAIXA Refeição as seguintes entregas:

- ▲ Lançamento do portal CAIXA Pré-Pagos;
- ▲ Lançamento do portal empresa e portal *marketplace* para gestão dos benefícios, destinados aos profissionais de RH e trabalhadores que recebem CAIXA Alimentação e CAIXA Refeição;
- ▲ Disponibilização dos canais de atendimento aos clientes da CAIXA Pré-Pagos, inclusive com interações via WhatsApp; e
- ▲ Lançamento do App CAIXA Alimentação e Refeição na *Play Store*, do Google, e *App Store*, da Apple.

### Vale Alimentação e Refeição – Empregados CAIXA

A assinatura do contrato de fornecimento de Vale Alimentação e Refeição para os empregados da CAIXA, entre CAIXA e CAIXA Cartões, em 31 de outubro de 2022, em âmbito nacional, foi destaque no exercício.

O produto, que carrega a marca CAIXA Cartões, alcançou cerca de 98 mil beneficiários. A implantação foi estruturada para acontecer em ondas e, em dezembro 2022, teve início pelas regiões Norte, Centro-Oeste e Sudeste (exceto São Paulo). A expansão nacional ocorreu em fevereiro de 2023, momento em que foram contemplados os beneficiários das regiões Nordeste, Sul e estado de São Paulo. Com isso, assim como para a vertical Adquirência, 2022 foi marcado pela curva ascendente de resultados, alcançando números expressivos e recordes históricos: faturamento de R\$ 912 milhões acumulado para o ano.

### tagCAIXA

O novo produto lançado pela CAIXA Cartões merece destaque: a tagCAIXA, que possibilita o pagamento automático e facilitado em pedágios, estacionamentos, postos de combustíveis, lava-rápidos e *drive-thrus*, sendo aceita em toda a rede Sem Parar. Está disponível para Clientes Pessoa Física, com ou sem relacionamento conosco.

A parceria estratégica foi firmada com o pioneiro e líder em *tags* de identificação veicular no Brasil, com 91% de participação no mercado, 5,5 milhões de usuários, maior rede de serviços no Brasil e mais de 960 milhões de transações/ano.

### Bandeira

A Elo é uma bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de arranjos de pagamento, é responsável por gerir as regras do arranjo e relação entre os diversos participantes. A Elo Serviços S.A. tem como objeto social a prestação de serviços relacionados a soluções e meios de pagamento em geral, inclusive, mediante meios eletrônicos; a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia, acionista ou quotista; e o licenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes de titularidade da sociedade ou sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes licenciados por terceiros para a Sociedade.

Em alinhamento ao seu objeto social de gestora de participações, a CAIXA Cartões possui 41,414916% de participação acionária da Companhia Elo Serviços S.A. A partir desse percentual, em 2022, a CAIXA Cartões recebeu R\$ 148.382 milhões como pagamento de dividendos adicionais aos acionistas.

## GERENCIAMENTO DE RISCO DE SUBSIDIÁRIAS

### CAIXA Seguridade

Informações acerca do gerenciamento de risco da CAIXA Seguridade podem ser obtidas por meio do link: <https://www.ri.caixaseguridade.com.br>

### CAIXA Cartões

A estrutura de gerenciamento de riscos da CAIXA Cartões é segregada das demais unidades da Companhia e está em conformidade com a regulação vigente, adequada à natureza e à complexidade dos seus negócios e às boas práticas de governança corporativa.

O gerenciamento de riscos é parte integrante das atividades da CAIXA Cartões e é percebido como fator diferencial competitivo e principal meio para preservação da solvência, liquidez e rentabilidade da Companhia.

A Companhia possui Política de Gerenciamento de Riscos e Segurança da Informação com Diretrizes que norteiam as Políticas de Controles Internos, *Compliance* e Integridade, o Código de Ética e de Conduta, o Programa de Integridade e a Declaração de Apetite por Riscos – *Risk Appetite Statement* (RAS), apropriadas às suas necessidades.

Referente aos riscos estratégicos e de contágio, foram identificados riscos oriundos das decisões que permeiam as verticais de negócio e o ecossistema de *holding*, que foram classificados em diferentes níveis, conforme aplicação da metodologia de gerenciamento de riscos e diretrizes da supracitada Política.

Visando mantê-los adequados à natureza, complexidade,

dimensão das exposições a riscos e compatível com os objetivos estratégicos, a Companhia revisa periodicamente os riscos identificados e define os limites máximos de risco que está disposta a assumir.

Há metodologia específica para avaliação e monitoramento sobre gerenciamento de riscos, controles internos, *compliance* e integridade das Participações Societárias da CAIXA Cartões, que permite, por meio de questionário que se baseia em obrigações legais, componentes/princípios do COSO ICIF e boas práticas de mercado, avaliar a existência, o funcionamento e a efetividade do gerenciamento de riscos, controles internos, *compliance* e aspectos de integridade gerais das Participações.

Incluem-se, mas não se limitam, como fonte de riscos e incertezas: condições econômicas, socioculturais, tecnológicas, políticas, regulatórias e comerciais gerais no Brasil e no exterior, variações nas taxas de juros, inflação e valor do Real, mudanças nos volumes e padrão de uso dos meios de pagamento por parte do consumidor, condições competitivas, eventual necessidade de capitalização da Companhia, transações com potenciais parcerias estratégicas e negócios diretos, necessidades e direcionamentos da Controladora, mudanças no modelo de pagamento no Brasil e outros riscos associados.

Os direcionadores da CAIXA Cartões para 2023 têm como foco a expansão das suas operações, com o lançamento de novos produtos, consolidação e expansão da base da Companhia, suas participações e parcerias no mercado de meios eletrônicos de pagamentos.

### CAIXA Asset

Conta com uma estrutura de gerenciamento de riscos que engloba políticas e procedimentos, sistemas para medir, monitorar e controlar, considerando a natureza e a

complexidade dos produtos, processos e a dimensão da exposição aos riscos de crédito, mercado, liquidez, imagem e reputação, socioambiental, *compliance*, operacional e demais riscos relevantes para os produtos, processos e serviços que envolvem a gestão de Ativos de Terceiros.

Observando as tendências do mercado de fundos de investimento, a CAIXA Asset encontra como principais desafios para o sucesso do seu Plano Estratégico o acirramento da competição de gestores, que pressiona a taxa de administração, além do novo formato de distribuição por meio de plataformas de investimento com uso intensivo de tecnologia e uma maior diversificação de produtos.

Diante desse cenário, a efetividade e o alcance dos objetivos estratégicos estão vinculados ao investimento e ao desenvolvimento de projetos de tecnologia, além do alinhamento com o Conglomerado CAIXA no que diz respeito ao uso do balcão e incentivo da força de venda.

Entre as oportunidades identificadas, destaca-se a solidez da marca CAIXA e a sua capilaridade, com sua rede de atendimento, uma vez que a CAIXA Asset detém o direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja administradora fiduciária e distribuidora.





## CAPÍTULO 4

# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS: ORÇAMENTO CAIXA

## ORÇAMENTO

Enquanto empresa pública, elaboramos o Plano Orçamentário de acordo com as diretrizes governamentais estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO). A gestão do orçamento busca alinhamento aos objetivos estratégicos do Conglomerado, apoio à gestão e otimização do uso dos recursos.

Ao longo do exercício, a execução orçamentária atinente aos volumes de negócios, receitas e despesas é monitorada e reportada trimestralmente aos nossos órgãos de governança, com a identificação de eventuais desvios e fornecimento de subsídios para avaliação pela Administração acerca do cumprimento dos objetivos.

O orçamento atende às necessidades da Empresa para manutenção e modernização da infraestrutura operacional, investimentos, tecnologia, pessoas e negócios, além de estar alinhado às Diretrizes Estratégicas, à Gestão de Ativos e Passivos (ALM) e Declaração de Apetite por Riscos da Instituição, visando à sustentabilidade e à rentabilidade do Conglomerado.



## SISTEMA DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DO DESEMPENHO

Possuímos um Sistema de Avaliação de Desempenho amplo, denominado Conquiste.CAIXA, por meio do qual nossos empregados acompanham diariamente as informações de metas e resultados de suas unidades.

Tal sistema apresenta um conjunto de indicadores para todas as unidades da Empresa, segregados entre os módulos Estratégico, Tático e Comercial, viabilizando o desdobramento do Plano Estratégico, do Plano de Negócios e do Orçamento da Empresa, alinhados, também, aos limites estabelecidos na Declaração de Apetite por Riscos e ao Plano de Capital.

Além disso, atuamos de forma diligente com relação à apuração dos resultados econômico-financeiros das unidades, produtos e serviços, valendo-nos de modelagem específica de cálculo da margem de contribuição, que visa fomentar a avaliação, pelos gestores de unidades e produtos, em relação aos custos dos processos executados na Empresa e contribuição para a geração de resultados. O cálculo da margem de contribuição é feito com base na metodologia de custeio direto e aplica, ainda, Custeio Baseado em Atividades (ABC) para alocação de custos indiretos.



## DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis da CAIXA foram elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis nº 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações) e em conformidade com a regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) – Resolução CMN nº 4.818/2020, do Banco Central do Brasil (BACEN) – Resolução BCB nº 2/2020, do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e das práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA; as controladas CAIXA Loterias, CAIXA Cartões, CAIXA Seguridade, CAIXA Asset; o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Stone III e o Fundo de Investimento CAIXA Ibirapuera Renda Fixa. Essas demonstrações foram elaboradas considerando a eliminação dos saldos intercompanhia das contas patrimoniais, as receitas, as despesas e os lucros não realizados entre as empresas.

O inteiro teor das demonstrações contábeis e as conclusões de Auditoria Independente estão disponíveis em: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.

UNIDADE	SIGLA	FINALIDADE	RESPONSÁVEL
Superintendência de Contabilidade e Tributos	SUCON	Contabilidade do Conglomerado CAIXA e planejamento e execução tributária.	Juliana Grigol Fonseca
Gerência Nacional de Contabilidade CAIXA	GEINC	Definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis.	Célio Cesário de Torres
Gerência Nacional de Registro e Controle	GECOR	Gestão do registro e consistência contábil, apuração de resultados contábeis e definição da estratégia de conciliação contábil.	Ana Paula Fernandes de Rezende
Gerência Nacional de Análise e Evidenciação	GEAEV	Gestão das informações e demonstrações contábeis, com análise e reporte.	Renata Luiza Pinto Moraes
Gerência Nacional de Tributos	GETRI	Definição e gestão do cumprimento de obrigações tributárias.	Carlos Carvalho Duarte Neto
Superintendência de Controladoria	SUCTR	Controladoria CAIXA, responsável pela gestão do orçamento, avaliação do resultado das unidades, produtos e clientes, gestão dos custos e informações gerenciais.	Cilton Kos Junior
Gerência Nacional de Orçamento	GEORC	Planejamento e controle orçamentário do Conglomerado, estudos e projeções econômico-financeiros e coordenação de medidas de eficiência.	Leonardo Alves Dias de Oliveira
Gerência Nacional de Desempenho Empresarial	GEDEM	Modelagem e avaliação de desempenho das Unidades CAIXA, bem como mensuração do resultado econômico-financeiro de unidades, segmentos, produtos e clientes.	Itamar dos Santos Lira
Gerência Nacional de Informações Corporativas	GENIC	Gestão das informações do Conglomerado, inteligência de mercado, análise dos resultados corporativos e prestação de subsídios para as áreas, visando à eficácia empresarial.	Daniel Alves Ferreira
Gerência Nacional de Governança de Dados	GEGOD	Gestão da governança de dados e informações do Conglomerado CAIXA.	Amanda Prado Alves
Gerência Nacional de Monitoramento das Participações e da Patrocinada	GEPAR	Gestão do relacionamento com a Funcef e monitoramento dos resultados das empresas do Conglomerado e Funcef.	Rafael Koifman Carneiro da Cunha

## Sobre o relatório

Consideramos este um de nossos mais importantes instrumentos de divulgação, oferecendo aos diferentes públicos de interesse uma visão clara sobre a nossa identidade, estratégia, governança e desempenho nas dimensões social e econômica.

As informações divulgadas são resultado da mobilização de diferentes unidades internas e de dados financeiros, que seguem as diretrizes contábeis brasileiras (BR GAAP), embasados no nosso Relatório de Administração.

Os dados não financeiros elegíveis como materiais são resultado de estudo junto aos *stakeholders*, realizado em 2019, que identificou 13 temas norteadores do conteúdo apresentado, conforme materialidade apresentada a seguir.

## Materialidade

Desde 2019, quando foi elaborado um novo processo de identificação e priorização dos temas considerados mais relevantes para o nosso negócio, consideramos a harmonização, a sintetização e a revalidação dos temas de sustentabilidade a partir de análises de mercado, *benchmarking* de instituições financeiras e avaliação de entidades setoriais e movimentos da sociedade civil organizada. Temos reavaliado anualmente os temas identificados e aplicados no Processo de Materialidade realizado em 2019.

Os temas elegíveis como materiais se apresentaram a partir desse estudo junto aos *stakeholders*, abrangendo consultas *online* aplicadas aos públicos externos, pesquisas secundárias para complementar a avaliação de posicionamentos específicos de órgãos reguladores, entidades setoriais e acionistas e avaliações por meio de questionários impressos com representantes da nossa Alta Administração para distribuir os impactos em níveis.

Também foram considerados clientes, fornecedores, público interno, entidades setoriais e sindicatos.

A decisão sobre a manutenção da materialidade produzida em 2019 se deu a partir da análise dos resultados e priorização dos temas considerados mais relevantes para o nosso negócio, principalmente em razão do cenário econômico e social, bem como dos fatos significativos ocorridos na administração da Empresa no ano de 2022.



No total, foram identificados 13 temas materiais que balizaram a seleção e a priorização dos conteúdos apresentados no relatório:

1. **Transparência**
2. **Inclusão social**
3. **Inovação**
4. **Relações com clientes**
5. **Privacidade do cliente e segurança da informação**
6. **Ética, conformidade e combate à corrupção**
7. **Informações claras e justas para os clientes**
8. **Crédito e inadimplência**
9. **Relações de trabalho**
10. **Diversidade e igualdade de oportunidades**
11. **Atração, retenção e desenvolvimento de empregados**
12. **Saúde e segurança ocupacional**
13. **Proteção e conservação ambiental**



## CAPÍTULO 5

# CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA



## IDENTIFICAÇÃO GERAL

▲ **CNPJ:** 00.360.305/0001-04. ▲ **NIRE:** 5350000038-1.

▲ **Sede:** Brasília-DF.

▲ **Tipo de estatal:** Empresa Pública.

▲ **Acionista controlador:** União.

▲ **Tipo societário:** 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 Fazenda (Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969 – Constituição da empresa pública CAIXA Econômica Federal).

▲ **Estrutura de capital:** fechado.

▲ **Setor de atuação:** financeiro.

▲ **Diretor Financeiro ou de Relações com Investidores:**

Luiz Felipe Figueiredo de Andrade – Diretor-Executivo de Finanças e Relação com Investidores – [defin@caixa.gov.br](mailto:defin@caixa.gov.br).

▲ **Auditor Independente da empresa:** KPMG

Andre Dala Pola – (11) 9970-08737 – [apola@kpmg.com.br](mailto:apola@kpmg.com.br)

▲ **Conselheiros de Administração subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa:**

Edmundo Augusto Chamon

Eric Nilson Lopes Francisco

José Celso Pereira Cardoso Junior

Maria Rita Serrano

Rafael Ramalho Dubeux

Ricardo Magalhães Gomes

Rogério Ceron de Oliveira

▲ **Data de divulgação:** 30/05/2023



## POLÍTICAS PÚBLICAS

### Interesse público subjacente às atividades empresariais

Desde nossa criação, atuamos como principal agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

Constituída como instituição financeira sob a forma de empresa pública por meio do Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, com a finalidade de:

- ▲ a) receber em depósito sob a garantia da União, economias populares, incentivando os hábitos de poupança;
- ▲ b) conceder empréstimos e financiamentos de natureza assistencial, cooperando com as entidades de direito público e privado na solução dos problemas sociais e econômicos;
- ▲ c) operar no setor habitacional, como sociedade de crédito imobiliário e principal agente do Banco Nacional de Habitação, com o objetivo de facilitar e promover a aquisição de sua casa própria, especialmente pelas classes de menor renda da população;
- ▲ d) explorar, com exclusividade, os serviços da Loteria Federal do Brasil e da Loteria Esportiva Federal, nos termos da legislação pertinente;
- ▲ e) exercer o monopólio das operações sobre penhores civis, com caráter permanente e da continuidade;
- ▲ f) prestar serviços que se adaptem à sua estrutura de natureza financeira, delegados pelo Governo Federal ou por convênio com outras entidades ou empresas.

Para além de nosso objeto social, temos como Propósito “Ser o Banco de Todos os Brasileiros” e Visão “Ser o maior parceiro dos

brasileiros, reconhecido pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade, com estratégia centrada nos objetivos e ações de gestão que buscam flexibilidade, competitividade e simplicidade, além de manter os princípios da governança e incentivar a adoção de práticas socioambientais”.

Com 151,1 milhões de clientes, estamos presentes em mais de 99% dos municípios do país, com 26,8 mil pontos de atendimento.

São **4,3 mil** agências e postos de atendimento, **22,5 mil** lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, **10** agências-caminhão e **2** agências-barco. Disponibilizamos à população **26,6 mil** Terminais de Autoatendimento (ATMs), disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de **24,4 mil** terminais da Rede Banco 24 horas.



Atuamos tanto como instituição financeira quanto como instituição mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas e, ainda, como agente operador e de pagamento de Benefícios Sociais e de Programas ao Trabalhador, Novo Financiamento Estudantil (Fies), do INSS, do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), bem como fazemos a gestão do Cadastro Único, reforçando nosso posicionamento de principal executor de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal.

No âmbito comercial, ofertamos linhas de crédito para o Setor Público que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e de renda, por meio dos projetos de saneamento, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, construção de escolas, creches e hospitais, entre outros.

Os investimentos realizados pelos entes públicos, seja com recursos dos repasses da União, sob nossa orientação e acompanhamento técnico, seja por meio das linhas de crédito para Pessoa Jurídica Pública por nós operadas, têm impacto direto na qualidade de vida da população brasileira. As intervenções incluem iniciativas de preservação do meio ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários, qualificação das condições de habitação, regularização fundiária e linhas de crédito para investimentos em modernização e qualificação da gestão pública.

Contamos com fontes de recursos governamentais e próprios para exercer nossa função de agente executor de políticas públicas. As fontes de recursos governamentais estão descritas no item 6 – Fundos, do capítulo 3 do Relatório de Gestão.



### Participação no Plano Plurianual da União 2020-2023

O Plano Plurianual (PPA) é o principal instrumento de planejamento orçamentário de médio prazo do Governo Federal. Ele define as diretrizes, os objetivos e as metas da administração pública federal, contemplando as despesas de capital (como, por exemplo, os investimentos) e outras delas decorrentes, além daquelas relativas aos programas de duração continuada.

O PPA 2020-2023, instituído pela Lei nº 13.971/2019 e regulamentado pelo Decreto nº 10.321/2020, reflete políticas

públicas, orienta a atuação governamental e define diretrizes, objetivos, metas e programas, sendo este último o conjunto de políticas públicas financiadas por ações orçamentárias e não orçamentárias.

De acordo com o Decreto nº 10.321, de 15 de abril de 2020, que regulamenta a gestão do PPA 2020-2023, compete ao extinto Ministério da Economia, em articulação com os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, coordenar os processos de monitoramento, avaliação e revisão do PPA 2020-2023 e disponibilizar a metodologia, a orientação e o apoio técnico para a sua governança, a fim de alcançar os objetivos e as metas declarados no PPA.

O monitoramento das ações não orçamentárias visa acompanhar a execução do plano em sua dimensão operacional, cuja execução contribui para o alcance dos objetivos dos programas. Segundo o art. 8º do Decreto nº 10.321/2020, o monitoramento do PPA 2020-2023 é subsidiado, entre outras, pelas informações referentes ao acompanhamento das ações não orçamentárias constantes no PPA 2020-2023.

Em nossa atuação como agente operador, anualmente prestamos à Secretaria de Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria (SECAP), informações sobre a execução das ações não orçamentárias que contribuem para a consecução das políticas públicas expressas no Plano Plurianual, em especial quanto ao valor financeiro executado da ação não orçamentária e a meta física alcançada no exercício do ano anterior.

As informações são registradas no Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (SIOP) após validação pela equipe da Secap. O relatório de monitoramento relativo aos programas finalísticos, aos seus atributos e aos investimentos plurianuais prioritários é consolidado anualmente, encaminhado ao Congresso Nacional e disponibilizado no *site* do ministério responsável.

## Atividades desenvolvidas em políticas públicas

Mantemos o compromisso de atuar como instituição parceira dos brasileiros, prezando pela eficiência, pela rentabilidade e pelo elevado nível de excelência do sistema de gestão corporativa da Empresa.

Prezamos pela redução do risco no cumprimento do nosso propósito; mantemos um conjunto de princípios orientadores da atuação no dia a dia dos nossos colaboradores para que tomem decisões alinhadas com o propósito do Banco; organizamos nossa estrutura de forma adequada à operação da Empresa; internalizamos na cultura organizacional os conceitos importantes para a gestão empresarial; e orientamos os esforços para atitudes construtivas e sinérgicas.

Como principal agente de políticas públicas, contribuimos ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira.

A Estratégia Corporativa do nosso Conglomerado, representada pelo Plano Estratégico Institucional (PEI), é elaborada em alinhamento às diretrizes governamentais do Plano Plurianual da União.

Durante 2022, buscamos, enquanto objetivo estratégico, nosso fortalecimento como Banco Social, na execução das políticas públicas, com a prestação de serviços técnicos especializados, gestão financeira, assessoramento e oferta de crédito, evidenciando nossa atuação como apoiador de estados e municípios e agente de políticas públicas do Governo Federal.

Contamos com metas estratégicas estabelecidas no sentido de aprimorar os pagamentos de benefícios sociais e o FGTS, especialmente buscando oferecer uma jornada digital aos beneficiários – permitindo sua bancarização e inclusão digital – e aos trabalhadores.

No 4º trimestre de 2022, a Margem de Contribuição acumulada

dos Serviços de Governo alcançou R\$ 1,56 bilhão, sendo que mais da metade desse montante foi proveniente das tarifas recebidas pela prestação de serviços relativos à operacionalização dos programas sociais.

O expressivo resultado na operação e pagamento de benefícios sociais demonstra que a operacionalização dos programas para transformação social, além de reforçar a CAIXA como o principal parceiro do Governo Federal na execução de políticas públicas, é rentável financeiramente.

Entre as ações que têm sido realizadas, em junho de 2022, iniciamos a emissão do cartão de débito para beneficiários que recebem o Auxílio Brasil em poupança digital, conforme público definido pelo Ministério da Cidadania.

Além da continuidade da operação e pagamento dos programas continuados operados pela CAIXA, como o Auxílio Brasil, Abono Salarial, Seguro-Desemprego e benefícios previdenciários do INSS, iniciamos, em agosto de 2022, o pagamento dos benefícios aos caminhoneiros e taxistas.

Mantivemo-nos, assim, como principal parceiro do Governo na operação de programas de transferência de renda, benefícios aos trabalhadores e benefícios previdenciários do INSS, realizando o pagamento de 103,7 milhões de parcelas, no montante de R\$ 79,7 bilhões até o 4º trimestre de 2022. No acumulado de 2022, foram 402,2 milhões de parcelas pagas, no valor total de R\$ 308,9 bilhões.

**A seguir, destacamos os principais resultados da nossa atuação como agente de políticas públicas:**

### Cadastro Único

Somos contratados pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, como agente

operador do sistema de Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, que é composto pelo conjunto de informações capazes de identificar e caracterizar as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

O Cadastro Único é uma ferramenta disponível para todos os municípios, estados e órgãos de controle, para realização do cadastro das famílias em condição de vulnerabilidade social, sendo a principal porta de entrada para diversos programas e políticas públicas, a exemplo do Programa Bolsa Família.

A gestão do Cadastro Único alinha-se ao posicionamento de negócios do segmento governo que visa atuar na transformação social e na implementação e execução de políticas públicas, como principal parceiro do Poder Público.

Atuamos há mais de 20 anos na gestão do Sistema de Cadastro Único, oferecendo à sociedade brasileira uma ferramenta que se modernizou ao longo dos anos, em aderência às necessidades emanadas pelo Ministério Gestor e demais entes participantes do processo de gestão de políticas públicas.

Em dezembro de 2022, a base do Cadastro Único apresentou dados consolidados de 41,3 milhões de famílias cadastradas, contemplando 93,6 milhões de pessoas.

De forma a permitir a devida operacionalização do sistema e melhor atendimento ao cidadão, realizamos 100 turmas de capacitação, no formato presencial, dos operadores municipais que utilizam o Cadastro Único, atingindo todos os estados brasileiros.

### Programas de transferência de renda

Disponibilizamos, aos entes dos governos federal, estaduais e municipais, modelo de operação de forma ágil de programas de transferência de renda, propiciando o acesso dos beneficiários aos valores disponibilizados.

Por meio de processamento das informações financeiras e cadastrais, o crédito das parcelas dos programas de transferência de renda é efetivado em Poupança CAIXA Fácil ou Poupança Social Digital em nome do beneficiário.

Realizamos, ainda, a abertura de conta Poupança Social Digital em nome do beneficiário, nas situações em que o cidadão não possui uma conta apta para recebimento do seu benefício, atuando na inclusão bancária e digital desse público.

#### ▲ Bolsa Família

Programa de transferência de renda que substitui o programa Auxílio Brasil a partir de 2023.

É destinado às famílias que se encontram em situações de pobreza ou de extrema pobreza em todo o país e tem como principais objetivos:

- ▲ combater a fome, por meio da transferência direta de renda às famílias beneficiárias;
- ▲ contribuir para a interrupção do ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações; e
- ▲ promover o desenvolvimento e a proteção social das famílias, especialmente das crianças, dos adolescentes e dos jovens em situação de pobreza.



**R\$ 111,4  
bilhões**

O Programa Bolsa Família teve o pagamento iniciado em março de 2023, atendendo a mais de **21,2 milhões de famílias.**

Em fevereiro de 2023, a CAIXA e o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) assinaram protocolo de intenções para ampliação do atendimento aos povos indígenas nos estados do Amazonas e de Roraima.

A expectativa é oferecer apoio e bancarização com potencial para alcançar cerca de 30 mil famílias indígenas em regiões remotas, por meio de medidas de acolhimento e orientação para recebimento do Bolsa Família.

#### ▲ Auxílio Emergencial

Realizamos, também, o pagamento residual de parcelas das três edições do Programa Auxílio Emergencial. O Programa teve como objetivo o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).



Foram pagas **3,8 milhões de parcelas** no valor total de **R\$ 4,0 bilhões.**

**R\$ 4,0  
bilhões**



#### ▲ Auxílio Brasil

Programa de transferência de renda destinado às famílias em situação de pobreza e extrema pobreza em todo o país, de modo que consigam superar a situação de vulnerabilidade social.

**R\$ 111,4  
bilhões**



**222,5 milhões de pagamentos** do benefício para **23,6 milhões de famílias**, que **receberam R\$ 111,4 bilhões.**

#### ▲ Auxílio Gás

Realizamos o pagamento do benefício Auxílio Gás, instituído pela Lei nº 14.237/2021, com o objetivo de mitigar o impacto econômico do aumento do preço do Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) no orçamento das famílias de baixa renda. Esse benefício concede um auxílio financeiro bimestral equivalente ao valor de meio botijão de GLP, a ser pago às famílias de baixa renda que atendam aos critérios legais.



**R\$ 3,1  
bilhões**

**6,3 milhões de beneficiários**, sendo **38,8 milhões de pagamentos** em um montante de **R\$ 3,1 bilhões.**

### ▲ Programas Regionais de Transferência de Renda

Mantivemos nossa importante atuação na execução das políticas públicas com os governos estaduais e municipais.

**7,8 milhões de pagamentos** para **2,7 milhões de beneficiários**, totalizando um montante de **R\$ 1,2 bilhão**, distribuído para a população brasileira em situação de vulnerabilidade.



**R\$ 1,2 bilhão**



### Benefícios ao trabalhador

Atuamos no pagamento de benefícios ao trabalhador e previdenciários do INSS, com os Programas Abono Salarial, Seguro-Desemprego, Benefício aos Caminhoneiros e Taxistas e Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda.

#### ▲ Abono Salarial

Instituído pela Lei nº 7.998/90, o Abono Salarial equivale ao valor de até um salário-mínimo, pago conforme calendário anual estabelecido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador – CODEFAT, aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos em lei.

**R\$ 20,4 bilhões**

Pagamos **23,1 milhões** de parcelas do Abono Salarial, totalizando o montante de **R\$ 20,4 bilhões** pagos.

#### ▲ Seguro-Desemprego

Benefício garantido constitucionalmente que oferece auxílio em dinheiro, por um período determinado, ao trabalhador demitido sem justa causa, ao pescador profissional durante o período do defeso (período em que atividades de pesca esportiva ou comercial são proibidas ou controladas), ou ao trabalhador resgatado da condição análoga à escravidão.

Realizamos o pagamento de **R\$ 40,5 bilhões** do benefício Seguro-Desemprego.



#### ▲ Benefício aos Caminhoneiros e Benefício Taxista

Em 2022, também atuamos como agente pagador do Benefício aos Caminhoneiros e do Benefício Taxista, instituídos pela Emenda Constitucional nº 123/22, de 14 de julho de 2022.

Pagamos **2,3 milhões** de parcelas do Auxílio Caminhoneiro, no montante de **R\$ 2,3 bilhões**. O total acumulado de parcelas pagas até dezembro de 2022 para o Auxílio Taxista foi de **1,8 milhão** de parcelas, no montante de **R\$ 1,8 bilhão** de pagamentos.

#### ▲ Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda (BEm)

Realizamos, também, o pagamento residual de parcelas do Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda (BEm), instituído pela Medida Provisória nº 1.045, de 27 de abril de 2021, com o objetivo de preservar o emprego e renda; garantir a continuidade das atividades laborais; e reduzir os impactos sociais decorrentes do coronavírus. Pagamos, sobretudo, parcelas derivadas de solicitações administrativas ou judiciais direcionadas ao ente público gestor do programa.

Disponibilizamos o montante de **R\$ 410,5 mil** em benefícios.



### Benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS

Operamos também como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS, atendendo mensalmente a 6,3 milhões de cidadãos brasileiros, ocupando o 2º lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos.

R\$ **123,8**  
bilhões

Realizamos o pagamento de **R\$ 123,8 bilhões** em benefícios previdenciários e assistenciais.

### Bolsa Atleta, Garantia Safra e Chapéu de Palha

Além dos benefícios ao trabalhador mencionados, realizamos a operação de pagamento dos Programas Bolsa Atleta, Garantia Safra e Chapéu de Palha.

O Bolsa Atleta objetiva garantir auxílio financeiro aos atletas de alto rendimento para que eles se dediquem ao treinamento esportivo e possam participar de competições que permitam o desenvolvimento de suas carreiras. O benefício é destinado a praticantes do desporto de rendimento em modalidades olímpicas e paralímpicas, e também nas modalidades vinculadas aos Comitês Olímpico e Paralímpico Internacionais.

Realizamos o pagamento de **R\$ 113,7 milhões** do benefício Bolsa Atleta.

R\$ **113,7**  
milhões

Criado em 2002, o benefício Garantia Safra garante condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico, comprovada na forma do regulamento, de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do conjunto da produção de milho, feijão, arroz, mandioca ou algodão.

Realizamos o pagamento de **R\$ 277,2 milhões** do benefício Garantia Safra.

R\$ **277,2**  
milhões

Também permanecemos como agente pagador do benefício Chapéu de Palha, instituído pelo Governo de Pernambuco, com o objetivo de combater os efeitos do desemprego decorrente da entressafra da cana-de-açúcar e da fruticultura irrigada e das condições adversas para a pesca artesanal. O benefício é pago durante quatro meses por ano, conforme valores constantes na Lei Estadual nº 16.057/2017.

Pagamos o valor total de **R\$ 28,8 milhões** do benefício Chapéu de Palha.

R\$ **28,8**  
milhões

## Desenvolvimento regional, territorial e urbano

### Mobilidade urbana

O Programa Pró-Transporte visa apoiar os setores público e privado na implantação de sistemas de infraestrutura do transporte coletivo urbano e de mobilidade urbana, compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e os não motorizados, em alinhamento à Política Nacional de Mobilidade Urbana e à Política Socioambiental do FGTS, promovendo a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras. Houve contratação de operações no valor de R\$ 165 milhões no Programa Pró-Transporte em 2022.



### ▲ Saneamento básico

O Programa Saneamento para Todos foi criado para melhorar as condições de saúde e a qualidade de vida da população urbana e rural. Para tanto, disponibiliza financiamento para empreendimentos do setor público ou privado que tenham esse mesmo objetivo e promove ações de saneamento básico integradas com outras políticas setoriais. Além disso, destina-se à promoção de ações que aumentem a cobertura ou a capacidade de produção de abastecimento de água; de sistemas de esgotamento sanitário ou da capacidade de tratamento e destinação final adequados; de saneamento em áreas ocupadas por população de baixa renda e com precariedade ou a inexistência de condições sanitárias e ambientais mínimas; de aumento da eficiência dos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; das condições de salubridade ambiental associadas ao manejo de água pluviais; dos serviços de coleta, transporte, tratamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos; de alcance de metas de redução e controle de perdas no sistema de abastecimento de água; de recuperação de mananciais para o abastecimento público de água, de concepção de projetos para empreendimentos previstos no programa.

As contratações realizadas no Programa Saneamento para Todos em 2022 totalizaram **R\$ 461 milhões**.



Os projetos na área de infraestrutura representam ações estratégicas de longo prazo, que promovem a transformação social e contribuem para o progresso do país. Em 2023, iniciamos estudos visando ampliar a parceria com estados e municípios para o desenvolvimento de projetos nesse segmento.

### ▲ Acesso à habitação

Somos o banco da habitação. Realizamos o sonho da casa própria no país, com participação no mercado superior a 66%, saldo de R\$ 637,9 bilhões e 6,4 milhões de contratos ativos. Em 2022, aplicamos R\$ 161,7 bilhões em empréstimos com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e do FGTS, impactando a economia com a geração de mais de 1,1 milhão de empregos e realizando o sonho da casa própria de mais de 643,9 mil famílias.



A produção de imóveis residenciais em parceria com estados, municípios, iniciativa privada e sociedade civil organizada objetiva a geração de emprego e renda por meio da construção civil e inclusão social pelo acesso à moradia digna. A iniciativa impulsiona a economia e impacta os investimentos em abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, drenagem e promoção da qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento do país.

Os programas realizados objetivam viabilizar à população de baixa renda o acesso à moradia adequada e regular, bem como o acesso aos serviços públicos, reduzindo a desigualdade social e promovendo a ocupação urbana planejada. Contribuímos tanto para reduzir o *deficit* habitacional quanto para mitigar os impactos ambientais causados pelas ocupações irregulares localizadas em áreas de risco e de preservação ambiental.

No âmbito do Programa de Habitação Popular, durante o ano de 2022, contratamos R\$ 70,5 bilhões, incluindo os subsídios, o que equivale a 382,7 mil novas unidades habitacionais, beneficiando mais de 1,5 milhão de pessoas. A CAIXA se mostra cada vez mais fundamental na execução do Programa de Habitação Popular, uma vez que é responsável pela aplicação de 99,9% dos recursos do FGTS destinados à habitação.



Para o setor da construção civil, em 2022, foram concedidos R\$ 36,3 bilhões em crédito para as construtoras. Esse volume de financiamento contribui com o desenvolvimento de todas as regiões do Brasil: são 7,5 mil empreendimentos em andamento pelo país.

A Habitação de Interesse Social da CAIXA, destinada a famílias com renda até R\$ 1.800,00, possui em seu portfólio operações com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) e Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR).

#### ▲ Fundo de Arrendamento Residencial (FAR)

Desde o início de sua execução, o FAR, destinado à prover recursos aos programas de habitação, foi responsável pela contratação de 3.600 empreendimentos, distribuídas nas 27 unidades da Federação, incluído o Distrito Federal. Desse montante, 3.403 já se encontram concluídos, o que representa 94,53% do total contratado. Destacamos que os 3.600 empreendimentos do FAR são constituídos por 1.218.460 unidades habitacionais. Em 2022, no âmbito do FAR, foram entregues 16.594 unidades.

#### ▲ Fundo de Desenvolvimento Social (FDS)

O Programa Minha Casa Minha Vida – Entidades (PMCMV-E) tem como objetivo atender às necessidades de habitação da população de baixa renda nas áreas urbanas, garantindo o acesso à moradia digna com padrões mínimos de sustentabilidade, segurança e habitabilidade, utilizando recursos provenientes do Orçamento Geral da União (OGU), depositados ao Fundo de Desenvolvimento Social (FDS).

Até o ano de 2022, o FDS aplicou R\$ 3,7 bilhões com vistas à construção de 73.228 unidades habitacionais, das quais 31.095 foram concluídas. Em 2022, desembolsamos R\$ 59,7 milhões para empreendimentos contratados no âmbito do PMCMV-E, com a conclusão de 2.996 Unidades Habitacionais (UH).

#### ▲ Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)

Foi criado para viabilizar o acesso à moradia digna no campo, atendendo a trabalhadores rurais, agricultores familiares e equivalentes (comunidades quilombolas, indígenas, assentados pelo PNRA/Incra, extrativistas e pescadores artesanais), por intermédio de operações de repasse de recursos do Orçamento Geral da União (OGU) ou de financiamento habitacional com recursos do FGTS.

Os desembolsos de recursos efetuados para as obras em andamento e retomada de obras desde o início do PNHR totalizaram R\$ 5,06 bilhões, e os repasses realizados até o ano de 2022 totalizaram R\$ 15,5 milhões. Contratamos, desde o início do Programa, 191.764 unidades habitacionais com recursos do OGU. Dessas, 169.280 encontram-se concluídas, sendo que 2.381 foram entregues em 2022.

As informações se referem à execução de iniciativas pela CAIXA, em sua condição de Agente Financeiro. Mais detalhes sobre FAR, FDS e PNHR podem ser encontrados no Relatório de Gestão, capítulo 3.

#### ▲ Outros produtos e serviços de fomento à habitação

Em março de 2022, disponibilizamos nova linha de crédito com recursos do FGTS para reforma ou adaptação de imóveis próprios com origem de recursos do FGTS cujas famílias tenham integrantes PcD (Pessoa com Deficiência):

- ▲ Financiamento de até R\$ 50 mil, limitado a 80% do orçamento da obra apresentado;
- ▲ Taxa de juros a partir de TR+ 4,25% a.a.;
- ▲ Prazo de 240 até 360 meses para pagamento; e
- ▲ Renda bruta mensal de até R\$ 3.000,00.

A partir de 12 de abril de 2022, começaram a vigorar novas condições para financiamento às famílias com renda entre R\$ 2.000,01 e R\$ 2.400,00. Reduzimos a taxa de juros em 0,5% no financiamento habitacional e aumentamos os subsídios para aquisição e construção de moradias, o que amplia o poder de compra das famílias.

Para clientes Pessoa Jurídica, disponibilizamos, em abril de 2022, a linha de crédito para aquisição, construção ou reforma de imóveis comerciais, de sedes próprias, salas comerciais, galpões, entre outros tipos de imóveis.

Fomentamos a produção de unidades habitacionais por Pessoa Jurídica por meio dos produtos Apoio à Produção e Plano Empresário CAIXA (PEC), com a redução da taxa de juros desses produtos na modalidade Poupança CAIXA para 3% + Poupança durante todo o primeiro semestre de 2022. O PEC foi reformulado em maio de 2022 e todas as condições do produto foram revistas, desde prazos de construção/carência/amortização, até os percentuais de financiamento, bem como a possibilidade de financiamento das unidades habitacionais ainda durante a construção do empreendimento.

Em 20 de julho de 2022, lançamos novas condições para habitação popular com recursos FGTS, com taxas de financiamento habitacional a partir de TR + 4,25% a.a. e aumento da renda familiar para enquadramento até R\$ 8.000,00 (taxa vigente até 31 de dezembro de 2022).

Outras alterações foram implantadas para apresentar melhores condições em 2022 na habitação popular com recursos FGTS:

- ▲ Aumento do valor do subsídio complemento para famílias com renda de até R\$ 4.400,00 até 31 de dezembro de 2022. A concessão dos subsídios para aquisição do imóvel ocorreu de acordo com a renda familiar, com a capacidade de pagamento e com as especificidades da população de cada região; e
- ▲ Alteração no fator recorte populacional que reflete maior subsídio e poder de compra do imóvel para as famílias com renda até R\$ 4.400,00 para as contratações ocorridas até 31 de dezembro de 2022.

Para os trabalhadores titulares de conta vinculada do FGTS que podem contratar no Programa Especial de Crédito Habitacional ao Cotista do FGTS – Pró-Cotista, a redução aplicada até 31 de dezembro de 2022 foi:

- ▲ TR+8,66% a.a. para TR+7,66% a.a. – quando o valor de compra e venda ou investimento for menor ou igual a R\$ 350 mil;
- ▲ TR+8,66% a.a. para TR+8,16% a.a. – quando o valor de compra e venda ou investimento for acima de R\$ 350 mil até R\$ 1,5 milhão.

Para os anos vindouros, o relançamento do Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV) impulsionará o acesso à moradia de famílias domiciliadas em áreas urbanas e rurais, associado ao crescimento econômico, à geração de trabalho e de renda e à elevação dos padrões de habitabilidade e de qualidade de vida da população.

## Desenvolvimento social e urbano por meio da habitação

O Programa Selo Casa Azul + CAIXA é um instrumento de classificação Ambiental, Social e Governança (ASG) destinado a propostas de empreendimentos habitacionais que adotem soluções eficientes na concepção, execução, uso, ocupação e manutenção das edificações. A adesão é voluntária e são elegíveis projetos novos em fase de análise ou já analisados e contratados.

O Selo Casa Azul + CAIXA foi o primeiro sistema de classificação de sustentabilidade desenvolvido para a realidade da construção habitacional brasileira. Desde sua criação, passou por uma reestruturação, na qual foram incorporadas inovações promovidas na indústria da construção civil, como a utilização de novas tecnologias, a gestão para a redução das emissões de carbono, geração de energia renovável, soluções sustentáveis de mobilidade, entre outras.



Em 2022, o Selo Casa Azul + CAIXA certificou 143 empreendimentos, sendo objeto de melhorias, no intuito de trazer mais transparência e governança para o processo com a revisão de critérios e categorias.

## Empreendedorismo e microcrédito

As linhas de microcrédito da CAIXA criaram incentivos à formalização do trabalho, ao empreendedorismo, à inclusão financeira e à cidadania, promovendo o acesso ao crédito para os pequenos empreendedores, seguindo as diretrizes do Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).

O PNMPO, instituído no âmbito do Ministério do Trabalho, tem como finalidade apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores. O Programa está inserido no contexto do projeto de massificação do microcrédito no Brasil, com objetivo de promover a bancarização da sociedade brasileira e a democratização do crédito no país.



Em 2022, injetamos na economia empreendedora brasileira mais de R\$ 3 bilhões por meio das linhas de microcrédito, alcançando em torno de 4 milhões de empreendedores formais e informais.

Destaca-se, ainda, que atuamos de forma distinta dos demais bancos, operacionalizando o Programa SIM Digital, que viabilizou as linhas de microcrédito para clientes MEI com dificuldades para acesso ao crédito nas demais instituições financeiras. Por meio do SIM Digital, concedemos em 2022 mais de 40 mil contratos com clientes MEI.

## Empreendedorismo social

O termo empreendedorismo social se refere a ações e iniciativas de inovação dirigidas a soluções de problemas sociais. Seu objetivo é impactar e transformar socialmente a comunidade.

Por entender nosso importante papel para o desenvolvimento social brasileiro, buscamos fomentar empreendimentos sociais e negócios de impacto social em todos os territórios, principalmente, com o olhar para as comunidades mais vulneráveis, que compõem a base da pirâmide social, bem como para nichos transversais da sociedade como mulheres e comunidades rurais.

Com o objetivo de incentivar o empreendedorismo feminino, lançamos, em agosto de 2022, o programa CAIXA Pra Elas, iniciativa destinada a todas as mulheres do Brasil, com informações sobre o enfrentamento à violência, orientação sobre educação financeira, empreendedorismo e formalização como MEI, além de produtos e serviços bancários pensados para as mulheres.



Para ampliar a proteção às mulheres, estabelecemos parcerias com empresas alinhadas, objetivando promover orientações de enfrentamento à violência contra a mulher. O CAIXA Pra Elas foi apresentado, então, a diversas empresas de diferentes setores, buscando sensibilizá-las sobre a importância do projeto para a sociedade.

## Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)



Operamos como agente único do novo Fundo de Financiamento Estudantil (Novo FIES), destinado a estudantes selecionados pelo Ministério da Educação (MEC), abrangendo todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies realizadas a partir de janeiro de 2018, reforçando nosso papel de principal executor de políticas públicas do Governo Federal e impactando positivamente nos níveis de capacitação e qualificação profissional da população brasileira.

O novo Fies alcançou, em 2022, o total de 315 mil estudantes atendidos, tendo sido celebrados 50,8 mil novos contratos, além de terem sido repassados encargos educacionais a 817 mantenedoras de instituições de ensino superior, totalizando R\$ 2,9 bilhões de repasses efetuados.

## Fomento ao agronegócio

Atuamos como um dos maiores incentivadores do agronegócio no Brasil, sendo atualmente a 2ª maior instituição financeira do setor, com um portfólio completo para todos os clientes, do agricultor familiar à agroindústria.

Estamos engajados em atender produtores que, até então, estavam fora do sistema de crédito. Um exemplo é a Carreta Agro CAIXA. Desde outubro de 2020, a Carreta tem percorrido as regiões estratégicas para o agronegócio brasileiro, com equipes da CAIXA atendendo aos agricultores da cidade, eventualmente indo até roças e fazendas mais distantes. Adicionalmente, visando a uma maior capilaridade nas áreas com maior vocação para o agronegócio, em 2022, consolidamos nossa presença em todas as regiões do país, com a abertura de 100 agências especializadas no agronegócio.

No ano de 2022 a CAIXA realizou R\$ 39,5 bilhões em contratações agro. Desse total, foram destinados R\$ 15,5 bilhões para custeio, R\$ 15,5 bilhões para investimento, R\$ 5,6 bilhões para industrialização e R\$ 2,8 bilhões para comercialização.



## Responsabilidade social, ambiental e climática

Alinhada às expectativas do mercado e da sociedade para atenção às questões ambientais, sociais e climáticas, atuamos na constituição de projetos para o fortalecimento do Banco nesses temas.

As informações detalhadas podem ser consultadas no capítulo 3 do Relatório de Gestão.

### Fundo Socioambiental CAIXA

Meio pelo qual realizamos investimento social privado, isto é, aplicamos recursos próprios em iniciativas, projetos e programas estruturados que promovam impacto positivo social e/ou ambiental.

Em 2022, apoiamos ações de proteção e conservação dos recursos naturais por meio dos seguintes projetos:

- ▲ Projeto Restauração Ecológica do Corredor de Biodiversidade do Araguaia;
- ▲ Projeto Profissionalização da Cadeia Produtiva da Jaboticaba: Do Pé ao Pote;
- ▲ Projeto Rede de Conservação e Restauração da Chapada do Araripe;
- ▲ Projeto Terra e Mata; e
- ▲ Projeto Pomares da Caatinga.

Mais informações podem ser consultadas no capítulo 3 do Relatório de Gestão.



## Repasse dos recursos das Loterias para os beneficiários legais

A CAIXA é responsável por realizar a administração e a operacionalização das Loterias Federais, entre as quais se destacam as atividades de comercialização dos jogos lotéricos, o pagamento de prêmios e a destinação dos repasses aos beneficiários legais, conforme percentuais definidos na Lei nº 13.756/2018.

O repasse social é a atividade-fim das Loterias CAIXA, que além de alimentar os sonhos de milhões de apostadores, constitui uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil.

Em 2022, foi realizado o maior repasse das Loterias CAIXA aos beneficiários legais: R\$ 10,9 bilhões foram destinados para áreas prioritárias do país, como saúde, educação, segurança, esportes, cultura, entre outras.



Os repasses aos beneficiários legais dos produtos referentes às Loterias Federais são atividade exclusiva da CAIXA. Nesse sentido, operamos as Loterias Federais seguindo as melhores práticas de mercado, com transparência, credibilidade e aprimoramento constante de sua governança.

## Repasses sociais em 2022

Segmento	Destinação	Total (em milhares)
<b>Esporte</b>	Secretaria Especial do Esporte	R\$ 560,1
	Clubes de Futebol	R\$ 78,6
	Comitê Olímpico do Brasil (COB)	R\$ 397,6
	Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB)	R\$ 221,0
	Comitê Brasileiro de Clubes (CBC)	R\$ 102,6
	Comitê Brasileiro de Clubes Paralímpico (CBCP)	R\$ 15,6
	Federação Nacional de Clubes (Fenaclubes)	R\$ 2,6
	Secretarias de Esportes dos Estados	R\$ 223,0
	Confederação Brasileira de Desporto Escolar (CBDE)	R\$ 49,1
	Confederação Brasileira do Desporto Universitário (CBDU)	R\$ 24,5
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>R\$ 1.674,2</b>
<b>Educação</b>	Prêmios prescritos repassados ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	<b>R\$ 409,1</b>
<b>Cultura</b>	Fundo Nacional de Cultura (FNC)	<b>R\$ 656,0</b>
<b>Segurança</b>	Fundo Penitenciário Nacional (Funpen)	R\$ 231,1
	Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP)	R\$ 2.113,3
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>R\$ 2.344,5</b>
<b>Seguridade</b>	Seguridade Social	<b>R\$ 3.919,9</b>
<b>Saúde</b>	Fundo Nacional da Saúde (FNS)	<b>R\$ 9,1</b>
<b>Outros</b>	Fundo Nacional de Apoio à Criança e Adolescente (FNDCA)	R\$ 2,6
	Concurso Especial APAE	R\$ 0,7
	Concurso Especial Cruz Vermelha Brasileira	R\$ 0,5
	Concurso Especial Fenapestalozzi	R\$ 0,9
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>R\$ 4,6</b>
<b>Imposto</b>	Imposto de Renda sobre prêmios pagos	<b>R\$ 1.874,3</b>
	<b>Total de repasses</b>	<b>R\$ 10.891,8</b>

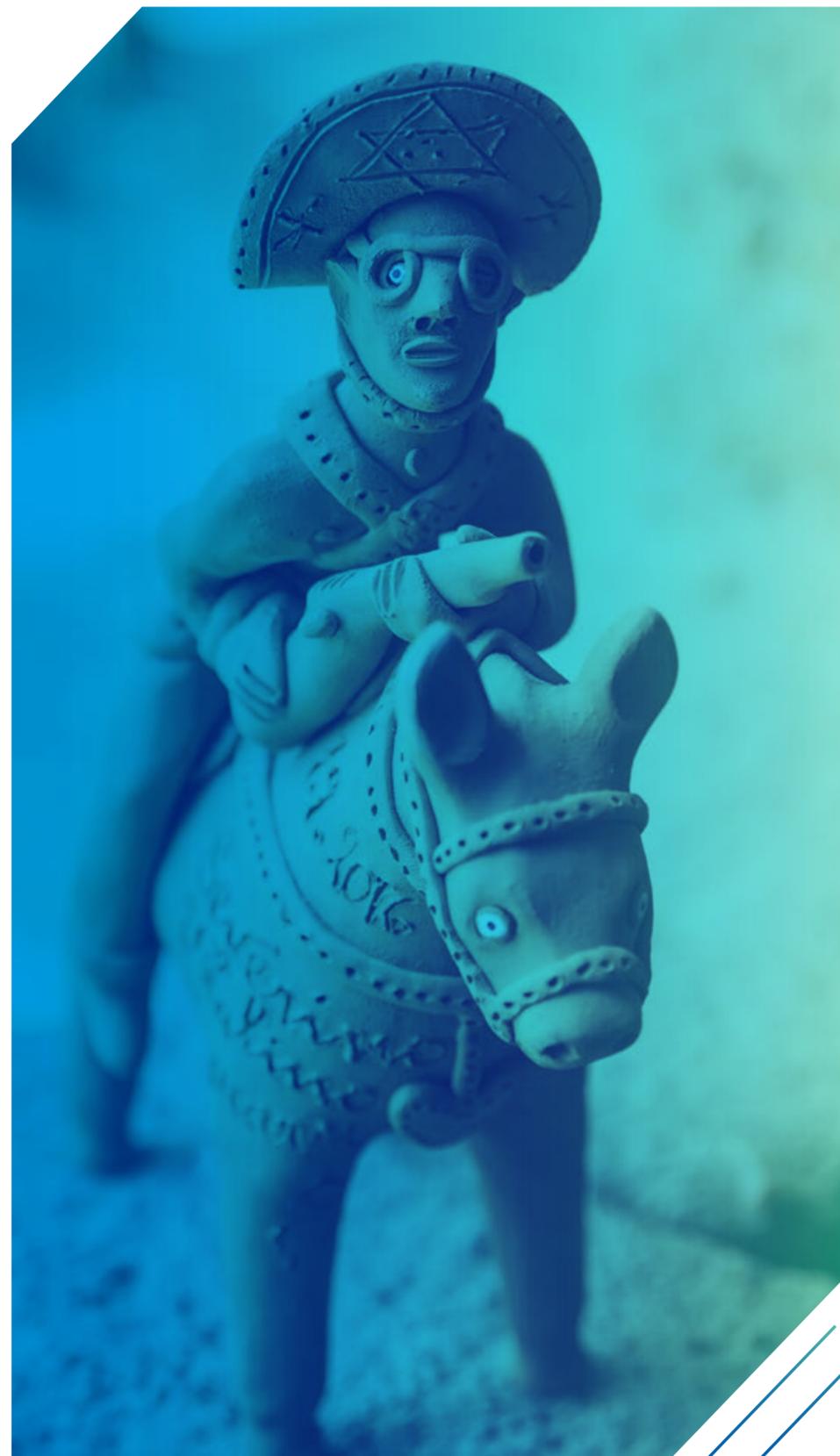
Fonte: Loterias CAIXA – CAIXA Econômica Federal.

## Cultura e esporte

A CAIXA investe no fomento ao esporte e na difusão da cultura como formas de incentivar a promoção da cidadania. O investimento no esporte visa tanto propiciar aos atletas brasileiros as condições adequadas de treinamento quanto promover a educação e a inclusão social de crianças e adolescentes, abrindo oportunidades para novos talentos.

Por meio da estratégia de patrocínio, a CAIXA prioriza projetos esportivos de cunho social, apoia o desenvolvimento de atletas de base e prospecta projetos educacionais voltados ao segmento da população de menor renda. Nesse sentido, no ramo cultural, a CAIXA incentiva projetos sociais que utilizem a musicalização como ferramenta de inclusão, bem como eventos da cultura popular e projetos culturais com previsão de alcance em diversas regiões.

Vamos priorizar os investimentos em cultura, reposicionando o Banco nesse setor, gerando emprego e renda. Para isso, estudamos lançar, ainda em 2023, nosso edital para seleção de projetos de ocupação dos nossos espaços culturais. Além de apoiar a cultura brasileira, a CAIXA estabelece um canal permanente de comunicação direta com os clientes, favorecendo a entrega de benefícios extras à sociedade.



## Fundos de governo

Administramos os fundos e programas governamentais, com fins específicos, para atender às diversas necessidades da União, estados, Distrito Federal e municípios. Os fundos e programas atuam em segmentos importantes, garantem a destinação social dos recursos previstos na legislação, contribuem para a melhoria das condições de vida da população, reduzem externalidades negativas e proporcionam a geração de empregos e renda.

Destaca-se a nossa atuação como agente operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho. Os recursos do FGTS são aplicados em financiamentos habitacionais, saneamento, infraestrutura e saúde, em todo o país, e beneficiam direta ou indiretamente toda a sociedade brasileira.

O item 2 – Resultado e Desempenho da Gestão do capítulo 3 do Relatório de Gestão apresenta, de forma completa, as atividades desenvolvidas, os produtos comercializados, as receitas e os lucros da empresa.

Visando fortalecer nossa atuação como empresa pública e nos consolidar como principal parceiro estratégico do Governo Federal, a nova gestão tem o compromisso de ampliar o potencial da CAIXA no gerenciamento de programas sociais e contribuir para a promoção da cidadania e do desenvolvimento do país.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Nossa governança corporativa tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar a Instituição na otimização do seu desempenho e proteção dos direitos de todas as partes interessadas, pautada nos princípios que a norteiam e alinhada aos objetivos empresariais, com vistas a maximizar os resultados econômico-sociais.

São princípios que norteiam a governança corporativa CAIXA:

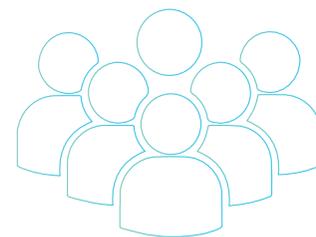
**Transparência:** disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos;

**Responsabilidade Corporativa:** zelar pela viabilidade econômico-financeira da CAIXA, reduzir as externalidades negativas dos negócios e das operações, aumentando as positivas, considerando o modelo de negócios e os diversos capitais no curto, médio e longo prazos;

**Equidade:** atuar com tratamento justo e isonômico de todas as partes interessadas, considerando os direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas;

**Prestação de Contas:** é dever dos agentes de governança prestar contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências dos atos e omissões, atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.

A CAIXA é composta pela Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração. Nossa Diretoria Executiva, é composta pelo Presidente, pelos Vice-Presidentes e Diretores Executivos, que se organizam em Conselho Diretor, Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros e Conselho de Fundos Governamentais e Loterias.



As premissas, os instrumentos de governança e mais detalhes sobre a estrutura de governança podem ser consultados no item 1 – Governança e Estratégia da CAIXA do capítulo 3 do Relatório de Gestão.

## Estrutura de controles internos e gerenciamento de risco

Dispomos de estrutura dedicada, a Vice-Presidência Riscos, com a finalidade de conduzir os controles internos, o *compliance*, a integridade e a estratégia de gestão de riscos. A estrutura de risco contempla os seguintes mandatos:

- ▲ Controles internos, integridade, riscos de crédito e riscos corporativos da CAIXA; e
- ▲ Verificação da aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da empresa às leis, normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis.

Possuímos uma Política de Gerenciamento de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração e publicada na internet no endereço **Governança CAIXA**. As diretrizes contidas na Política abrangem a gestão dos riscos de crédito, recuperação de crédito, de mercado, de variação das taxas de juros (IRRBB), de liquidez, operacional, social, ambiental e climático, de reputação, de estratégia, atuarial, de contágio, de terceiros, de modelo, à integridade e demais riscos relevantes, de forma contínua e integrada, visando manter a exposição a esses riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da Instituição, assegurando solvência, liquidez e sustentabilidade da CAIXA.

Disponibilizamos um Canal de Denúncias, externo e independente, para recebimento de denúncias sobre corrupção, lavagem de dinheiro, ameaça, assédio, discriminação e outros atos ilícitos que estejam relacionados às atividades da CAIXA, por ação ou omissão de empregados ou estatutários da CAIXA. O Canal pode ser acessado pela página da CAIXA na internet ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)), na opção Canal de Denúncias.

Em relação aos controles adotados para assegurar a elaboração de demonstrações financeiras, os registros e os controles contábeis da CAIXA e o protocolo de governança da validação dos

registros contábeis seguem princípios e práticas segundo normas internacionais de contabilidade. O processo estabelecido para aprovação das demonstrações contábeis prevê a avaliação das informações pela Auditoria Independente, bem como a apreciação pelos Conselhos Fiscal, Diretoria e Conselho de Administração.

Mais informações disponíveis no capítulo 3 – Riscos, Oportunidades e Expectativas do Relatório de Gestão.



## Fatores de risco

Em 2022, identificamos 92 fornecedores relevantes. A identificação dos fornecedores relevantes na CAIXA é realizada por meio de metodologias considerando a relevância para a continuidade dos negócios da CAIXA e, no mínimo, as seguintes premissas: grau de dependência da CAIXA em relação ao terceiro para suportar seus processos, produtos e serviços; grau de relevância dos processos, produtos e serviços suportados pelo terceiro para o atingimento dos objetivos empresariais da CAIXA; e estimativa de perda financeira decorrente de risco operacional nos casos em que houver a interrupção do serviço prestado pelo terceiro.

No que diz respeito ao relacionamento com nossos clientes, adotamos critérios e avaliação de risco social, ambiental e climático, proporcionais à exposição observada, para tomadores que exerçam atividades potencialmente poluidoras ou que utilizem recursos ambientais, sujeitas ao licenciamento ambiental. Uma vez contratada a operação de crédito, esses clientes passam a observar cláusulas e condições socioambientais e a serem monitorados no âmbito da carteira de crédito da CAIXA.

Ainda em relação à base de clientes, repudiamos o relacionamento com clientes que constem na lista de trabalho escravo e que possuam embargos ambientais. Quando identificada a presença de cliente da CAIXA nessas bases de dados, são adotadas medidas sob a ótica do cumprimento do contrato, bem como providências junto aos órgãos responsáveis pela investigação e fiscalização.

Ademais, instituímos cláusulas contratuais de vencimento extraordinário/antecipado para os casos de descumprimento de legislação e de regulamentações, incluindo as relativas a trabalho análogo ao escravo, a trabalho infantil, e à saúde e à segurança ocupacional.

No que se refere aos fatores de risco social, ambiental e climático, os eventos de risco são tratados em processos e procedimentos a partir da relevância e proporcionalidade na qual a CAIXA está

exposta ao evento. Para mitigar os fatores de risco aos quais a CAIXA está exposta, orientamos, por meio da Política de Gerenciamento de Riscos e Capital, diretrizes específicas para atuação das unidades da CAIXA.

A violação aos direitos humanos configura evento de risco social, conforme Resolução CMN nº 4.943/2021. Dessa forma, para prevenção, possuímos normas que disciplinam o tema. Entre elas, a Política Institucional CAIXA, a qual dispõe que é repelida toda e qualquer violação de direitos e garantias fundamentais, atos lesivos a interesse comum e práticas de atos discriminatórios. Além disso, dispomos das seguintes normas que orientam a conduta dos empregados a fim de mitigar o risco social: Política de Pessoas para o Conglomerado CAIXA; Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes; e Política de Combate e Prevenção ao Assédio Sexual e Moral e à Discriminação, disponíveis em [Governança CAIXA](#).

No que diz respeito à concessão de crédito, é vedada a concessão de crédito a tomador constante na relação de empregadores do Ministério da Economia que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo; e a tomador cujos dirigentes tenham sido condenados por trabalho infantil, trabalho escravo, crime contra o meio ambiente, assédio moral ou sexual, ou racismo.

Ainda, somos signatários, desde 2009, dos Princípios do Equador, em que são avaliados, para projetos enquadrados, aspectos sociais tais como condições de trabalho e emprego, saúde e segurança de comunidades afetadas, aquisição de terra e reassentamento involuntário, além de aspectos específicos voltados aos povos indígenas.

Mais informações sobre fatores de risco podem ser encontradas no capítulo 3 – Riscos, Oportunidades e Expectativas do Relatório de Gestão.

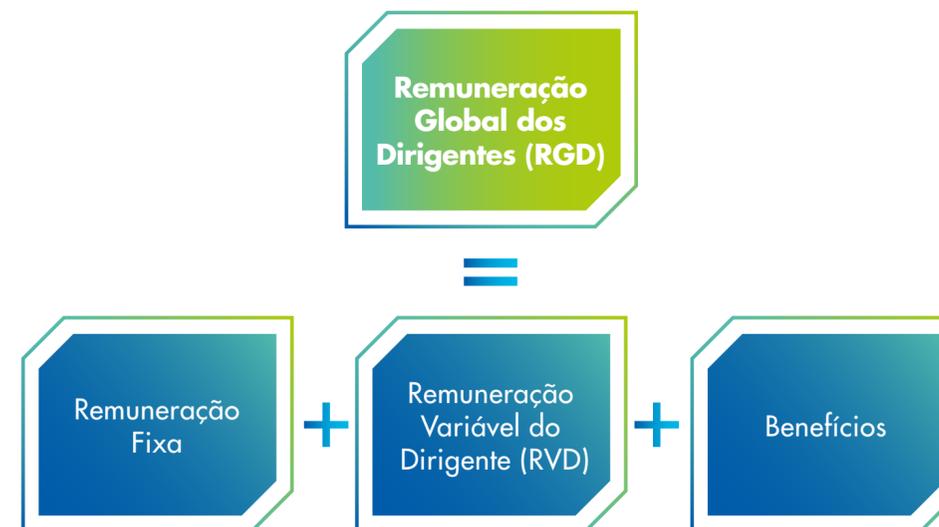
## Dados econômico-financeiros

As informações orçamentárias, financeiras e contábeis da CAIXA para o exercício de 2022 estão disponíveis no capítulo 4 do Relatório de Gestão.

## Remuneração da Administração

O montante da Remuneração Global dos Dirigentes (RGD), dos Conselheiros e dos membros dos Comitês de Auditoria, Independente de Riscos e de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração é fixado anualmente pela Assembleia Geral e publicado no portal da transparência no *site* da CAIXA ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)).

A RGD, composta por Remuneração Fixa, Remuneração Variável (RVD) e Benefícios, observa as diretrizes estabelecidas na legislação vigente, as orientações dos órgãos controladores e as boas práticas de governança corporativa adotadas nos setores público e privado, conforme apresentado a seguir:



A **Remuneração Fixa** é composta por honorário mensal e gratificação natalina; os valores individuais da remuneração para Dirigentes, Conselheiros e membros de Comitês são fixados de acordo com o nível de responsabilidade e o elevado grau de fidúcia envolvido nas atividades desempenhadas, buscando valores compatíveis aos praticados no mercado para essas funções.

A **Remuneração Variável** alinha a atuação dos Dirigentes aos objetivos organizacionais, vinculando recompensa ao desempenho e convergindo os esforços para a obtenção dos resultados de curto, médio e longo prazo definidos no plano estratégico da CAIXA. O pagamento da Remuneração Variável é realizado anualmente e dividido em quatro parcelas, tomando como base as avaliações do desempenho individual, do desempenho das unidades sob gestão do Dirigente e do desempenho corporativo, conforme regras, metas e indicadores previstos no Programa de RVD, aprovado anualmente pela Sest;

Os **Benefícios** que compõem a RGD são um conjunto de produtos, serviços, vantagens e direitos oferecidos pela CAIXA, visando promover a qualidade de vida dos nossos Dirigentes e o fortalecimento do vínculo com a empresa. São eles:

- ▲ Auxílio-Alimentação;
- ▲ Auxílio-Moradia, quando há necessidade de mudança de domicílio para assumir o cargo;
- ▲ Férias;
- ▲ FGTS;
- ▲ Previdência Complementar;
- ▲ Plano de Saúde ou Reembolso de Assistência à Saúde.

É importante ressaltar que a remuneração dos administradores possui indicadores que incentivam a melhoria constante da *performance* organizacional e estimulam comportamentos que

ponderem a exposição ao risco, contribuindo para manter a CAIXA economicamente sustentável.

Nesse sentido, anualmente aprovamos o Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes CAIXA, cujo objetivo é reconhecer o desempenho dos dirigentes na busca de melhores resultados para a empresa, por meio de um programa de remuneração variável meritocrático, vinculado diretamente ao planejamento estratégico da Instituição.

A partir da definição dos Objetivos Estratégicos, das orientações anuais da Sest e das prescrições da Resolução CMN nº 3.921/2010, estruturamos os desdobramentos no Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes CAIXA, resguardando convergência entre as peças estratégicas da Instituição e o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo Controlador.

A remuneração dos Dirigentes, dos Conselheiros e dos membros dos Comitês é publicada no endereço: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/comite-remuneracao/Paginas/default.aspx>, em “Documentos”, na opção “Remuneração de Dirigentes CAIXA”, após auditoria interna e ciência dos órgãos de governança.



## Práticas de governança corporativa

Seguimos boas práticas de governança corporativa, em especial nos códigos identificados a seguir, para os quais destacamos, de forma não exaustiva, as práticas adotadas pela CAIXA:

- ▲ Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao Tribunal de Contas da União (3ª Edição, 2020);
  - ▲ Adotamos o modelo conceitual dos eixos de governança e de gestão: de acordo com o Tribunal, a governança é a função direcionadora, e a gestão é a função realizadora;
  - ▲ Com base no Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o TCU recomenda que, em organizações públicas e outros entes jurisdicionados a ele, a adoção de práticas como transparência, política de relacionamento com *stakeholders*, entre outros, seja realizada por instâncias de governança. Logo, essa base serviu de referência para o que chamamos hoje na CAIXA de sistema de governança e a separação de papéis entre as diferentes instâncias.
- ▲ Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC – 5ª Edição):
  - ▲ Cada agente de governança, antes de assumir um ou mais papéis no sistema de governança, deve observar cuidadosamente os direitos, os deveres e as responsabilidades a ele associados, de modo a atuar com independência, diligência e proatividade. Nossos dirigentes, membros de colegiados da Alta Administração e demais gestores possuem competências compatíveis com a área de atuação, cargo ou função gratificada exercida, conforme previsto na Política Institucional publicada no portal da Empresa (Governança CAIXA);

- ▲ Na estrutura de colegiados da Alta Administração, estabelecemos os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (Comitês de Assessoramento), que são órgãos colegiados os quais se reportam ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, e têm a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas ao seu âmbito de competência, adotando a prática recomendada pelo IBGC;
- ▲ Adotamos, como norteadores da nossa governança corporativa, os princípios de Governança Corporativa indicados pelo IBGC: Transparência, Responsabilidade Corporativa, Equidade e Prestação de Contas.

No que se refere às premiações de reconhecimento em aprimoramentos da nossa governança no ano de 2022, cabe destacar que permanecemos no nível 1 do Índice de Governança da Sest (IG-Sest), que é o instrumento de acompanhamento contínuo desenvolvido pela Sest, com objetivo de avaliar o cumprimento dos requisitos da Lei nº 13.303/2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e diretrizes estabelecidas nas Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR (criada pelo Decreto nº 6.021/2007), que busca implementar nas empresas estatais as melhores práticas de mercado e maior nível de excelência em governança corporativa.

Mais informações sobre nossas práticas de governança corporativa estão disponíveis no Item 1 – Governança e Estratégia da CAIXA do capítulo 3 do Relatório de Gestão.

## Destaques em governança 2022

### ▲ Política Institucional CAIXA

Publicamos nova Política Institucional CAIXA, contemplando as diretrizes para os temas de governança corporativa, estratégia, responsabilidade social, ambiental e climática, e comunicação e relacionamento institucional, adequando às novas exigências regulatórias da Resolução CMN nº 4.945/2021, que dispõe sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e sobre as ações com vistas à sua efetividade.

### ▲ Criação do Comitê de Sustentabilidade da CAIXA

Para fortalecer a estrutura de Governança da CAIXA em relação à responsabilidade social, ambiental e climática, criamos o Comitê de Sustentabilidade da CAIXA, em linha com as melhores práticas de mercado e com a Resolução CMN nº 4.945/2021. O Comitê tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática para o Conglomerado Prudencial, bem como opinar, preferencialmente, sobre matérias do seu âmbito de atuação, recomendando ou não sua aprovação.



Entre as principais responsabilidades do Comitê de Sustentabilidade, destacam-se a de propor recomendações ao Conselho de Administração sobre a revisão, quando necessária, da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC); avaliar o grau de aderência das ações implementadas à PRSAC; e acompanhar a evolução do tema sustentabilidade, buscando identificar oportunidades e riscos, de forma a assessorar o Conselho de Administração na incorporação do tema na estratégia e nas práticas da CAIXA e demais instituições do Conglomerado Prudencial.

### ▲ Fortalecimento da estrutura de controles e governança

Para aprimorar e reforçar os processos de apuração de denúncias na Empresa, contratamos empresa independente, com reconhecida capacidade em investigação dessa natureza, para promoção de investigações complementares acerca dos casos de denúncias de assédio, garantindo a transparência, a isenção e o apoio necessário para apuração dos fatos.

Ainda, revisamos o Regimento Interno do Conselho Fiscal, Comitê Independente de Riscos e Capital e Comitê de Auditoria, reforçando a atuação dos colegiados e em alinhamento às melhores práticas adotadas por empresas brasileiras, assim como às recomendações emanadas por entidades especializadas em governança corporativa.

### ▲ Capacitação em governança

Desenvolvemos três trilhas de aprendizagem e certificações de conhecimentos na temática de governança corporativa na Universidade CAIXA, para auxiliar na formação dos nossos agentes de governança. Com três vertentes diferentes (Mercado e Governo; CAIXA; e Estratégia) e conteúdos de excelência, a trilha está disponível para os empregados.



A Universidade CAIXA (UC), reconhecida nacional e internacionalmente pela sua atuação, é responsável pela educação corporativa e tem como objetivos fortalecer as competências estratégicas para aperfeiçoar a trajetória profissional dos empregados e agregar valor ao negócio, fornecendo experiências de aprendizagem para um melhor desempenho das pessoas.

### ▲ Estrutura organizacional

Com o intuito de conciliar nossa vocação social com a geração de resultados, aprimorar padrões de governança e tornarmos referência em sustentabilidade, adequamos a estrutura organizacional da CAIXA. Destacamos as seguintes mudanças:

- ▲ Migração da Corregedoria e unidades vinculadas, anteriormente subordinadas à Presidência, para o Conselho de Administração, robustecendo seu mandato de gestão da ética e prevenção de irregularidades, e reforçando a autonomia e isonomia de sua atuação;
- ▲ Expansão da estrutura dedicada à integração da nossa atuação no tema Sustentabilidade, com a criação de unidade hierárquica na Alta Administração, com o objetivo de fortalecer e ampliar a atuação na temática em todas as suas dimensões, destacando o empreendedorismo como ferramenta de transformação social. A expansão e a criação da estrutura fomentaram a evolução do modelo de atuação da CAIXA, promovendo uma gestão integrada da sustentabilidade, fortalecendo a cultura organizacional nesse tema e difundindo os conceitos de inovação de soluções em sustentabilidade na empresa.

## **Avaliação e monitoramento da gestão das operadoras de autogestão que administram os planos de benefício de assistência à saúde (Resolução CGPAR nº 36/2022)**

Em atendimento ao disposto na Resolução CGPAR nº 36/2022, informamos que o Relatório Técnico sobre o benefício de assistência à saúde – ano-base 2021 foi produzido com o escopo definido no art. 3º da referida resolução, sendo pautado para apreciação do Conselho Diretor, do Comitê de Auditoria e do Conselho Fiscal.

Conforme disposto no anexo II do Relatório Técnico-Atuarial sobre informações de custeio do benefício de assistência à saúde, com destaque para a apreciação do Conselho de Administração, que aprovou o plano de metas do benefício de assistência à saúde estabelecido para 2022, determinando seu acompanhamento pelo próprio Conselho de Administração e pelo Comitê de Auditoria.

O plano de metas aprovado é composto por três indicadores, quais sejam:

- ▲ **Tempestividade da autorização prévia do Saúde CAIXA:** visa à qualidade do atendimento aos beneficiários e à conformidade quanto ao regramento do disposto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
- ▲ **Satisfação do usuário do Saúde CAIXA:** visa mensurar a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do beneficiário com o Saúde CAIXA;
- ▲ **Gestão do custo do Saúde CAIXA:** visa à sustentabilidade do plano e à mitigação de riscos financeiros à CAIXA e aos beneficiários do Saúde CAIXA.

A avaliação dos três indicadores permeia os pilares de atendimento, mantendo o beneficiário como pilar mais relevante do atendimento, observando a conformidade em relação às regras dispostas pela ANS, conselhos de classes e demais órgãos regulatórios de saúde, além do pilar financeiro, que tem como princípio o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade do Saúde CAIXA.

As metas estabelecidas para o exercício de 2022 foram superadas.



# COMENTÁRIOS DOS ADMINISTRADORES

A CAIXA sempre contribuiu para o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade.

Presente no dia a dia da população como braço operacional de políticas públicas de desenvolvimento do Estado, a CAIXA tem uma gestão corporativa contemporânea – norteada pelos princípios de transparência, responsabilidade corporativa, equidade e prestação de contas – na condução dos negócios e no relacionamento com as partes interessadas.

Dos resultados alcançados pela CAIXA no ano de 2022, destaca-se o pagamento de 402,2 milhões de parcelas de programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do INSS, por meio dos canais de atendimento físicos e digitais e da rede parceira, totalizando o valor de R\$ 308,9 bilhões em benefícios pagos.

Em fevereiro de 2022, teve início o pagamento do Abono Salarial, de acordo com a Resolução Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (Codefat) nº 934, de 7 de janeiro de 2022. Foram realizados 23,1 milhões de pagamentos para 22,5 milhões de beneficiários, que receberam o total de R\$ 20,4 bilhões.

O calendário do Saque Extraordinário do FGTS começou em 20 de abril de 2022 e foi estabelecido de acordo com o mês de nascimento do trabalhador. Foram liberados cerca de R\$ 32,1 bilhões para aproximadamente 72,8 milhões de trabalhadores com direito ao saque até dezembro de 2022.

A CAIXA atua como mandatária da União na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral, permitindo que municípios de todo o país tenham acesso aos recursos públicos por meio de assistência técnica de engenharia e social adequada à realidade de cada município, além de garantir a aplicação do recurso público dentro dos parâmetros técnicos e orçamentários regulamentados pelos ministérios gestores de políticas públicas e órgãos fiscalizadores.

As operações de infraestrutura alcançaram saldo de R\$ 99,3 bilhões ao final de 2022, crescimento de 5,7% em relação ao mesmo período do ano anterior. Pela grande relevância e protagonismo que possuem, e por estarem intrinsecamente ligadas ao desenvolvimento econômico nacional, essas operações estão inseridas no escopo de atuação estratégica da CAIXA.

A CAIXA é o banco que apoia o brasileiro no sonho da conquista da casa própria, mantendo-se líder de mercado no segmento imobiliário, apresentando 66,2% de *market share* em financiamentos imobiliários totais, sendo que em 2022 foi operado o Programa Casa Verde e Amarela, com *share* de 99,9%. Também se destaca a qualidade da carteira imobiliária, com 95,1% dos contratos com *rating* entre AA-C, além do índice de inadimplência da carteira em 1,7%.

Em relação ao segmento empresarial, mantendo o foco nas Micro e Pequenas Empresas, a CAIXA operacionalizou a contratação de recursos do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe) e do Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (Fampe).

No Pronampe, foram 108,8 mil contratos firmados em 2022, disponibilizando R\$ 9,7 bilhões. Desde o lançamento do Programa, em junho de 2020, a CAIXA já apoiou 274 mil empresas, possuindo 32,2% do *market share* em volume concedido. Em relação ao Fampe, no acumulado de 2022, foram 57,4 mil contratos firmados, disponibilizando R\$ 3,8 bilhões. Desde 2020, quando foram abertas as contratações, a CAIXA já apoiou 151 mil empresas.

Durante 2022, foram realizadas 206,8 mil solicitações de renegociação dos contratos do Fies, resultando em R\$ 5,57 bilhões em descontos, o que representa 87% de desconto médio concedido.

No agronegócio, o saldo da carteira atingiu a marca de R\$ 44,1 bilhões ao final de 2022, aumento de 167,5% em comparação com 2021. Em 2022, a CAIXA realizou R\$ 39,4 bilhões em contratações agro, aumento de 150,2% em comparação a 2021. Desse total, foram destinados R\$ 15,5 bilhões para custeio, R\$ 15,5 bilhões para investimento, R\$ 5,6 bilhões para industrialização e R\$ 2,8 bilhões para comercialização.

Durante o ano de 2022, a CAIXA apoiou 193 municípios de diversas regiões do país que foram atingidos por enchentes para o Saque Calamidade do FGTS. O Banco enviou empregados especialistas da área de Governo, Habitação e FGTS para prestar apoio técnico às prefeituras da região. Para atendimento aos moradores das regiões atingidas, a CAIXA deslocou caminhões-agência, preparados para realizar os mesmos serviços de uma agência física.

Destaca-se, na comparação dos últimos 12 meses, o crescimento das receitas em crédito imobiliário (37,8%); crédito para Pessoa Física (39,9%); crédito para Pessoa Jurídica (76,2%); saneamento e infraestrutura (47,9%) e crédito ao agronegócio (321,6%).

As captações totais da CAIXA encerraram 2022 com um saldo de R\$ 1,2 trilhão, crescimento de 11,3% em relação a 2021, dos quais a poupança representa R\$ 360,7 bilhões, um recuo de 1,2% nos últimos 12 meses. A CAIXA se mantém líder nesse segmento, aumentando sua participação de mercado de 35,4% para 36,1% ao final de 2022.

Desde o lançamento da linha de crédito CAIXA Energia Renovável em dezembro de 2021, foram mais de R\$ 165,5 milhões aplicados que resultaram em economia na conta de luz e contribuem para a sustentabilidade com o uso de energia limpa e renovável.

Com o objetivo de receber e aplicar recursos em conformidade com as disponibilidades financeiras e com os princípios de

Responsabilidade Socioambiental, foi constituído, em 13 de abril de 2010, o Fundo Socioambiental (FSA CAIXA). Desde 2010, o FSA CAIXA comprometeu mais de R\$ 296 milhões em 213 projetos nas linhas temáticas de desenvolvimento humano, promoção socioeconômica, cidades, comunidades, habitação, biodiversidade, resíduos sólidos, economia verde e de restauração e preservação ambiental. As linhas temáticas, os eixos de atuação e a distribuição dos recursos para apoio aos projetos com recursos do Fundo Socioambiental CAIXA são definidos pelo Comitê RSA – Responsabilidade Socioambiental e aprovados pelo Conselho Diretor.

As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil. Em 2022, as Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 23,2 bilhões, dos quais R\$ 10,9 bilhões foram destinados aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, além do retorno à sociedade via pagamentos de imposto de renda.

Apesar dos desafios enfrentados em 2022, a CAIXA manteve-se segura e sólida, participando ativamente no desenvolvimento da economia nacional e operacionalização de políticas voltadas à redução das desigualdades sociais e regionais do Brasil, conforme demonstrado em seus números e em seu protagonismo social, no apoio ao desenvolvimento do país.

A nova gestão tem o compromisso de ampliar o potencial da CAIXA no gerenciamento de programas sociais e contribuir para a promoção da cidadania e do desenvolvimento do país, visando fortalecer a atuação da CAIXA como empresa pública e consolidá-la como principal parceira estratégica do Governo Federal.

## Conclusão

A presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa cumpre seu objetivo com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas pela CAIXA, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional que justificou sua criação, com definição dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos, em atendimento aos objetivos de governança preconizados pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e seu Decreto de regulamentação, nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

Ressalta-se que a atual Presidenta da CAIXA assumiu suas atribuições em 12 de janeiro de 2023 e que o Conselho de Administração da CAIXA Econômica Federal, que aprova e subscreve esta Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, é composto por Conselheiros empossados em 2019, 2021, 2022 e 2023, conforme pode ser consultado no endereço: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/conselho-administracao/Paginas/default.aspx>, informações dos Conselheiros, e, para elaboração da presente, foram utilizadas as informações de 2022 disponíveis nos controles e relatórios da empresa.

Conselho de Administração da CAIXA

**CAIXA**