

2018



18

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

CAIXA





PRSA

Ao longo deste relatório, referenciamos os pilares da nossa Política de Responsabilidade Socioambiental. Confira os ícones:



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS



GESTÃO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS



GESTÃO DE PRÁTICAS ADMINISTRATIVA E DA CADEIA DE FORNECIMENTO



GOVERNANÇA



DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ODS

Também fazemos menção aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no relato. Acompanhe as ações da Caixa que se alinham aos ODS e suas metas por meio de indicações ao longo do documento.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Mensagem do Presidente

GRI 102-14

É com satisfação que nos dirigimos à sociedade brasileira e aos nossos públicos de relacionamento para apresentar os destaques e os resultados da Caixa no ano de 2018.

Assumimos a presidência da Caixa com muito orgulho, responsabilidade e motivação. Aceitamos a missão dada pelo Presidente da República e pelo Ministro da Economia de conduzir a Caixa com diligência e foco na atuação sustentável de seus negócios. Daremos ênfase à melhoria da eficiência operacional e ao incremento na rentabilidade das operações, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

A força da Caixa se evidencia pelos números impressionantes e um quadro de 84 mil colaboradores comprometidos com a empresa e com os

seus clientes. Somos atualmente o maior banco brasileiro em número de clientes (92,7 milhões), responsável por 37,4% da poupança nacional e 68,8% do crédito habitacional. Possuímos ampla capilaridade, com 4.169 agências e postos de atendimento, 8.500 correspondentes bancários exclusivos, 13.031 unidades lotéricas, além de 54.103 máquinas de autoatendimento.

Nossos pontos de atendimento estão presentes em 5.494 dos 5.570 municípios do País, incluindo as localidades mais carentes e remotas. Isso faz com que a Caixa cumpra com excelência o papel social de atuar como principal agente executor de políticas públicas do Governo Federal. Em 2018, pagamos mais de R\$ 111 bilhões em saques do FGTS, incluindo 4.477 saques no exterior; realizamos mais de 67,3 milhões de pagamentos ao trabalhador, totalizando aproximadamente R\$ 65,6 bilhões de Seguro Desemprego, PIS e Abono Salarial.

Ressaltamos que a Caixa pagou 164 milhões de benefícios sociais associados a diferentes programas de transferência de renda – quantia essa que representa R\$ 30 bilhões em recursos. Em relação às políticas habitacionais, apenas no Programa Minha Casa Minha Vida contratamos R\$ 62,5 bilhões, totalizando 505.494 moradias contratadas e 308.052 entregues.

A Caixa tem números impressionantes e um quadro de colaboradores comprometidos com a sua missão.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Em 2018, foram adotadas medidas para fortalecer ainda mais a governança corporativa, a fim de caminharmos para um modelo que se torne referência dentro do setor.

Ainda na esfera social, foi dada sequência às iniciativas de fomento à cultura, com investimento de R\$ 60 milhões e ao esporte olímpico e paralímpico, com investimento de cerca de R\$ 170 milhões.

Para 2019, mantemos o compromisso de agir proativamente para fortalecer e melhorar a governança, visando dar maior transparência e acesso à informação, além de ampliar a meritocracia para escolha de cargos e funções. Planejamos reforçar a atuação nos segmentos de baixa renda e infraestrutura e estamos empenhados em melhorar a qualidade do crédito, reduzir despesas e aumentar a eficiência.

Por meio do programa Caixa Mais Brasil buscaremos regionalizar a atuação do Banco com o entendimento das necessidades das diferentes realidades brasileiras. O Programa, que passará

por todos os estados brasileiros, privilegiando as regiões interioranas, terá início nas regiões mais carentes do Norte e Nordeste.

O programa Caixa Mais Brasil promoverá encontros com lideranças regionais, colaboradores do Banco, empresários, autoridades e comunidades, ratificando a missão da Caixa de promoção do desenvolvimento sustentável do País.

Por fim, ratificamos que todas as nossas ações terão sempre a premissa de manter a Caixa rentável e autossustentável, criando valor para a sociedade brasileira e garantindo que a Caixa se mantenha como o banco de todos os brasileiros.

Pedro Guimarães
Presidente da Caixa





CAPÍTULO 1

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Somos a Caixa

GRI 102-2, 102-5, 102-6

Neste Capítulo
Presença e relevância

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável

Conexão com
a PRSA



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Desde a nossa fundação, em 1861, trabalhamos para manter nosso compromisso de ser uma instituição presente na vida de todos os brasileiros.

Atuamos na operação de benefícios e programas sociais do governo, tais como Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, além de programas sociais como Bolsa Família, Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV). Além disso, apoiamos diversas atividades artístico-culturais, educacionais e desportivas. Contribuímos não somente para o desenvolvimento do Brasil, mas, sobretudo, para a melhoria da qualidade de vida da população.

Vinculada ao Ministério da Economia, a Caixa é uma empresa 100% pública. Somos hoje o maior banco em número de clientes pessoa física e jurídica (aproximadamente 92,7 milhões)¹ e possuímos cerca de 56 mil pontos de atendimento. Para os correntistas, buscamos oferecer os melhores serviços e opções de crédito.

Em 2018, nossas atividades foram responsáveis por injetar aproximadamente R\$ 700 bilhões na economia brasileira por meio de contratações de crédito, distribuição de benefícios sociais, investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal, destinação social das loterias, entre outras ações. As iniciativas proporcionaram a obtenção de um Resultado Líquido Recorrente de R\$ 12,7 bilhões.

Para o programa Minha Casa Minha Vida, em 2018 contratamos R\$ 62,5 bilhões, totalizando 505 mil unidades habitacionais que ajudaram a realizar o sonho da casa própria de muitas famílias brasileiras, ao mesmo tempo em que contribuiu para o aquecimento da economia por meio da construção civil. Nesse mesmo período, também pagamos cerca de 164 milhões de benefícios sociais referentes a programas de transferência de renda, totalizando aproximadamente R\$ 30 bilhões em recursos aplicados para a erradicação da pobreza e a melhoria da distribuição de renda entre a população brasileira. Somente o programa Bolsa Família pagou R\$ 29,2 bilhões em benefícios, sendo responsável por 96% do volume de pagamentos e por aproximadamente 97% do valor total.



Para conhecer mais
sobre a nossa história,
acesse www.caixa.gov.br
> Sobre a Caixa >
Institucional

1. Retificamos que a quantidade de clientes correspondente ao ano de 2017 é de 88 milhões em pessoas físicas e jurídicas.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Presença e relevância

GRI 102-4, 102-6, 102-7, 102-45

Possuímos uma grande capilaridade no território nacional com cerca de 56 mil postos de atendimento e, chegando, virtualmente, a toda a população. Também contamos com oito caminhões-agência e três agências-barco. Inauguradas em 2010, 2014 e 2015, respectivamente, as agên-

cias-barco Chico Mendes, Ilha do Marajó e São Francisco levam acesso a serviços bancários e cidadania à população de regiões ribeirinhas.

Além disso, possuímos um escritório de representação nos Estados Unidos².

A REDE CAIXA GRI 102-7

Canais de Atendimento – 2018*	Caixa	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência	3.375	183	637	315	1.596	644
Posto de Atendimento	805	46	113	115	278	253
Sala de Autoatendimento	3.873	211	701	387	1.765	809
Posto de Atendimento Eletrônico	1.697	142	282	398	506	369
Unidade Lotérica	13.031	787	3.098	1.131	5.731	2.284
Correspondente Caixa Aqui	8.500	445	2.021	773	3.353	1.908
Banco24h (Rede vermelha - TECBAN)	23.049	1.418	4.480	1.843	13.170	2.138
Compartilhamento de terminais com o Banco do Brasil	1.827	172	436	269	625	325
Total	56.157	3.404	11.768	5.231	27.024	8.730

* Posição Dezembro de 2018

CONGLOMERADO

Somos um conglomerado formado pelo conjunto de empresas em que possuímos participações societárias direta e indireta ou por meio de nossas subsidiárias, alinhados à estratégia e ao posicionamento do mercado.

A Caixa Seguridade Participações S/A é uma holding que concentra as participações societárias nos ramos de seguridade e corretagem de seguros, tendo como característica o fato de ser uma subsidiária integral da Caixa.

A companhia foi o quarto maior grupo segurador do País em 2018, por meio dos negócios da Caixa Seguradora, Too Seguros e PAN Corretora. A Caixa Seguridade considera os prêmios de seguros emitidos, as contribuições de previdência privada (VGBl e PGBl) e as arrecadações com títulos de capitalização, segundo dados divulgados pela SUSEP. Sua atuação tem contribuído para o diferencial competitivo da marca Caixa e o acesso aos mais de 92,7 milhões de clientes. Já a Caixa PARTICIPAÇÕES S/A – CAIXAPAR é nosso braço

2. O escritório de representação da Caixa no Japão encerrou as suas atividades em julho de 2018.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

estratégico nos negócios relativos a participações societárias, atuando em setores específicos da economia ligados às atividades complementares e similares aos negócios de sua Controladora.

A Caixa Loterias, ainda em condição pré-operacional, tem por objetivo administrar os serviços de loterias federais nos termos da legislação específica.

A Política do Conglomerado estabelece orientações para a gestão, a realização de investimentos e as contratações no âmbito do Conglomerado Caixa, abrangendo o relacionamento comercial e a governança corporativa entre a Caixa e respectivas empresas integrantes. O objetivo é obter ganhos de desempenho e estabelecer parcerias estratégicas para o acesso a mercados e segmentos específicos.

Entre as parcerias relevantes estão:

CAIXA SEGURIDADE

- Caixa Seguradora (seguros, planos de capitalização, consórcio, planos de previdência complementar, saúde e corretora de seguros)
- Too Seguros (seguros, capitalização, previdência e saúde)
- Pan Corretora (corretora de seguros)

CAIXAPAR

- Banco Pan (banco múltiplo de varejo)
- Elo (cartões e meios de pagamento)
- Cibrasec (securitização de recebíveis imobiliários)
- Caixa Crescer (microfinanças)
- Parcerias com perfil de suporte às operações da Caixa, como a Capgemini (TI) e a TecBan (rede de atendimento)
- Branes (suporte na captura e tratamento de operações de crédito)
- Quod (bureau de crédito)
- Caixa Imóveis S/A (soluções para crédito imobiliário)

LOTÉRIAS CAIXA

Administramos desde 1962 as loterias federais do Brasil, quando o Governo Federal, ao autorizar a exploração das loterias no país, adotou como pilares a proteção da sociedade brasileira e a geração de recursos com finalidade social, para aplicação em âmbito nacional. Dos valores arrecadados por meio do portfólio de produtos das loterias, em 2018 foram repassados R\$ 6,57 bilhões para aplicação em áreas como esporte, educação, cultura, segurança, entre outros. Esse valor é 0,34% maior do que o repassado no ano anterior.

AGRONEGÓCIO

Atuamos nas linhas de custeio, investimento, industrialização e comercialização para Pessoa Física e Jurídica, incluindo cooperativas de produção, com fontes de recursos obrigatórios, livres, de LCA e do BNDES. Em 2018, demos início à linha Industrialização PRONAF, que possibilita o acesso ao crédito para pequenos produtores organizados em cooperativas de agricultura familiar e enquadrados no Pronaf, provendo recursos para o beneficiamento, processamento e/ou comercialização de produtos agropecuários. Além disso, também passamos a financiar, junto às cooperativas e agroindústrias, empreendimentos de piscicultura explorados em regime de integração por produtores rurais.

Em 2018 foram concedidos R\$ 6,4 bilhões em operações de crédito rural. Destacam-se as opera-

ções de custeio, responsáveis por 57% do volume contratado, seguido pelas operações de industrialização, que representaram 34%. Ao final desse período, 1.745 agências distribuídas em todas as regiões do país estavam habilitadas à concessão de crédito rural, observando o atendimento à legislação ambiental aplicável em cada contratação.

Culturas financiadas: Algodão, alho, amendoim, arroz, café, cana-de-açúcar, cenoura, eucalipto, feijão, girassol, laranja, maçã, mandioca, milho, soja, sorgo, tomate, trigo e uva.

Atividades Pecuária: Bovinocultura (carne e leite), para produtores individuais e cooperativas de produção, e suinocultura, piscicultura e avicultura para cooperativas de produção e agroindústrias em regime de integração.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

MICROCRÉDITO

O Microcrédito Produtivo Orientado é uma linha de crédito direcionada a empreendedores de baixa renda, microempresas e microempreendedores individuais (MEI), sejam formalizados ou não. O produto pode ser utilizado na aquisição de máquinas, equipamentos, matéria-prima, melhoria de infraestrutura ou como capital de giro.

Para concessão do microcrédito, atuamos prioritariamente pela Caixa Crescer, que possui uma equipe capacitada para realizar visitas ao tomador do crédito, esclarecendo dúvidas sobre formas de pagamento, prazos, limites, entre outras, e, principalmente, orientando de forma adequada, garantindo a contratação do crédito qualificado. Em 2018, concedemos R\$ 88 milhões em microcrédito, divididos entre pessoas físicas e pessoas jurídicas.

PRODUTOS PESSOA FÍSICA

CONSTRUCARD

Linha de crédito destinada para a compra de material de construção em estabelecimentos credenciados pela Caixa, proporcionando oportunidades de melhoria das suas condições de moradia ao viabilizar projetos de reforma, construção ou ampliação do imóvel, ou ainda a redução de despesas no médio ou longo prazo com a instalação de equipamentos de geração de energia fotovoltaica, eólica e aquecedores, além de quaisquer outros recursos materiais que levem a construções sustentáveis. Em 2018, contávamos com mais de 80.000 estabelecimentos credenciados e concedemos aproximadamente R\$ 398 milhões de crédito voltados ao incremento do segmento da construção civil.

POUPANÇA E EXPANSÃO DE BASE

A Poupança da Caixa encerrou o ano de 2018 com um saldo de R\$ 298,4 bilhões, que representa 37,4% de todo o saldo do mercado bancário. A facilidade de acesso e simplicidade do produto são um dos principais atrativos, além da segurança que oferecemos aos poupadores.

Por ser um dos investimentos mais seguros e simples do mercado, a poupança é indicada para qualquer tipo de investidor. Entre suas vantagens, destaca-se a isenção de imposto de renda e a liquidez imediata, ou seja, o cliente pode realizar saques a qualquer momento que precisar. Importante produto na bancarização da população brasileira, abrimos cerca de 800 mil novas contas por mês.



Mais informações sobre abertura de conta de Poupança na Caixa estão disponíveis no site www.caixa.gov.br





SOMOS A CAIXA

CAPÍTULO 2

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Governança, Ética e Integridade



Neste Capítulo

Visão estratégica

Estrutura de governança

Integridade Corporativa

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



Conexão com
a PRSA



SOMOS A CAIXA

**GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Ágil e Assertiva

Parte do nosso Modelo de Gestão, a Governança Corporativa permite a definição e organização das atribuições e das relações entre os agentes de governança, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho da empresa e proteger os direitos de todos os nossos públicos de relacionamento. Por meio dela, promovemos maior agilidade, responsabilização e assertividade no processo decisório, além de avanços significativos no processo de gestão, da melhoria constante nas relações com nossos *stakeholders* e da garantia de disciplina na abordagem de temas críticos, alinhada à adoção de práticas referenciadas de mercado.

Adotamos práticas que possibilitam integrar as dimensões social, econômica e ambiental, tendo como base a sustentabilidade. Dessa forma, promove um desempenho empresarial responsável, que prioriza a transparência e a ética na geração de valor para a sociedade.

Mantemos um Manual de Governança Corporativa que disciplina as práticas decisórias junto de outros documentos – como o Código de Ética, o Estatuto Social, as Políticas de Atuação (entre elas as de Controles Internos e Compliance, Governança Corporativa e Responsabilidade Socioambiental) e o Regime de Alçadas.

Nosso modelo de Governança Corporativa é convergente com o disposto no Decreto 6.021/2007, que cria a Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR).



Diogo Rafael Costa Gomes – empregado Caixa



SOMOS A CAIXA

**GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO**PRINCIPAIS INICIATIVAS DE 2018**

Foram implantados mecanismos de governança para cumprimento da Lei nº 13.303/2016, do Decreto nº 8.945/2016 e de Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), fortalecendo a nossa governança corporativa. Entre as ações implantadas, destacam-se:

- **Adequação do Estatuto**, contemplando boa parte dos dispositivos legais.
- **Constituição da Assembleia Geral**.
- **Eleição** de membros independentes no Conselho de Administração.
- **Aprovação das políticas** de Transações com Partes Relacionadas, Divulgação de Informações e Porta-Vozes.
- **Constituição do Comitê de Elegibilidade**.
- **Publicação da Carta Anual** de Políticas Públicas e Governança Corporativa e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos.
- **Independência da área** de controles internos e gestão de riscos.
- **Treinamentos** para administradores eleitos.
- **Novas regras de transparência**, entre as quais a divulgação dos extratos das atas das reuniões do Comitê de Auditoria.
- **Avaliação anual de desempenho**, individual e coletiva dos administradores e dos membros de comitês estatutários.
- **Novas regras** para investidura e atuação dos administradores.
- **Instituição de novos critérios** para seleção dos vice-presidentes, podendo utilizar consultoria especializada em recrutamento e seleção de executivos.
- **Responsabilidades do Conselho** de Administração e do Conselho Diretor pela supervisão e fiscalização da FUNCEF.
- **Aprovação do Plano Estratégico** do Conglomerado, do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).
- **Aprovação da nova versão** da Política de Governança Corporativa da Caixa e suas subsidiárias alinhada à Lei nº 13.303/2016 e ao Decreto nº 8.945/2016.

- **Certificação Nível I** pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), no 3º Ciclo de avaliação do Indicador de Governança Corporativa (IG-SEST), com nota 9,75.
- **Contratação de empresa** para a prestação de serviços de recebimento, análise e classificação das denúncias dos públicos interno e externo da Caixa.

Além das obrigatoriedades legais, o Conselho de Administração estabeleceu diversas medidas com o objetivo de aprimorar e fortalecer a nossa Governança Corporativa, entre as quais destacamos:

- **Ajuste da Política de Relacionamento com Cliente** padronizando a atuação em toda a organização alinhada às melhores práticas de governança corporativa, ética e integridade, garantindo a sustentabilidade dos negócios por meio da melhoria contínua do relacionamento com clientes e usuários.
- **Criação do Portal da Transparência Caixa** (<http://www.caixa.gov.br/acesso-a-informacao/Paginas/default.aspx>), reforçando a busca por divulgar sempre de maneira clara e objetiva toda e qualquer informação de interesse coletivo que dizem respeito à Caixa e ao seu papel diante a sociedade e ao Estado, como licitações, contratos, programas, estrutura organizacional, etc.
- **Adesão ao Movimento Empresarial pela Integridade e Transparência**, organizado pelo Instituto Ethos, com a assinatura de uma carta-compromisso pela promoção da integridade, da transparência e das ações de combate à corrupção nas instituições públicas e privadas, de forma a agregar um conjunto de compromissos, dentro do seu espaço de atuação, visando promover a transparência e a integridade no ambiente de negócios no Brasil.
- **A Carta Compromisso dos Conselheiros** e Dirigentes está disponível para download no nosso website (www.caixa.gov.br).



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Visão estratégica

Como empresa pública, alinhada à Lei das Estatais (13.303/2016) e sujeita à necessidade de reavaliar seus planos de longo prazo, revisamos periodicamente nosso Plano Estratégico, que atualmente contém as diretrizes corporativas para o período 2017-2027, definidos a partir de entrevistas, pesquisas e oficinas junto aos vice-presidentes e aprovados no Conselho de Administração.

Com o objetivo ampliar o conhecimento e comprometimento com a estratégia, em fevereiro de 2018 realizamos o evento “Conexão Caixa”, que divulgou as diretrizes dos próximos 10 anos para os executivos e empregados. Também foram realizadas outras ações de divulgação, como workshops, rodas de diálogo e encontros com diversos grupos de nosso quadro funcional. Desenvolvemos ainda, um blog de conteúdo estratégico e com acesso disponibilizado aos empregados.

Por fim, contamos com o programa de integração que disponibiliza material e busca apresentar a empresa, desempenho e estratégia aos novos dirigentes.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI 102-18

Todos os integrantes de nossa estrutura organizacional devem ser brasileiros, morar no País, ter reputação ilibada e demonstrar conhecimento notório sobre as áreas de sua competência. Possuímos uma Assembleia Geral e os seguintes órgãos estatutários de administração: o Conselho de Administração e os 35 membros da Diretoria, descritos abaixo:

- I. PRESIDENTE DA CEF.
- II. 12 VICE-PRESIDENTES.
- III. DIRETOR JURÍDICO.
- IV. 21 DIRETORES EXECUTIVOS.



Para acessar a estratégia Caixa (em português), visite www.caixa.gov.br
> Sobre a Caixa > Governança Corporativa



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Para saber mais detalhes de
nossa estrutura, (em português),
visite www.caixa.gov.br
> Sobre a Caixa > Governança
Corporativa

Estrutura de Governança da Caixa

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

6 Membros indicados pelo Ministro da Economia

Presidente da Caixa

1 Representante dos Empregados

CONSELHO DIRETOR

Presidente da Caixa

10 vice-presidentes

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE ATIVOS DE TERCEIROS

Presidente

VP Administração e Gestão de Ativos de Terceiros

VP Controles Internos e Gestão de Riscos

VP Clientes, Negócio e Transformação Digital

CONSELHO DE FUNDOS GOVERNAMENTAIS E LOTERIAS

Presidente

Vice-presidente Fundos de Governamentais e Loterias

+2 Vice-Presidentes

COMITÊS DELEGADOS DO CONSELHO DIRETOR

Presidente (exceto Créditos e Negócios)

Vice-Presidente (conforme Comitê)

COMITÊS ESTATUTÁRIOS

COMITÊ DE AUDITORIA
4 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ DE INDICAÇÃO E REMUNERAÇÃO
3 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ INDEPENDENTE DE RISCOS
3 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE
4 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ DE CORREIÇÃO
3 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ DE PARTES RELACIONADAS
3 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ DE OTIMIZAÇÃO DE ATIVOS
3 membros escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração

COMITÊ DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
5 membros - Conselheiro de Administração, DE Tecnologia da Informação, DE Organização e Estratégia, DE Transformação Digital, DE Produtos de Varejo

DEMAIS COLEGIADOS
Membros indicados pelo Presidente da Caixa - gestores da Caixa

DIRIGENTES

Presidente

12 Vice-Presidentes

21 Diretores Executivos

Diretor Jurídico

CONSELHO FISCAL

5 membros, efetivos e respectivos suplentes, eleitos pela Assembleia Geral

Um membro e respectivo suplente são representantes do Tesouro Nacional



SOMOS A CAIXA

**GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO**GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE**
GRI 102-18

O Comitê de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (Comitê RSA) é um órgão autônomo, de natureza, estratégica e caráter deliberativo e propositivo, com atuação em âmbito nacional. Com o objetivo de articular e engajar diferentes áreas da Caixa no processo de desenvolvimento, implantação, avaliação e acompanhamento de aspectos de RSA no Ban-

co, o Comitê foi presidido até 2018 pelo líder da Diretoria de Organização e Estratégia, vinculada à presidência.

A presidência do Comitê RSA é responsável por pautar o Conselho Diretor sobre os projetos e recursos socioambientais utilizados, bem como sobre seu impacto para a Empresa e para a sociedade. Também compete ao presidente do Comitê informar a alta administração sobre o Relatório de Sustentabilidade.

Avaliação de desempenho do Conselho de Administração

GRI 102-28

Nosso Conselho de Administração (C.A) tem seu desempenho avaliado com base nas diretrizes da Lei 13.303/2016, que delibera sobre a avaliação dos administradores e dos membros de comitês das empresas públicas para fins de recondução. Esse processo consiste em uma autoavaliação e a metodologia utilizada é composta por três blocos distintos: atribuições do Conselho (50%), indicadores corporativos (30%) e competências específicas dos membros (20%).

O bloco atribuições do Conselho é mensurado por meio de formulário próprio, construído a partir das atribuições do Conselho e sob a luz do Decreto 8.945, do Manual Normativo Interno da empresa e do Estatuto da Caixa. O bloco de competências específicas dos membros também é analisado por formulário próprio, composto pelas competências

necessárias para a atuação de cada um dos membros no Conselho de Administração.

Já o bloco de indicadores corporativos é constituído por indicadores do Plano Estratégico Caixa, indicadores de TI e Riscos (específicos para a Vice-presidência Tecnologia da Informação e Vice-presidência Controles Internos e Gestão de Riscos) e indicadores financeiros, como Resultado Operacional, Lucro, Índice de Eficiência, entre outros.

As competências dos membros dos conselhos já foram previamente mapeadas e estão em fase final de validação junto às instâncias de deliberação. Posteriormente, serão realizadas as avaliações considerando as competências referentes às atribuições desses membros.



SOMOS A CAIXA

**GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Integridade Corporativa

Fazemos parte de um complexo e abrangente sistema regulatório, que engloba, dentre outros, o Banco Central (BACEN), a Receita Federal, o Sistema Financeiro Nacional e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU) e da Controladoria-Geral da União (CGU). Além disso, como instituição pública temos o dever de obedecer a todas as regulamentações, leis e normas vigentes para operações financeiras com clientes de diferentes perfis, bem como pela administração de loterias e programas federais.

Possuímos um robusto Sistema de Controles Internos da Caixa (SCI Caixa), guiado por um conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura que mantém a consistência das informações gerenciais e financeiras e a realização das atividades de acordo com leis e normas externas aplicáveis.

A Política de Controles Internos do Conglomerado Caixa tem como objetivo promover a efetividade e o fortalecimento do SCI, de modo a garantir, com razoável segurança, o alcance dos objetivos do Conglomerado Caixa, e se alinha ao *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*.

A área de Controles Internos é responsável pela gestão do Sistema de Controles Internos (SCI Caixa). Entre suas atribuições estão o monitoramento do ambiente de controle da Caixa e de suas subsidiárias, participações e dos planos de previdência complementar patrocinados, a avaliação de *compliance* e a prevenção à lavagem

de dinheiro e do financiamento ao terrorismo. Entre as práticas adotadas para a gestão da ética e para a manutenção de um ambiente adequado de controles internos estão:

- **Estrutura de governança** com múltiplos comitês.
- **Estrutura de auditoria interna** independente e contratação de auditoria externa.
- **Manutenção de atividades** de controle e risco segregadas.
- **Regime de instâncias** decisórias com alçadas definidas.
- **Políticas abrangentes** e regras de conduta para empregados, demais prestadores e atividades sensíveis.
- **Código de Ética.**
- **Processos de apuração** de responsabilidade e correção definidos e aplicados.

Em razão das notícias divulgadas na imprensa a partir de 2015, em conexão com a operação "A Origem" e, a partir de 2017, em conexão com as operações "Cui Bono?", "Sepsis" e "Patmos", deflagradas pela Polícia Federal e pelo Ministério Público Federal, a Administração da Caixa adotou ações acautelatórias de caráter interno, com o propósito de identificar eventuais descumprimentos de leis e regulamentos, e os eventuais impactos sobre os controles internos e as demonstrações contábeis da Caixa, por parte de seus empregados, administradores e fornecedores e passou a colaborar ativamente com as autoridades públicas responsáveis por aquelas investigações. Adicionalmente, em agosto de 2017, a Caixa decidiu contratar uma investigação indepen-



SOMOS A CAIXA

**GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

dente, conduzida por escritório de advocacia com reconhecida capacidade na matéria e com apoio de outros especialistas externos e supervisionada por um Comitê Independente com a finalidade de garantir que os trabalhos fossem desenvolvidos sem quaisquer interferências indevidas. A primeira fase da investigação independente gerou diversas recomendações que foram adotadas ou estão em processo de adoção pela Caixa, com destaque para as alterações estatutárias aprovadas na Assembleia Geral Extraordinária - AGE de 19/01/2018, que incluíram um novo processo para escolha e nomeação de Vice-presidentes bem como a inclusão de membros independentes no Conselho de

Administração. Essa investigação independente não indicou, até o momento, a existência de qualquer evento capaz de gerar impacto material nas demonstrações contábeis. Uma investigação independente está em andamento, sendo conduzida por escritório de advocacia com reconhecida capacidade na matéria e supervisionada pelo Comitê Independente. Continuaremos acompanhando e apoiando os processos de investigação das autoridades competentes até a sua conclusão e avaliando, sistematicamente, qualquer nova informação que possa demandar providências adicionais.

Código de Ética da Caixa GRI 102-16

Nosso Código de Ética foi desenvolvido em conformidade com o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, publicado no Decreto nº 1.171/94, e alinhado à Resolução CMN nº. 2554/1998 - art. 4º e identifica como valores essenciais e que devem nortear a condução dos negócios da Caixa o Respeito, a Honestidade, o Compromisso, a Transparência e a Responsabilidade.

Seu objetivo é orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos, sendo a sua violação sujeita à apreciação

pela Comissão de Ética. Ele é divulgado para todos os empregados e dirigentes da Empresa por meio do Sistema de Manual Normativo da Caixa (SISMN) e, conforme dispõe a norma interna, o Termo de Ciência do Código de Ética da Caixa é assinado eletronicamente pelos empregados e dirigentes, anualmente, por meio do Portal Integra Mais. Até o final do ano de 2018, 95,39% de um total de 84.929 empregados, assinaram eletronicamente o Termo, ressaltando-se que este percentual varia em razão de novas contratações e de afastamentos de empregados.



Além da intranet, nosso Código de Ética também está disponível (português e inglês) em www.caixa.gov.br Sobre a Caixa > Governança Corporativa > Ética. As ementas das deliberações da Comissão de Ética podem ser acessadas no mesmo endereço.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Código de Conduta da Caixa GRI 102-16

Publicado em 2013, o nosso Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes é divulgado para todos os profissionais da Empresa por meio do Sistema de Manual Normativo da Caixa (SISMN) e engloba um conjunto de regras que favorecem a prevenção de conflitos de interesses e norteiam toda e qualquer conduta e ação, seja no exercício das atribuições profissionais ou fora dele.



Para conhecer nosso Código de Conduta acesse www.caixa.gov.br. Sobre a Caixa > Governança Corporativa > Integridade

O Conselho de Administração da Caixa é o órgão competente para discutir, aprovar e monitorar decisões relativas ao Código de Conduta.

Vale ressaltar que o nosso Código de Conduta passou por uma revisão em 2018, com foco na atualização e adequação às normas externas, inclusão de novas disposições e vedações, ampliação do público-alvo para abranger os agentes públicos do Conglomerado Caixa e da FUNCEF, e não somente empregados e dirigentes, e atendimento à Política de Prevenção ao Conflito de Interesses em relação às situações que possam suscitar conflito de interesse. A nova versão já foi aprovada pelas instâncias superiores da Empresa e publicada em 08/03/2019.

O Termo de Ciência do Código de Conduta é assinado eletronicamente pelos empregados e dirigentes e renovado anualmente conforme previsão normativa. Até dezembro de 2018 o percentual de empregados que assinaram o referido termo foi de 45,07% de um total de 84.929 empregados.

Além do Código de Conduta, a Corregedoria da Caixa elaborou, entre outros documentos, o normativo interno sobre Conflito de Interesses e Autorização para o Exercício de Atividade Privada, para atender às disposições da Lei 12.813/2013 – Lei de Conflito de Interesses, bem como da Portaria Interministerial MPOG/

MTFCGU nº 333/2013, que disciplina a consulta sobre a existência de conflito de interesses e o pedido de autorização para o exercício de atividade privada por servidor ou empregado público do Poder Executivo federal no âmbito da competência atribuída à Controladoria-Geral da União (CGU).

Destaca-se ainda a elaboração da Política de Prevenção ao Conflito de Interesses da Caixa, cuja primeira versão foi publicada no Sistema de Manual Normativo da Caixa (SISMN) em dezembro de 2018. A política tem como objetivo estabelecer princípios e diretrizes para mitigar o risco de envolvimento dos membros estatutários na Caixa, inclusive aqueles indicados para participação em empresas do Conglomerado Caixa e na FUNCEF, dirigentes, empregados, fornecedores, terceirizados e parceiros em situações que configurem conflito de interesses com as atividades pertinentes ao objeto social da Empresa, em atendimento às disposições legais vigentes, de forma a não prejudicar a missão e o alcance da visão empresarial da Caixa e do conglomerado.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Combate à Corrupção

GRI 102-11, 102-16, 103-2, 103-3/205, 205-2

Publicada em 2016, a nossa Política Anticorrupção traz um conjunto de princípios e diretrizes que buscam prevenir e corrigir desvios de conduta, reduzindo o risco de envolvimento dos dirigentes, empregados, colaboradores, fornecedores e parceiros em atos de corrupção.

Também publicado em 2016, o Programa de Integridade, construído considerando as especificidades dos nossos negócios, é disponibilizado para todos os empregados em uma plataforma educativa para fomentar a discussão sobre o tema e conscientizar a todos sobre a importância de uma atuação mais íntegra no desempenho das atribuições diárias, potencializando os resultados com competência e qualidade técnica.

Em 2018, foi publicada a nova Política de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), cuja alteração foi aprovada pelo Conselho de Administração em agosto desse mesmo ano. O objetivo dessa nova política é preservar a imagem institucional da empresa por meio de mecanismos que previnam a sua utilização na prática dos crimes de lavagem de dinheiro. As alterações implantadas tiveram como objetivo não só o aperfeiçoamento da Política, mas sobretudo alinhá-la às melhores práticas, incluindo dois novos princípios: “Conheça seu Parceiro” e “Conheça seu Fornecedor”,

para prevenir que a Caixa realize negócios com contrapartes que tragam riscos para a empresa.

Além da inclusão dos novos princípios, foram definidas novas responsabilidades para todos os empregados e dirigentes Caixa: realizar os treinamentos de PLDFT no portal interno da Universidade Caixa, observar os princípios da cultura de risco – Programa Caixa Agir certo sempre.

Em 2018, criamos uma nova gerência responsável pelas ações de prevenção à lavagem de dinheiro. A iniciativa fortaleceu a nossa atuação para preservar a instituição contra possíveis ações criminosas relacionadas à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

O Planejamento Estratégico da Caixa para 2019, relativo à prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, possui como objetivo o fortalecimento dos controles e monitoramentos da instituição, com utilização de inteligência preventiva e soluções tecnológicas, com o objetivo de aprimorar as rotinas e processos de detecção de indícios de crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, tornando a Caixa uma empresa eficiente na comunicação de eventuais ocorrências, tendo os empregados engajados e capacitados para possibilitar essa melhoria contínua.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

O referido planejamento está estruturado em seis pilares principais:



Pilar 1: Modelo Centralizado Implementação de modelo centralizado para tratamento de alertas de indícios de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo (LDFT), com a análise das detecções sendo realizadas por equipe técnica dedicada e especializada no tema.

Pilar 2: Evolução das soluções tecnológicas para PLD/FT Atualmente as detecções de LD/FT são tratadas por meio do Sistema de Prevenção à Lavagem de Dinheiro - SIPLD, solução robusta e corporativa, com *workflow* completo, porém com alto custo de manutenção e baixa flexibilidade evolutiva, o que inviabiliza, por exemplo, a utilização de modelos preditivos para evolução do processo.

Pilar 3: Inteligência Preventiva, Modelos Preditivos e Especialistas Implementar o conceito de Abordagem Baseada em Risco, concentrando esforços em situações de maiores riscos, com a utilização de modelos preditivos, indicador de Score e cenários baseados em comportamentos do cliente, canais, produtos, localidades, dentre outros, trazendo maior assertividade ao processo de detecção de indícios de LD/FT.

Pilar 4: Quality Assurance na Segunda Linha de Defesa Estabelecer processo contínuo de monitoramento da qualidade e assertividade nas análises realizadas, garantindo acurácia e identificando dispersões no padrão de atuação dos empregados, unidades, regiões, produtos e canais.

Pilar 5: Capacitação e Aculturnamento Elaboração de conteúdos e materiais para capacitação e aculturnamento dos empregados Caixa, mesclando conteúdos nas modalidades à distância e presencial, garantindo o envolvimento de todo o corpo técnico e funcional da empresa, nas políticas e iniciativas de combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo.

Pilar 6: Processo de Onboarding e Fortalecimento do Cadastro Viabilizar a implantação de rotinas de verificação de PLD/FT, previamente ao início do relacionamento com clientes e com monitoramento ao longo de todo o ciclo negocial, estabelecendo fluxos e procedimentos, incluindo a previsão de encerramento, nos casos em que a manutenção do relacionamento com o cliente apresenta riscos de imagem e reputação à Caixa.

LINHAS DE DEFESA

Para simplificar e garantir a eficácia de nosso sistema de gerenciamento de riscos, adotamos um modelo de “linhas de defesa”. Alinhado com as melhores práticas de mercado, o modelo define papéis e responsabilidade de atuação dentro da estrutura da empresa:

1° linha

Todas as áreas

Identifica, avalia, monitora, reporta e mitiga riscos inerentes aos processos sob sua gestão.

2° linha

Unidades de Risco, Controle e Compliance.

Tem como responsabilidade o monitoramento dos controles da primeira linha de defesa, a avaliação da existência e da efetividade dos indicadores, a elaboração de indicadores para as principais fragilidades da Caixa e a avaliação da efetividade de ações.

3° linha

Executada pela Auditoria

Audita os processos das unidades que exercem o papel de primeira e segunda linha de defesa, avaliando a eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo a forma como a primeira e a segunda linhas alcançam os objetivos de gerenciamento de riscos e controle.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Em 2018 houve o início da implantação de nova metodologia de Linhas de Defesa, com ações de acultramento na gestão de riscos, em especial na 1ª Linha de Defesa, envolvendo 173 unidades da Matriz. Como resultado deste trabalho, informamos:

2.176

Processos catalogados

2.530

Riscos identificados

467

Riscos com informação das causas, consequências, controles existentes ou a implantar, dentre outros

350

Indicadores de 1ª linha de defesa cadastrados

288

Planos de ação para mitigação de riscos, sendo **132 planos já existentes e 156 novos planos**

89

Acordos cadastrados, sendo **50 existentes e 39 novas propostas**

TREINAMENTOS E CONSCIENTIZAÇÃO

Na Universidade Caixa, temas relacionados à conduta, ética e anticorrupção são tratados de forma transversal em diversos cursos, além de formações específicas sobre o tema. Em 2018, destacamos o Programa de Capacitação Agir Certo Sempre, cujo objetivo foi capacitar os nossos empregados nos pilares Gestão de Risco, Compliance e Integridade, contribuindo positivamente na disseminação da Cultura de Risco e Melhoria de Compliance. Essas ações foram direcionadas para todos os níveis da organização, inclusive altos executivos e dirigentes.

O Programa Agir Certo Sempre teve ampla divulgação entre os empregados, o que garantiu números significativos de participações no período e 2.243.286 horas de capacitação ao total.

O Programa de Capacitação de Dirigentes e Conselheiros também abordou, de maneira enfática, conteúdos sobre o Combate à Corrupção. Foram ofertados módulos sobre Parâmetros Legais de Combate à Corrupção e a Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Conflito de Interesses, Nepotismo, entre outros. As ações educacionais do Programa de Capacitação de Dirigentes e Conselheiros alcançaram 90% de seu público alvo.

Número total de empregados que receberam treinamentos:

INTEGRIDADE:

35.658 empregados

ANTICORRUPÇÃO:

78.341 empregados



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Gestão de Riscos

GRI 102-11, 103-2, 103-3/205

Com uma estrutura de gerenciamento de riscos e de capital em conformidade com a regulação vigente, as boas práticas de governança corporativa e adequada à natureza e à complexidade dos instrumentos financeiros, produtos, serviços e operações, nossa Política de Gerenciamento de Riscos norteia a gestão do risco de crédito, de mercado, operacional, variação das taxas de juros, de liquidez e demais riscos relevantes, incluindo o risco socioambiental. Além disso, estabelecemos limites de exposição e de perdas para cada categoria de risco, garantindo assim solvência, liquidez, rentabilidade e proteção da estrutura de capital.

PROGRAMA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS CAIXA E GESTÃO DE CRISES

O Programa de Continuidade de Negócios Caixa, que inclui a Gestão de Crises, é um programa evolutivo que tem por objetivo garantir a continuidade das atividades críticas da Caixa na ocorrência de eventos como incidentes, crises e desastres, priorizando a proteção das pessoas, redução dos possíveis impactos financeiros, operacionais e de imagem e atendimento à regulação vigente.

GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Possui caráter estratégico e tem por objetivo o aprimoramento no tratamento e classificação de informações no âmbito da empresa, a constante avaliação de ferramentas que garantam a integridade, sigilo e segurança da informação, em conformidade às estratégias estabelecidas, à legislação vigente e às boas práticas de governança corporativa.

GESTÃO DE RISCOS CIBERNÉTICOS E DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Realizamos a gestão integrada dos riscos cibernéticos, de tecnologia da informação e de segurança da informação em conformidade com as regulamentações vigentes e metodologias de referência de mercado. Por meio de uma gestão efetiva, reduzimos a probabilidade desses riscos se materializarem e impactarem negativamente os nossos clientes, processos, serviços e empregados.

POLÍTICA DE CONSEQUÊNCIAS CAIXA

A Política de Consequências surgiu da necessidade de ampliar a conscientização dos riscos relacionados ao descumprimento de leis e de normas internas e externas, resguardando a sustentabilidade da empresa e em atendimento ao deliberado pela alta administração e demandas de órgãos externos.

Publicada em junho de 2018, a política estabelece princípios e diretrizes norteadoras de conduta com aplicação de medidas de consequências aos empregados, dirigentes, empresas contratadas, profissionais contratados e empregados/servidores cedidos pela Caixa.

Por decisão do Conselho de Administração, as regras para aplicação das medidas previstas, envolverão, num primeiro momento, as unidades da matriz e os empregados detentores das funções gratificadas de Gerente Nacional e Superintendente Nacional, além dos cargos de Diretor Executivo e Vice-Presidente, sendo consideradas apenas as medidas de cunho restritivo, com caráter educativo, visando minimizar o risco de ações e condutas que gerem essa aplicação.



Governança e Integridade em Destaque

O Sistema de Integridade Corporativa da Caixa é parte de um amplo sistema regulatório

FORMADO POR GRANDES INSTITUIÇÕES



Receita Federal



Sistema Financeiro Nacional



Comissão de Valores Mobiliários



FISCALIZAÇÃO



Tribunal de Contas da União (TCU)



Controladoria Geral da União (CGU)



Política de Controles Internos e outras normas e padrões de conduta



Sistema de Controles Internos da Caixa (SCI Caixa)



Gestão do SCI Caixa pela área de Controles Internos



Monitoramento do ambiente de controle da Caixa, subsidiárias, participações e planos de previdência



Iniciativas de prevenção e combate à corrupção



Programa de Integridade

Aperfeiçoamento da Política de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT)

2

Novos Princípios:

- Conheça seu parceiro
- Conheça seu fornecedor

Novas responsabilidades para empregados e dirigentes



Programa Caixa Agir Certo Sempre

90% dos Gerentes Gerais da Caixa capacitados no workshop da nova PLDFT

90% dos empregados da rede de atendimento capacitados no EAD da PLDFT

PRINCIPAIS INICIATIVAS DE 2018



- ✓ Constituição da Assembleia Geral
- ✓ Eleição de membros independentes no Conselho de Administração
- ✓ Publicação da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos
- ✓ Novas regras de transparência, entre as quais a divulgação do extrato das atas das reuniões do Comitê de Auditoria
- ✓ Avaliação anual de desempenho individual e coletiva dos administradores e dos membros de comitês estatutários.
- ✓ Novas regras para investidura e atuação dos administradores
- ✓ Aprovação da nova versão da Política de Governança Corporativa da CAIXA e suas subsidiárias alinhada à Lei nº 13.303/2016 e ao Decreto nº 8.945/2016
- ✓ Certificação Nível I pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), no 3º Ciclo de avaliação do Indicador de Governança Corporativa (IG-SEST), com nota 9,75
- ✓ Ajuste na Política de Relacionamento com Cliente
- ✓ Criação dos Portal da Transparência CAIXA
- ✓ Adesão ao Movimento Empresarial pela Integridade e Transparência
- ✓ Adequação do Estatuto aos dispositivos legais vigentes
- ✓ Aprovação das Políticas de Transações com Partes Relacionadas, Divulgação de Informações e Porta-Vozes.
- ✓ Constituição do Comitê de Elegibilidade.
- ✓ Independência da área de Controles Internos e Gestão de Riscos.
- ✓ Responsabilização do Conselho de Administração e do Conselho Diretor pela supervisão e fiscalização da FUNCEF.
- ✓ Aprovação dos Planos Estratégico do Conglomerado (PE), Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

CAPÍTULO 3

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Resultados Econômicos e Financeiros

GRI 103-2, 103-3/201

Neste Capítulo
Da estratégia ao resultado
Desempenho dos negócios

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



Conexão com
a PRSA



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS**NOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Em linha com a melhora gradual do cenário econômico, foram observados sinais de retomada no mercado de crédito.

Em 2018, o cenário econômico mundial foi acompanhado por incertezas, em meio ao processo de elevação das taxas de juros nos Estados Unidos, tensões comerciais e indefinição envolvendo a saída do Reino Unido da União Europeia. Nesse contexto, o crescimento econômico global apresentou desempenho próximo ao do ano anterior e os ativos financeiros mostraram volatilidade, o que tornou o cenário mais desafiador para os países emergentes.

A disputa comercial, principalmente entre Estados Unidos e China, levou à imposição mútua de tarifas de importação e piorou as condições globais de comércio, afetando também a perspectiva de crescimento de outros países. Contudo, a robustez das contas externas brasileiras permitiu ao País minimizar parte do impacto das incertezas no cenário internacional. Com bons resultados na balança comercial, o déficit em transações correntes do País situou-se em um nível historicamente reduzido, ao mesmo tempo que o Investimento Direto no País (IDP) e as reservas internacionais se mantiveram em patamares bastante confortáveis.

A atividade econômica nacional manteve um ritmo de recuperação gradual. O Produto Interno Bruto (PIB) encerrou o último ano com crescimento de 1,1%, mesmo desempenho observado em 2017. Essa recuperação gradual também foi verificada no mercado de trabalho, com a taxa de desemprego medida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) passando de uma média de 12,7% em 2017 para 12,3% em 2018.

Os índices de preços seguiram trajetória favorável, influenciados pela fraca demanda e pelas expectativas de inflação em níveis compatíveis com as metas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) encerrou o último ano com uma alta acumulada de 3,75%, abaixo do centro da meta (4,5%). Tais fatores permitiram uma redução da taxa SELIC para 6,5% ao ano, o nível mais baixo da série histórica. No âmbito fiscal, houve recuperação da arrecadação federal. Entretanto, devido ao déficit primário, a Dívida Bruta do Governo Geral (DBGG) atingiu 76,7% do PIB no final de 2018, ante 74,07% no mesmo período do ano anterior.

Em linha com a melhora gradual do cenário econômico, foram observados sinais de retomada no mercado de crédito, com destaque para o crédito livre. Já o saldo do crédito direcionado apresentou contração ao longo de 2018, influenciado, principalmente, pelo recuo das concessões com recursos do BNDES. O segmento imobiliário, por sua vez, deu sinais de recuperação, encerrando o último ano com aceleração no seu ritmo de crescimento.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS**NOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO**SÍNTESE DE RESULTADOS (R\$ MILHÕES, EXCETO ONDE INDICADO)**

	2017	2018	Variação 12 meses
Lucro líquido contábil	12.488	10.355	-17,1
Ativos totais	1.260.699	1.264.055	0,3
Carteira de crédito ampla	706.276	694.519	-1,7
Captações	1.016.155	1.003.849	-1,2
Depósitos	506.226	520.738	3,0
Depósitos de poupança	276.693	298.353	7,8
Índice de Basileia (%)	0,177	0,196	1,9 p.p.
Índice de eficiência operacional (%)	0,486	0,465	-2,1 p.p.
Pagamento de benefícios sociais	28.692	29.827	4
Pagamento de benefícios ao trabalhador	313.574	274.507	-12,5

DA ESTRATÉGIA AO RESULTADO

Em 2018, demos início à revisão do plano estratégico integrado da Caixa, que contempla maior foco em atividades fins, redução de participação em atividades não estratégicas (desinvestimento) e revisão do orçamento 2019 (plano de capital, financeiro e orçamentário). Tais ações tem como objetivo alinhar metas e resultados esperados para as nossas subsidiárias.

Ao longo do ano, buscamos fortalecer nossa governança, monetizar ativos não estratégicos para pagamento de dívidas da Caixa com o Tesouro Nacional, reforçar nossa atuação nos segmentos de baixa renda e infraestrutura, intensificar a concessão de microcrédito, regionalizar a atuação do Banco com entendimento das necessidades locais, além de reduzir despesas, aumentar a eficiência e atuar no mercado de capitais.

EVOLUÇÃO DE RESULTADOS (R\$ MILHÕES)

	2015	2016	2017	2018 (contábil)	2018 (recorrente)
Lucro Líquido	7,1	4,1	12,5	10,4	12,7
Resultado Operacional	1,1	4,0	14,5	16,9	ND

	2015	2016	2017	2018	Variação (17/18)
Resultado Bruto de Intermediação Financeira	21,3	24,1	31,2	36,0	15,5%
Receitas com Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	20,7	22,5	25,0	26,8	7,2%
Despesas de Pessoal	19,8	21,0	22,4	21,6	-3,6%
Outras Despesas Administrativas	11,5	12,2	12,0	12,0	0



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE**RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS**NOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Desempenho nos negócios

ATIVOS E PASSIVOS

Os nossos ativos totalizaram R\$ 1,3 trilhão, crescimento de 0,3% em 12 meses, influenciados pelo aumento de 6,2% na carteira de TVM e derivativos. O total de ativos administrados somou R\$ 2,3 trilhões, aumento de 4,6% em relação a dezembro de 2017, com destaque para o FGTS com saldo de R\$ 524,3 bilhões e alta de 7,2% e para os Fundos de Investimento que cresceram 22,4% em relação ao 4T17, Totalizando R\$ 412,5 bilhões. Alcançamos um saldo de R\$ 81,2 bilhões do patrimônio líquido, representando um avanço de 15,1% em 12 meses.

CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLA

A nossa carteira de crédito ampla alcançou saldo de R\$ 694,5 bilhões em dezembro de 2018, redução de 1,7% em 12 meses, com o comportamento da carteira ainda repercutindo a estratégia adotada pela Empresa para equilíbrio de sua estrutura de capital. O sucesso com os ajustes realizados nos permitiu situarmos confortavelmente acima dos requerimentos mínimos de capital. Ainda como reflexo dessa estratégia, houve o crescimento nas carteiras de menor risco, como habitação e infraestrutura, e redução da exposição nas carteiras comerciais, tendo como efeito a redução da provisão para devedores duvidosos.

Crédito comercial: a carteira de crédito comercial Totalizou R\$ 137,2 bilhões, redução de 15,2% em 12 meses, atingindo 7,8% de participação no mercado. A carteira PJ atingiu saldo de R\$ 55,3 bilhões em dezembro de 2018 e as operações comerciais com pessoas físicas atingiram o saldo de R\$ 81,9 bilhões, reduções de 18,8% e 12,6% respectivamente.

Crédito Imobiliário: o saldo da carteira de crédito habitacional cresceu 3,0% em 12 meses, Totalizando R\$ 444,7 bilhões em dezembro de 2018, dos quais R\$ 265,2 bilhões foram concedidos com recursos FGTS e R\$ 179,4 bilhões com recursos Caixa/SBPE. Possuímos a liderança desse

mercado com 68,8% de participação, ganho de 0,6 p.p. em 12 meses. Até dezembro de 2018, contratamos R\$ 62,5 bilhões no Programa Minha Casa Minha Vida, o equivalente a 505.494 novas unidades habitacionais. Dessas novas moradias, 21,1% foram destinadas à FAIXA 1 do Programa, que se refere aos beneficiários com renda mensal de até R\$ 1,8 mil.

Crédito Infraestrutura: as operações de infraestrutura obtiveram um incremento de 2,0%, alcançando saldo de R\$ 84,3 bilhões em dezembro de 2018. Por se configurar de grande relevância e incentivar o desenvolvimento econômico nacional, além de gerar relacionamento de longo prazo com os clientes pessoa jurídica, esse segmento está inserido no nosso escopo de atuação estratégica.

Crédito Rural: o crédito rural atingiu saldo de R\$ 7,5 bilhões em dezembro de 2018, com destaque para a modalidade disponível para pessoa jurídica, que apresentou 61,4% de aumento em comparação com dezembro de 2017. Com esse saldo, passamos a deter 2,9% de participação nesse mercado.

CAPTAÇÕES

As captações totais apresentaram saldo de R\$ 1,0 trilhão em dezembro de 2018. Os depósitos à vista Totalizaram R\$ 30,4 bilhões, evolução de 7,6% no trimestre. A poupança apresentou saldo de R\$ 298,4 bilhões, alta de 7,8% em 12 meses e 2,4% no trimestre. Com esse saldo, nos mantivemos na liderança do mercado com 37,4% de participação.

Em dezembro de 2018, possuíamos 78,0 milhões de contas de poupança, incremento de 3,2 milhões de contas em relação ao registrado em dezembro de 2017. As letras imobiliárias, hipotecárias, financeiras e agrícolas Totalizaram R\$ 63,6 bilhões, redução de 45,9% em 12 meses, em linha com a nossa estratégia de captação.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

SERVIÇOS DE GOVERNO

Principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, contribuimos para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira. Em 2018 foram mais de R\$ 96,5 bilhões³ pagos em benefícios sociais.

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

O Conglomerado Caixa, grupo de empresas formado pela instituição financeira Caixa e suas participações diretas e indiretas, busca otimizar seu desempenho a partir da obtenção de ganhos originados pela integração junto às suas participações. Isso se baseia em oportunidades de negócio, na complementariedade dos produtos e serviços e na ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias da Caixa, com o propósito de am-

pliar a capacidade negocial e operacional. A Política do Conglomerado Caixa estabelece orientações para a gestão, a realização de seus investimentos e contratações, abrangendo o relacionamento negocial e a governança entre a Caixa e as empresas integrantes desse Conglomerado, buscando estabelecer parcerias estratégicas que viabilizem o acesso, em condições competitivas, aos mercados considerados estratégicos e a serviços que possibilitem atingir seus objetivos.

3. Foram considerados os benefícios de transferência de renda e benefícios ao trabalhador.

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE PARTICIPAÇÕES (EM R\$ MIL)

	DEZ/17	DEZ/18	VARIAÇÃO (%)
Caixa Seguros Holding	3.402.526	3.742.521	10
Too Seguros	368.764	319.773	-13,3
Banco PAN	759.948	937.258	23,3
TECBAN	112.049	112.934	0,8
Elo Serviços	44.692	100.782	125,5
Quod*	28.724	61.508	114,1
Cia. Bras. de Securitização – CIBRASEC	7.025	6.894	-1,9
FGO – Fundo Garantia de Operações	467.384	495.848	6,1
FGHAB – Fundo Garantidos de Habitação Popular	265.210	265.210	-
Outros investimentos	84.229	37.064	-56
Total	5.540.551	6.079.792	9,7

7,8 %

de aumento no saldo de poupança em 2018

40,4%

de aumento no lucro líquido recorrente

51,9%

de aumento nas transações mobile banking

*A razão social da GIC – Gestora de Inteligência de Crédito foi alterada para Quod.





SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

CAPÍTULO 4

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Nossas Pessoas

Neste Capítulo

- Inclusão e Igualdade de Oportunidades
- Gestão de desempenho
- Aperfeiçoamento Profissional
- Saúde e Segurança
- Gestão do clima organizacional



Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



Conexão com
a PRSA



Sérgio Guimarães Pinto
– empregado Caixa



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

**NOSSAS
PESSOAS**

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Estamos presentes na rotina de milhares de brasileiros há mais de 150 anos

Nossa equipe conta com mais de 145 mil pessoas espalhadas em todo o território nacional.

Estamos em praticamente todo o território nacional, com mais de 145 mil pessoas – entre empregados com ou sem vínculo, prestadores de serviços, aprendizes e estagiários – presentes na rotina de milhares de brasileiros há mais de 150 anos, sempre valorizando a excelência operacional, a inovação e a cultura de ética e integridade.

Como uma instituição financeira pública, para ser empregado Caixa o profissional deve prestar concurso público, conforme determinações da Constituição Federal e do Estatuto Social. Assim, não há priorização de contratações da comunidade local. O cargo efetivo, permanente, para o qual foi prestado concurso, pode pertencer às carreiras administrativa – para o cargo de Técnico

co Bancário Novo (TBN) – ou profissional, com as posições de engenheiro, médico do trabalho, advogado e arquiteto. A nossa alta administração é composta de dirigentes com ou sem vínculo, nomeados de acordo com os requisitos de contratação definidos no Estatuto da Caixa.

Em função do Programa de Desligamento de Empregados (PDE), o nosso quadro de empregados apresentou uma redução de 3,08% em relação a 2017. Nesse cenário as mulheres representaram 51,33% e os homens 48,67% do total de funcionários que aderiram ao PDE.

EMPREGADOS E DEMAIS COLABORADORES GRI 102-8

	2017			2018		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Sem vínculo***	1	19	20	4	19	23
Aprendizes*	2.213	1.524	3.737	2.737	1.962	4.699
Estagiários*	4.483	2.686	7.169	4.259	2.451	6.710
Prestadores**	24.902	21.740	46.642	26.624	22.419	49.043
Empregados ativos	39.245	48.409	87.654	38.021	46.931	84.952

*Fonte da Informação: CEPES. Posição 31/12/2018.

** Prestadores – Considera-se o total de prestadores de serviços vinculados aos contratos de prestação de serviços de natureza contínua com mão de obra dedicada:

*** Sem vínculo – Empregados contratados a termo e dirigentes sem vínculo.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS**NOSSAS
PESSOAS**NOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Os prestadores de serviços (49.043 pessoas em 2018) desempenham atividades de caráter secundário. Eles são vinculados a empresas especializadas contratadas e executam exclusivamente os serviços descritos em contrato. As atividades desempenhadas por esses colaboradores

têm natureza de serviços contínuos com mão de obra dedicada - ou seja, tarefas que constituem necessidade permanente, de natureza repetitiva, e exigem a presença de empregados da empresa terceirizada nas nossas dependências ou nas instalações de terceiros indicadas pelo Banco.

EMPREGADOS POR REGIÃO

Região	2017			2018		
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	6.533	8.164	14.697	6.724	8.364	15.088
Nordeste	5.728	9.086	14.814	5.492	8.754	14.246
Norte	1.543	2.228	3.771	1.461	2.137	3.598
Sudeste	18.741	20.530	39.271	18.031	19.724	37.755
Sul	6.700	8.401	15.101	6.313	7.952	14.265
Total	39.245	48.409	87.654	38.021	46.931	84.952

Fonte: Base SISRH - Posição 31/12/2018

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS GRI 401-1

Em 2018, admitimos 541 novos empregados com vínculo, destacando-se a faixa etária de 30 a 50 anos, com 70,98% do total de admissões (ver tabela no anexo). As regiões Sudeste e Centro-Oeste também se destacaram entre as demais, apresentando 42,69% (227) e 36,41% (195), respectivamente, do total de novas admissões ao longo do ano.

Apesar da manutenção do programa de desligamentos incentivados, a rotatividade em 2018 (2,31%) foi menor em relação ao ano anterior (4,66%) devido à redução no quantitativo de empregados que aderiram ao programa. Dividin-

do-se o quantitativo de desligamentos em 2018 (3.378) pelo quantitativo de empregados ativos em dezembro de 2018, percebe-se um índice de desligamento de 3,98% (ver tabela no anexo).

Em 2018, foi realizada mais uma edição da Campanha de Autodeclaração Racial, incentivando os empregados a atualizarem seu cadastro e sensibilizando-os quanto a importância de a informação cadastral refletir sua autoidentificação. A campanha trabalhou com material reflexivo, para que os empregados compreendessem o significado de raça/cor, e assim atualizar seu registro de forma fidedigna.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Inclusão e Igualdade de Oportunidades

GRI 405-1

Voltado para a temática gênero, em 2018 realizamos a Campanha 16 Dias de Ativismo, que teve como tema o enfrentamento à violência contra as mulheres e engajou os empregados na promoção de ações voluntárias de acolhimento e empoderamento às mulheres em situação de violência atendidas pela rede de enfrentamento de todo o país. A Campanha incentivou os empregados a realizarem ações voluntárias junto ao público alvo. Ao todo foram 49 ações cadastradas que mobilizaram 1.376 empregados com mais de 10 mil mulheres beneficiadas em todo o país.

Como integrante da Subcomissão de Diversidade da Febraban, participamos trimestralmente do "Workshop de Valorização da Diversidade no Setor Bancário, de forma a trazer práticas de mercado que contribuam para a inclusão e igualdade de oportunidades no setor bancário.

PERFIL POR FAIXA ETÁRIA E RAÇA

GRI 405-1

A maioria dos empregados (69,81%) tem entre 30 e 50 anos. Entre os dirigentes, essa faixa sobe para pessoas com mais de 50 anos (67,5%). Essa alteração na composição da faixa etária da empresa está ligada principalmente à realização de programas de apoio à aposentadoria e de desligamentos voluntários ocorridos nos últimos anos e que repercutem nos empregados com mais idade. Mesmo correspondendo a menos de 6% do quadro de pessoas em 2018, a maioria dos empregados abaixo de 30 anos de idade (cerca de 60%), possui função gratificada.

A distribuição funcional dos empregados revela um equilíbrio de gênero da carreira operacional até o nível de média gerência, em que as mulheres representam mais de 44% dos empregados em todas as categorias funcionais. A partir da categoria de chefia de unidade até dirigentes a representatividade das mulheres diminui. Já na categoria de funções não gerenciais, na faixa etária de 30 a 50 anos, as mulheres são maioria (51%).

Em referência aos grupos responsáveis pela governança da empresa, em 2018, o Conselho de Administração da Caixa tinha em sua composição cinco homens e três mulheres, demonstrando representatividade feminina no principal órgão deliberativo da empresa em uma ordem de 37,5%.



Vivianne Guimaraes de Souza –
empregada Caixa



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

EMPREGADOS POR GÊNERO, CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA

Categoria Funcional	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Dirigentes	0	0	0	0	12	12	0	25	25	0	37	37
Chefia de Unidade	6	31	37	868	2.102	2.970	235	814	1.049	1.109	2.947	4.056
Demais Gerentes	331	608	939	6.953	8.122	15.075	801	1.340	2.141	8.085	10.070	18.155
Não Gerencial	864	1.118	1.982	13.049	12.438	25.487	3.140	4.515	7.655	17.053	18.071	35.124
Profissional	14	23	37	599	1.070	1.669	139	490	629	752	1.583	2.335
Operacional	774	1.098	1.872	7.072	7.030	14.102	3.176	6.106	9.282	11.022	14.234	25.256
	1.989	2.878	4.867	28.541	30.774	59.315	7.491	13.290	20.781	38.021	46.942	84.963*
Total	5,73%			69,81%			24,46%			—		

* Considera 11 dirigentes sem vínculo. Não considera empregados contratados a termo.

EMPREGADOS POR RAÇA, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

Raça/Cor	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Amarela	45	52	97	1.014	813	1.827	354	375	729	1.413	1.240	2.653
Branca	1.282	1.790	3.072	20.823	21.241	42.064	6.032	10.239	16.271	28.137	33.270	61.407
Indígena	1	5	6	51	89	140	15	28	43	67	122	189
Parda	574	882	1.456	5.725	7.414	13.139	969	2.339	3.308	7.268	10.635	17.903
Preta	87	149	236	926	1.216	2.142	111	290	401	1.124	1.655	2.779
Não Informada	0	0	0	2	1	3	10	8	18	12	9	21
	1.989	2.878	4.867	28.541	30.774	59.315	7.491	13.279	20.770	38.021	46.931	84.952
Total	5,73%			69,82%			24,45%			—		



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Gestão de desempenho

GRI 103-2, 103-3/404, 404-3

Aplicada para todos os empregados da Caixa, independente de cargo ou função, a Gestão do Desempenho de Pessoas (GDP) considera em seu escopo o estabelecimento de acordos de desempenho no início de cada ciclo e leva em consideração os resultados esperados pela atuação do empregado, bem como a qualidade desta atuação.

Após o estabelecimento dos acordos, a execução é acompanhada por cada gestor imediato, que orienta o desenvolvimento dos empregados sob sua gestão e o alcance dos objetivos acordados. Ao final deste período de execução dos acordos, acontece a avaliação de desempenho composta por três etapas:

Avaliação de Resultados: mensuração do alcance das entregas esperadas conforme o acordo;

Avaliação de Competências: mensuração da aderência do comportamento do empregado às competências fundamentais por meio de avaliação de comportamentos de entrega na metodologia múltiplas fontes;

Consolidação do Desempenho: o gestor atual do empregado analisa o desempenho apurado pelo sistema a partir dos insumos gerados pelas avaliações de resultados e do estilo e, caso concorde com o apurado, consolida seu desempenho na Matriz 9Box que considera os dois Eixos de atuação (Resultados e Estilo). Caso não concorde com o desempenho apurado, o gestor do avaliado sugere alteração da classificação do desempenho, sendo necessária a realização de Banca de Avaliação, que consiste em fórum de líderes hierarquicamente superiores ao empregado avaliado, que por meio de análises e consenso, consolidam o desempenho do empregado.

A avaliação de desempenho sempre ocorre no ano seguinte ao início do ciclo da GDP, portanto, no primeiro semestre de 2019 está ocorrendo a finalização do Ciclo 2018. Considerando o total de empregados Caixa em 31/12/18, 94% estão participando do Ciclo 2018 da GDP até o momento, o que representa aproximadamente 80.000 empregados com o desempenho sendo avaliado.

Dos empregados participantes, 55,59% são homens e 44,04% são mulheres. Analisando a categoria funcional, 4,98% são gestores chefes de unidade, 22,08% ocupam as demais funções de gestão (média gerência), 42,74% ocupam funções técnicas e 30,18% não possuem função gratificada.

A GDP gera consequências para os empregados, que se constituem em ações corporativas aplicadas, conforme o desempenho apresentado pelo empregado no ciclo vigente, tais como: possibilidade de ascensão no Plano de Funções Gratificadas, soluções educacionais para aprimorar a atuação profissional do empregado, reconhecimento social ao empregado com desempenho elevado.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

PROMOÇÃO POR MÉRITO

A Promoção por Mérito 2019, ano base 2018, possibilitou aos nossos empregados a obtenção de uma referência salarial (delta) no cargo efetivo, com base em uma sistemática cujos critérios são definidos em negociação coletiva, com as entidades representativas dos empregados. Ela é concedida anualmente, a partir de janeiro de cada exercício, referente ao ano base anterior, após apuração dos resultados obtidos com o somatório de pontuações acumuladas nos critérios acordados em mesa de negociação.

80.905

TOTAL DE EMPREGADOS
ELEGÍVEIS

77.736 (96%)

TOTAL DE EMPREGADOS
PROMOVIDOS

ANO BASE 2018

VISTO CAIXA

O Visto Caixa faz parte da estratégia de Gestão de Talentos e tem como objetivo identificar empregados, a partir de suas capacidades, que possam contribuir de forma diferenciada em temas-chave para a nossa estratégia. Em 2018, foi realizado o Visto Caixa - Inovação e Satisfação do Cliente, que identificou profissionais para desafios que envolvem os seguintes temas: Experiência do Usuário, Ciência de Dados, *People Analytics*, *Blockchain* e *Omnichannel*.

Com 105 empregados de todo o país, inscritos, as etapas do Visto 2018 foram: Manifestação de Interesse; Pré-seleção; Avaliação de Habilidades e Atitudes e Potencial e Prática Interativa. Foram selecionados 11 empregados distribuídos da seguinte forma: três em Experiência do Usuário, dois em Ciência de Dados, dois em *People Analytics*, três em *Blockchain* e um em *Omnichannel*.

Universidade Caixa GRI 103-2, 103-3/404, 404-1

A Universidade Caixa atua orientada para o fortalecimento das competências e de forma alinhada aos Objetivos Estratégicos da empresa. Em 2018, com a orientação estratégica voltada para transformação digital, eficiência e gestão do risco, foram ofertados para os empregados os programas de capacitação "Agir Certo Sempre", "Capacitação de Líderes" e "Cultura Digital" que trabalharam estas temáticas.

O Programa Agir Certo Sempre capacitou os empregados nos pilares Gestão de Risco, *Compliance* e Integridade. Além dos impactos na dimensão Aprendizado e Crescimento, os resultados do Programa também geraram reflexos em outras dimensões do Plano Estratégico vigente, tais como Processos Internos, em virtude de seu enfo-

que na cultura de risco e busca contínua por melhoria nos processos de *Compliance*.

O Programa de Capacitação de Líderes atuou no desenvolvimento de habilidades da liderança para os desafios atuais e futuros, considerando os novos contextos de mercado. De maneira estruturada, as soluções de capacitação ofertadas neste Programa contemplam todos os empregados que desempenham papéis de gestão na Empresa e apresenta ações educacionais direcionadas para a formação e qualificação dos sucessores, preparando os futuros líderes da Organização. Desta forma, as ações deste Programa foram customizadas para atender cinco grupos distintos: Dirigentes e Conselheiros, Altos Executivos, Liderança e Sucessão, Primeira Gestão e Líder no Futuro.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Ainda neste Programa, a capacitação de altos executivos e dirigentes foi objeto de destaque. A Missão Vale do Silício foi uma ação inovadora, que proporcionou a um grupo de 16 altos executivos uma imersão de cinco dias no Vale do Silício – Califórnia, EUA, com visitas a *startups*, participação em palestras e *workshops*, proporcionando aos participantes um olhar voltado para a inovação.

Já o Programa de Transformação Digital foi uma iniciativa para desenvolver capacidades digitais em nossos empregados, preparando-os para transformar nossa operação e a forma como interagimos com nossos clientes, para a evolução de nossa capacidade competitiva num mercado com forte tendência à digitalização.

Em 2018 a **Universidade Caixa** ampliou suas formas de disponibilizar soluções de desenvolvimento e capacitação aos empregados: inovou com o uso de Realidade Virtual e com a contratação de plataformas de cursos on-line que permitiram um aumento significativo no portfólio de cursos e temáticas ofertadas aos empregados.

Os empregados ocupantes de posições de liderança receberam especial atenção ao longo de 2018. Do total de 22.237 empregados ocupantes de função gerencial, 99,87% participaram de ações de desenvolvimento e capacitação. Entre os Dirigentes, esse número foi ainda mais expressivo: todos os Dirigentes Caixa foram atendidos por soluções educacionais específicas para este público.

TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 404-1

Categoria Funcional	Horas		Empregados treinados ativos em 31/12/2018		Empregados ativos em 31/12/2018		Média de horas p/ Total de empr. ativos	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Dirigente ¹	0	2.009,75	0	26	0	26	0	77,3
Chefia de Unidade	103.466,37	266.064,05	1.105	2.946	1.109	2.947	93,63	90,31
Gerencial - Demais Funções	698.806,26	860.120,35	8.075	10.066	8.085	10.070	86,54	85,45
Não Gerencial	1.262.186,93	1.295.421,65	17.026	18.060	17.053	18.071	74,13	71,73
Profissional ²	41.827,70	92.349,00	728	1.556	752	1.583	57,46	59,35
Operacional ³	766.782,20	929.422,15	10.511	13.512	11.022	14.234	72,95	68,78
SubTotal	2.873.069,46	3.445.386,95	37.445	46.166	38.021	46.931	76,73	74,63
Total	6.318.456,41		83.611		84.952		75,57	

¹ Empregados com vínculo empregatício em cargo de dirigente

² Empregados que não exercem função gratificada da carreira Profissional

³ Empregados que não exercem função gratificada das carreiras Administrativa e Serviços Gerais

Fonte: Sistema de Gestão de Treinamento - Posição Dez/2018 (GEDEC)



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

**NOSSAS
PESSOAS**

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Aperfeiçoamento Profissional

GRI 103-2, 103-3/404; 404-2

ESCOLARIDADE

A Universidade Caixa fomenta a cultura da inovação, a geração de conhecimentos e a educação continuada para contribuir com o alcance das nossas estratégias de negócios e estimula a continuidade dos estudos por parte dos nossos colaboradores com diversas modalidades de cursos que permitem conciliar a estratégia da empresa com os interesses dos empregados. Atualmente, oferecemos por meio de incentivos, cursos de graduação, pós-graduação (*lato e stricto sensu*) e idiomas.

Atualmente, 83,32% dos empregados têm escolaridade igual ou superior à Graduação (Ensino Superior) e um total de 35,10% de empregados com níveis diversos de especialização (Pós-Graduação nas variadas modalidades), números que refletem o impacto do investimento realizado para incentivar o aumento do nível de educação formal de nossos empregados (ver tabela no Anexo).

INCENTIVO AO CURSO SUPERIOR (GRADUAÇÃO)

Tem como objetivo estimular a continuidade dos estudos, elevando os níveis de escolaridade formal na Caixa. Em 2018, oferecemos 300 novas vagas, sendo que 238 foram preenchidas, que somadas aos incentivos em andamento referente a anos anteriores, gerou um total de 913 bolsas de estudo ativas, com um investimento total de R\$ 1.898.852,54.



INCENTIVO À PÓS-GRADUAÇÃO

Estimula a realização de cursos de pós-graduação *lato e stricto sensu*, esta última no formato de mestrado profissional. Em 2018, oferecemos 500 novas vagas e foram preenchidas 352, cuja seleção permitiu a participação de empregados de todas as áreas da Caixa, desde que já contassem com registro de curso superior no currículo. Considerando os incentivos concedidos em 2018 e os incentivos em andamento, foram 1.056 empregados contemplados, resultando em investimento de R\$ R\$ 2.578.876,28.

INCENTIVO AO ESTUDO DE IDIOMAS

Busca ampliar a capacidade de nossos empregados em pesquisas, no uso de conteúdos relevantes publicados em outros idiomas e que sejam aderentes às suas atividades, bem como atuar em mercados internacionais, facilitando o atendimento aos clientes, a realização de negócios, e ao estabelecimento de relacionamentos nestes mercados.

Em 2018, foram oferecidas 800 novas vagas e preenchidas 462. Atualmente, 1.486 empregados recebem valores referentes ao incentivo de idiomas, num investimento total de R\$ 1.322.119,35.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

**NOSSAS
PESSOAS**

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Benefícios

GRI 103-2, 103-3/401, 401-2

Para promover a qualidade de vida e fortalecer o vínculo de 85 mil empregados, oferecemos benefícios atrativos e abrangentes em relação ao mercado. Hoje, possuímos 69 benefícios agrupados em “legais trabalhistas” e “estratégicos”, sendo que os estratégicos são compostos pelos “legais ampliados”, os “estabelecidos na CCT/ACT” e os benefícios de “iniciativa exclusiva Caixa”. Vale ressaltar que os nossos benefícios abrangem todos os empregados, independentemente da jornada de trabalho.

Entre os benefícios, destaca-se o plano Saúde Caixa, hoje um dos maiores planos de assistência à saúde, no modelo de autogestão, do País, atendendo mais de 298 mil beneficiários dentre empregados, cônjuges, filhos, aposentados e pensionistas. Em 2018, a gestão do Saúde Caixa ampliou o acesso aos canais de atendimento e demandou contratações de auditorias médicas em novo formato, com foco na adoção das melhores práticas de regulação financeira e assistencial, garantindo assim o acesso aos serviços de saúde nos prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em 2018, implantamos um plano de comunicação que resultou na Campanha “Saúde Caixa, você faz parte dessa mudança!” Sua construção foi direcionada à percepção de que há necessidade do uso consciente do benefício para garan-

tir sua sustentabilidade. A campanha abordou os principais assuntos levados pelos beneficiários à Central de Atendimento Saúde Caixa: canais de atendimento, pontos críticos que envolvem autorização prévia, pedido de reembolso e análise de contas médicas/odontológicas.

Também patrocinamos três planos de previdência complementar que são administrados pela Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF). A adesão aos planos é voluntária e as contribuições da Caixa acompanham as contribuições dos participantes, observados os limites constantes dos regulamentos, sendo no plano REB de até 7%, e no Novo Plano 12%, calculados sobre a folha de salários de participação. A adesão dos empregados à FUNCEF alcançou o índice de 96,49%, no encerramento do exercício de 2018.

Bianca Fragoso Orioli
– empregada Caixa



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

DESTAQUE DOS BENEFÍCIOS ESTRATÉGICOS CAIXA

- **LICENÇA PATERNIDADE:** além dos 05 dias de Licença Paternidade estabelecidos no § 1º do art. 10 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, concedemos a prorrogação de 15 dias, com base na Lei nº 11.770/2008, alterada pela Lei 13.257/2016, Totalizando 20 dias, desde que o empregado requeira, por escrito, no prazo de 2 (dois) dias após o nascimento do filho, bem como comprove a participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável;
- **LICENÇA-CAIXA:** consiste no pagamento integral da remuneração base do empregado, pela Caixa, durante o afastamento por motivo de doença, nos casos em que o empregado não faz jus ao auxílio-doença. A Caixa, por meio de perícias de avaliação, atesta a necessidade de permanência do empregado fora do ambiente de trabalho para tratamento de saúde;
- **AUSÊNCIA POR INTERESSE PARTICULAR - APIP:** é concedido ao empregado o direito de se ausentar do trabalho até 5 dias ao ano, para tratar de interesses particulares, podendo ainda acumular esses dias, caso não sejam utilizados. É permitida, também, a conversão em espécie do saldo de dias de APIP disponível;
- **CONVÊNIO CAIXA-INSS:** consiste na habilitação no INSS diretamente pela Caixa da Licença para Tratamento de Saúde do empregado com afastamento superior a 15 dias;
- **ADIANTAMENTO DE BENEFÍCIO DO INSS:** consiste na realização do adiantamento de salário ao empregado que se encontra em licença médica aguardando concessão de auxílio-doença ou auxílio-doença acidentário no INSS;
- **LICENÇA POR DOENÇA EM PESSOA DA FAMÍLIA – LPF:** permite ao empregado a ausência remunerada de até 90 dias por motivo de doença em familiares.

LICENÇAS MATERNIDADE E PATERNIDADE

GRI 103-2, 103-3/401, 401-3

Em 2018, ocorreram duas formas de gozo da licença paternidade: para as crianças nascidas até o dia 26/12/2016, o período da licença era de 10 dias úteis, consecutivos ou não, incluído o dia de registro em Cartório do nascimento do filho, devendo ser gozado dentro de 180 dias a partir da data do nascimento. A partir do acordo coletivo 2016-2018, o período da licença paternidade para crianças nascidas a partir de 27/12/2016, é de 20 dias consecutivos, desde que o empregado requeira no prazo de até dois dias após o nascimento do filho, bem como comprove a participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável.

Em 2018, dos 1.932 empregados que gozaram da licença paternidade, 1.841 (95,29%) gozaram da licença em sua nova modalidade.

Na Caixa, o usufruto de licenças para o exercício da Maternidade e Paternidade não se vincula aos desligamentos – pois a rescisão contratual involuntária na Caixa é passível somente para processos administrativos (justa causa), não aprovação do estágio probatório, decisão judicial ou falecimento. As demais motivações envolvem ato voluntário do empregado.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE POR TIPO

Tipo de licença	Empregados* que gozaram a licença em 2018		Empregados que gozaram a licença e retornaram ao trabalho em 2018		Empregados que retornaram da licença em 2017 e permaneceram no trabalho 12 meses após o término da licença		Taxa de retenção	
	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem
Maternidade	1.701	0	2.079	0	1.948	0	99,44%	100,00%
Paternidade	1	1.931	1	1.981	0	240	100,00%	97,17%
Adoção	24	8	20	11	11	3	84,62%	100,00%

* Computados empregados com vínculo.

Fonte: SISRH – Posição: 31/12/2018.

Saúde e Segurança GRI 103-2, 103-3/403, 403-2, 403-4

PROGRAMA FIQUE BEM

Possuímos diversos programas para a promoção, prevenção e recuperação da saúde do empregado no ambiente de trabalho, com o objetivo de promover a qualidade de vida e incentivar os empregados a buscarem uma vida mais ativa, saudável e equilibrada.



Fique Bem Saudável: promove a saúde dos empregados por meio de atividades de conscientização de saúde, divulgação de materiais informativos relevantes com ações práticas para uma vida mais plena e equilibrada, melhorando a disposição e reduzindo o adoecimento.

Fique Bem Prevenido: incentiva ações de prevenção em saúde para acompanhamento e detecção precoce de doenças para aumentar as chances de sucesso nos tratamentos. As ações e programas de prevenção vão além das exigências legais e trazem outros benefícios por decisão estratégica.

Fique Bem Renovado: disponibiliza programas de recuperação para empregados que tenham vivenciado problemas de saúde de maior gravidade com o objetivo de auxiliar o empregado a recuperar a saúde, capacidade laboral e psicossocial.

Também atua na orientação financeira a empregados endividados.

No ano de 2018 o Programa Fique Bem alcançou mais visibilidade, através da comunicação e ações oferecidas por todo país. Uma inovação implementada foi a participação dos empregados na escolha do tema para a SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho. A partir da eleição do tema central "Saúde e Vida Moderna", a SIPAT 2018 contabilizou 37.361 participações de empregados e colaboradores, sendo um número recorde de participações.

Merece destaque a Campanha Outubro Rosa - Saúde da Mulher, em que foram realizadas ações para sensibilização da prevenção ao câncer de mama, como a doação de cabelos e lenços, vídeos de sensibilização e fechamento da campanha, além de ações regionais em todo o país. Mais de 11 mil empregados foram mobilizados. Houve ampla divulgação do Programa da Mulher, benefício concedido com o objetivo de incentivar o rastreamento precoce do câncer de colo do útero e de mama em empregadas da Caixa, como medida de sensibilização para prevenção dessas doenças.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

ESPAÇO FIQUE BEM EM BRASÍLIA

Visando cuidar das pessoas que fazem a Caixa e promover ações em prol da saúde e bem-estar dos empregados, foi desenvolvido o projeto do Espaço Fique Bem que conta com dois espaços já implantados em Brasília, com a previsão futura de inauguração de mais dois espaços no Edifício Passeio Corporate e Theobaldo Nígres, no Rio de Janeiro e em São Paulo, respectivamente.

CAMPANHA DE SAÚDE: O TESOURO SOU EU

Em 2018, nas frentes de atividade física e saúde emocional, foram lançados desafios a todos os empregados, com conteúdos que abordaram autoconhecimento e autoanálise. A Campanha proporcionou a integração das equipes através da gamificação de conteúdos e temáticas importantes para uma vida equilibrada e saudável.

ABSENTEÍSMO E DIAS PERDIDOS

Em 2018, verificou-se um decréscimo de 7,89% no indicador de absenteísmo de LAT - Licença Acidente de Trabalho, em comparação com o ano de 2017. A taxa de lesão caiu 7,86%, a taxa de dias perdidos 3,72% e as doenças ocupacionais 3,32%.

Ocorreu ainda uma redução na quantidade de dias perdidos por doença ocupacional de 6,66%.

Na análise do indicador de absenteísmo de LTS - Licença Tratamento de Saúde, verificamos que houve um decréscimo de 1,23% na comparação com o ano de 2017.

TAXAS DE LESÃO, DIAS PERDIDOS, DOENÇAS OCUPACIONAIS E ABSENTEÍSMO POR REGIÃO E GÊNERO

2018	Taxa de Lesão (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Doenças Ocupacionais (TDO)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Região								
Centro-Oeste	0,218	0,327	0,213	0,316	0,212	0,316	0,218	0,325
Sudeste	0,157	0,246	0,128	0,201	0,128	0,201	0,157	0,245
Sul	0,16	0,227	0,129	0,221	0,129	0,221	0,16	0,227
Nordeste	0,374	0,49	0,357	0,484	0,356	0,484	0,373	0,487
Norte	0,36	0,621	0,31	0,591	0,309	0,591	0,359	0,617
Total Gênero	0,218	0,307	0,194	0,28	0,194	0,28	0,218	0,306
Total Caixa	0,258		0,233		0,233		0,257	

Para mais detalhes, consulte as tabelas no Anexo.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS GRI 403-4

Negociamos com duas Confederações que representam as entidades sindicais: a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro (CONTRAF/CUT) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Crédito (CONTEC). O processo de negociação coletiva na Caixa se desenvolve em dois diferentes mo-

mentos: no período da Data Base, por meio da Mesa Específica e durante o restante do ano, por meio da Mesa Permanente. As vantagens da Mesa Permanente se traduzem na possibilidade de consolidar o processo negocial, por meio do diálogo constante com as entidades representativas, na busca por tratar as demandas específicas que surgem ao longo do ano.

Gestão do clima organizacional

Nosso modelo de Gestão do Clima Organizacional foi implantado em 2005 com o objetivo de promover um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, a identificação dos empregados com a Empresa e a melhoria da produtividade das equipes. Uma das principais ferramentas para a Gestão do Clima Organizacional é a aplicação de pesquisa a todos os empregados, a cada dois anos.

O último ciclo da pesquisa de clima foi realizado em 2017, com a participação de mais de quarenta mil empregados, que responderam questões referentes ao ambiente local e corporativo, nas seguintes dimensões: suporte material; justiça e transparência; autonomia, inovação e desempenho; relacionamento entre pares; remuneração e benefícios; identificação; significado; diversidade e vínculo.

No primeiro trimestre de 2018 as unidades foram convidadas a constituir Grupos de Melhoria do Clima Organizacional com o propósito de elaborar ações baseadas nos resultados apresentados na Pesquisa. Essas ações foram cadastradas em sistema próprio, Totalizando mais de 2.700 iniciativas, e as mais relevantes foram catalogadas e divulgadas às áreas da Empresa.

As áreas de Logística e Operações, Pessoas e Tecnologia - gestoras de processos avaliados na pesquisa - pactuaram a elaboração de um Plano de Ação Corporativo para toda a Caixa, divulgado no último semestre de 2018.

VOLUNTÁRIOS CAIXA

Possuímos uma plataforma de voluntariado para incentivar o nosso corpo funcional a se engajar e promover ações de voluntariado nas comunidades onde vivem. Lançada em 2016, a plataforma conta com mais de 12 mil empregados cadastrados e, até o final de 2018, já somava cerca de 1.200 ações voluntárias diferentes em todas as regiões do Brasil, impactando cerca de 2.694.497 pessoas, com doação de R\$ 376 mil e 205.143 kg de alimentos.

Em 2018, promovemos o Meu Dia de Voluntário, quando os empregados puderam dedicar um dia de trabalho em uma ação voluntária.



Para saber mais sobre
Voluntários Caixa:
<https://voluntarioscaixa.v2v.net/pt-BR>



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

CAPÍTULO 5

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Nossos Clientes

GRI 103-2, 103-3/418

Neste Capítulo

Práticas de Relacionamento

Transformação Digital

Educação financeira

Acesso e capilaridade

Tecnologia a favor da segurança

Prevenção de fraudes

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável

Conexão com
a PRSA



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOAS**NOSSOS
CLIENTES**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Reputação e Transparência

GRI 103-2, 103-3/418

Entendemos que a construção de uma reputação sólida com os clientes é um diferencial competitivo e buscamos sempre adotar práticas que assegurem transparência, confiança, agilidade e conveniência a todos que usam os nossos serviços. Aprovada em 2017, nossa Política de Relacionamento com Clientes está em conformidade com a Resolução 4539/2016 do Banco Central. O documento define as diretrizes da Caixa para implantar boas práticas e ações para melhorar seu desempenho organizacional, com pilares que focam na comunicação clara e objetiva, no atendimento customizado de acordo com o perfil e a região em que reside o cliente, a ética e a mobilização dos empregados.

Mensalmente, o Conselho Diretor se reúne para tratar dos assuntos relativos ao relacionamento com o cliente. Para isso, conta com a participação do Comitê de Atendimento, de diversas vice-presidências e do presidente.

O Código de Ética, bem como normativos internos e outras políticas, apresentam os valores de respeito, compromisso e transparência como princípios centrais ao relacionamento com os clientes. Esses materiais são divulgados para todos os nossos empregados e parceiros.

Eventuais irregularidades praticadas por empregados em detrimento do cliente podem ser registradas por meio dos seguintes canais:

Intranet (ATENDER.Caixa), na internet (<http://fale-conosco.caixa.gov.br/>),
no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC (0800 726 0101),
na Ouvidoria para reclamações não solucionadas (0800 726 01 01)
pelo Canal de Denúncia
(www.caixa.gov.br/denuncia)



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Práticas de Relacionamento

Nossos principais canais de relacionamento com os clientes são: o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e os pontos de atendimento presencial – em especial as agências e unidades lotéricas. Desde 2017, o SAC possui tratamento centralizado das reclamações do canal destinadas às agências que, até então, eram responsáveis por todo o processo de análise, resposta e contato com clientes. A ação contribuiu para a desoneração das agências, aumentando a eficiência e a padronização e melhorando a qualidade no tratamento de reclamações do SAC.

As agências permanecem responsáveis pelo fornecimento dos subsídios às Centralizadoras Nacionais de Atendimento (CEATE), quando necessário, e pela adoção de ações corretivas e medidas preventivas, a partir do diagnóstico dos principais motivos de reclamações.

ATENDIMENTO EM AGÊNCIAS

Em abril de 2018, foi implantada a metodologia Net Promoter Score (NPS) para aferição da satisfação do cliente com os atendimentos em agências e postos de atendimento, com melhora do resultado ao longo do ano - saindo de um NPS de 51,29 em abril de 2018 e atingindo 66,16 em outubro de 2018, 65,55 em novembro e 65,98 em dezembro.

PRINCIPAIS RESULTADOS:

- **Redução do risco** de evasão de mais de 200 mil clientes, fortalecendo o relacionamento.
- **Redução da quantidade** de reclamações relacionadas ao atendimento.
- **Capacitação** de mais de 57 mil empregados no Curso Jeito Caixa de Atender, que aborda temas como atendimento preferencial, cordialidade, respeito à diversidade, tratamento de demandas dos clientes, qualificando os empregados para uma atuação de excelência no atendimento.
- **Redução** na quantidade de infrações procedentes no Ranking BACEN de Instituições mais Reclamadas, resultando na melhoria da posição da Caixa nesse Ranking.

CAMPANHA JEITO CAIXA DE ATENDER

Tendo como objetivo principal a busca permanente pela excelência no atendimento prestado e a demonstração do cuidado com os seus clientes, em 2018 convidamos nossos empregados a participar da construção do Manifesto Jeito Caixa de Atender e da definição de comportamentos indispensáveis para esse atendimento.

A construção conjunta desse Manifesto e dos comportamentos do Jeito Caixa de Atender permitiu que a empresa reconhecesse a qualidade dos atendimentos já prestados mas, especialmente, que todo o corpo funcional fosse estimulado para a permanente prestação de um atendimento pautado em premissas como credibilidade, receptividade, cortesia e atenção, além de comportamentos como, ouvir, respeitar e encantar.

Desde o seu lançamento, em 2018, o Jeito Caixa de Atender vem sendo amplamente disseminado por meio da disponibilização do curso e da cartilha Jeito Caixa de Atender na Universidade Caixa, da promoção de Rodas de Diálogos com as equipes de todas as áreas da empresa, a criação do Hotsite Jeito Caixa de Atender, por meio do qual os empregados compartilham histórias de atendimento que os marcaram ou emocionaram, além de vídeo streaming, matérias no Jornal da Caixa, e-mail marketing, dentre outras ações que garantam a ampla sensibilização de todos que realizam atendimento na Caixa.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Reclamações, sugestões, elogios, pedidos de cancelamento, informações sobre produtos e serviços da Caixa.

O atendimento ocorre 24 horas por dia, 7 dias por semana. A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular.

OUVIDORIA CAIXA

0800 725 7474

Denúncias e reclamações não solucionadas.

O atendimento ocorre em dias úteis, das 09:00 às 18:00.

DEFICIENTE AUDITIVO

0800 726 2492

Para esclarecer suas dúvidas sobre produtos e serviços, suporte tecnológico, informações, reclamações, sugestões e elogios.

O atendimento ocorre 24 horas por dia, 7 dias por semana.

DE OLHO NA QUALIDADE (EXCLUSIVO MINHA CASA MINHA VIDA)

0800 721 6268

Dúvidas, reclamações, sugestões e elogios referentes ao programa Minha Casa Minha Vida.

O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 21:00, e aos sábados das 10:00 às 16:00.

A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular.

ATENDIMENTO AOS CLIENTES NO EXTERIOR

55 (61) 3533-2000

(ligação a cobrar – atendimento em português)

CAIXA CIDADÃO

0800 726 0207

Para atendimento referente a PIS, Benefícios Sociais, FGTS, Cartão Social e Resultado de Loterias.

O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, e aos sábados, das 10h às 16h, aceitando chamadas originadas de telefones fixos e celulares.

O serviço de consulta eletrônica está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

ATENDIMENTO COMERCIAL

Serviços para sua conta: saldo, extrato via fax, solicitação e desbloqueio de talão de cheques, bloqueio do cartão de débito, entre outros

3004-1105 - Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 726 0505 - demais regiões

A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular.

RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

0800 726 8068 – Opção 8, para orientação sobre como regularizar

SUPORTE TECNOLÓGICO

3004 1104

Capitais e regiões metropolitanas

0800 726 0104

Demais regiões:

AGÊNCIA DIGITAL

3004-8104

Capitais e regiões metropolitanas

0800 208 8104

Demais regiões



Informações disponíveis no site da Caixa. <http://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/default.aspx>

TELESSERVIÇOS EM NÚMEROS

Segunda via de boletos: o serviço atende, inicialmente contratos comerciais e de renegociação. Foram enviados **50.906** boletos em 2018, representando um total de R\$ **10.974.588,30** em contratos, com uma efetividade de 76,15% de pagamentos



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

REDES SOCIAIS

O estabelecimento das redes sociais possibilitou a implantação de novas abordagens de comunicação que, em conjunto com ferramentas de monitoramento e estratégias de conteúdo e mídia, impactaram no aumento do engajamento com os nossos públicos de interesse e uma maior visibilidade das campanhas. Foram mais de 172 mil interações espontâneas (sem mídia), 3,8 milhões de interações, 55 mil comentários e 78 mil compartilhamentos em posts de campanhas.

PORTAL CONSUMIDOR.GOV

A premissa desse atendimento é demonstrar ao cliente a nossa disponibilidade em atendê-lo e solucionar sua demanda, de forma satisfatória e tempestiva, proporcionando comodidade, reduzindo a burocracia das reclamações presenciais nos Institutos de Defesa do Consumidor (PROCON) e permitindo a avaliação do atendimento prestado. Por meio do Portal Consumidor.gov.br, foram realizados 1.570 atendimentos mensais em 2018, com o índice de 76,17% no item "solução".

TRATAMENTO CENTRALIZADO DO SAC

Em setembro de 2018 o projeto alcançou 100% do tratamento centralizado do SAC da rede de agências. No período de janeiro a dezembro de 2018, mais de 219.000 ocorrências foram tratadas por cinco Centralizadoras que contam com a proximadamente 130 empregados. Para 64% desse volume não foi necessário acionar as agências para solicitação de subsídios. Com esse trabalho, verificamos que a iniciativa desonerou todas as agências, padroniza o atendimento, melhora a jornada do cliente e reduz a migração das reclamações para canais externos.

OUVIDORIA

A nossa Ouvidoria atua como canal de atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos ou serviços que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário. Seu papel como canal de comunicação entre a instituição e os clientes é exercido com independência e imparcialidade, seguindo os preceitos da Resolução nº. 4.433/15/CMN.

A compilação dos resultados e indicadores do canal é feita por meio do Relatório Semestral das Atividades de Ouvidoria (art. 6º, V da Resolução nº 4.433/2015/CMN). O relatório é submetido ao Comitê de Auditoria, à Auditoria interna e ao Conselho de Administração da Caixa. Em 2018, a Ouvidoria registrou 115.334 ocorrências, sendo 99.956 reclamações.

TOTAL DE RECLAMAÇÕES

Origem	2017	2018	Varição
Bacen	48.503	43.618	-10,07%
Procon	24.155	34.698	43,65%
Canais Internos	26.299	21.640	-17,72%
Total Geral	98.957	99.956	1,01%

RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Natureza	2017	2018	Varição
Denúncia (externa)	13.026	15.378	18,06%
Reclamação	98.957	99.956	1,01%
Total	111.983	115.334	2,99%

Fonte: Base de Dados do ATENDER.Caixa

Em 2018, conquistamos o 5º lugar no Ranking de Instituições por Índice de Reclamações do BACEN⁴ no 4º TRI/2018, um excelente resultado, levando-se em consideração que a empresa iniciou 2018 em 1º lugar do Ranking, com um índice de 27,62 reclamações por milhão de clientes. No 4º TRI/2018, o índice foi de 18,92, 31,5% menor que no 1º TRI/2018. Para mais informações, acesse www3.bcb.gov.br/ranking.

4. No Ranking de Reclamações do Banco Central quanto mais distante do 1º lugar, melhor é a colocação.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Transformação Digital

O Banco Central vem acompanhando e interagindo com o mercado dando sinais que seguirá os passos dos reguladores europeus no sentido de estimular o aumento da competitividade e redução da verticalização no setor bancário Brasileiro por meio da regulação do movimento de *Open Banking*.

No Brasil, o BACEN vai seguir esse movimento global e já instituiu um grupo para estudar e regulamentar as novas estruturas de *Open Banking* em implantação no país, o que tem gerado grande preocupação dos bancos e da FEBRABAN com questões como: segurança e investimentos buscando identificar quem paga a conta de toda a infraestrutura necessária para desenvolver, hospedar e manter essas API, acesso “livre” pelas *fintechs* e *startups* dos dados dos clientes e serviços que vai promover movimentos de mercado.

Uma outra questão que vem tomando dimensões representativas em diversos negócios em várias partes do mundo, mas ainda precisa de uma visão regulatória, é a criptomoeda. Um movimento que parecia estar atrelado às grandes instituições financeiras agora começa a ter novos players que implantam novos modelos para geração de negócios.

PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Os desafios da transformação digital passam por adaptação cultural e gestão de talentos em um mercado cada vez mais dinâmico e complexo, motivo pelo qual a Diretoria de Gestão de Pessoas também passou a ter um papel preponderante no programa que está organizado em três grandes eixos: Ciclos de Negócios Digitais, Bases Digitais e Gestão da Mudança.

Ciclos de Negócios Digitais: alguns problemas da organização foram escolhidos para passarem por uma transformação completa do ponto de vista digital, ou seja, uma revisão na forma de abordar o problema do ponto de vista do cliente, passando pelo entendimento das suas jornadas e pela análise completa dos processos e da proposta de valor, além de ajustes na arquitetura digital para provocar também a modernização tecnológica. Essas iniciativas nos forçaram a repen-

sar os nossos modelos e padrões, mudando o jeito que estávamos acostumados a pensar e desenvolver soluções digitais. O caráter disruptivo dessas iniciativas tem como objetivo aprofundar o diagnóstico interno de tudo que precisamos evoluir para ganharmos agilidade e efetividade.

Bases Digitais: buscamos no mercado o que existe de melhor em termos de práticas para a Transformação Digital e estabelecemos um planejamento de médio prazo para revisão integral das nossas esteiras produtivas. O principal ponto foi perceber que o processo vai muito além de tecnologia e está calcado na mudança de *mindset* de toda a organização. Passa pela definição clara de prioridades estratégica digitais que não são mais apenas uma parcela do portfólio de TI, mas questão de diferencial competitivo para a Caixa.

Gestão da Mudança: todos esses movimentos requerem muito cuidado com os empregados. Temos o corpo funcional mais engajado de todo o sistema financeiro e é com esse espírito que estruturamos um conjunto de ações com foco em preparar nossos profissionais para a Caixa do futuro. Foram realizadas como piloto ações de sensibilização e promoção da consciência digital na Matriz e Rede de Agências envolvendo seis diretorias da Matriz e oito diretorias Regionais de Negócios, resultando na formação de 62 aceleradores digitais. Além disso, realizamos sete workshops de *Design Thinking* com a participação de 100 gestores da Rede de Agências, a sensibilização do tema Digital para mais de 400 empregados da Vice-Presidência Clientes, Negócios e Transformação Digital, 69 gerentes regionais e cerca de 700 gerentes gerais nas Superintendências Regionais.

PROJETO AGÊNCIA DIGITAL

O Projeto Agência Digital, consiste na criação de um novo canal de atendimento para permitir aos clientes (inicialmente PF/PJ) se relacionarem com a Caixa por meio de uma nova plataforma tecnológica (URA, Aplicativo Móvel, web, entre outros), que proporciona atendimento remoto personalizado para negociar e autorizar a contratação de produtos Caixa.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

A nova solução tecnológica implementa automação de processos e diminui o custo operacional do atendimento aos clientes, além de fortalecer a imagem da Caixa como banco ágil e moderno.

Até dezembro de 2018 havia 100 agências digitais atendendo clientes.

INICIATIVAS DIGITAIS

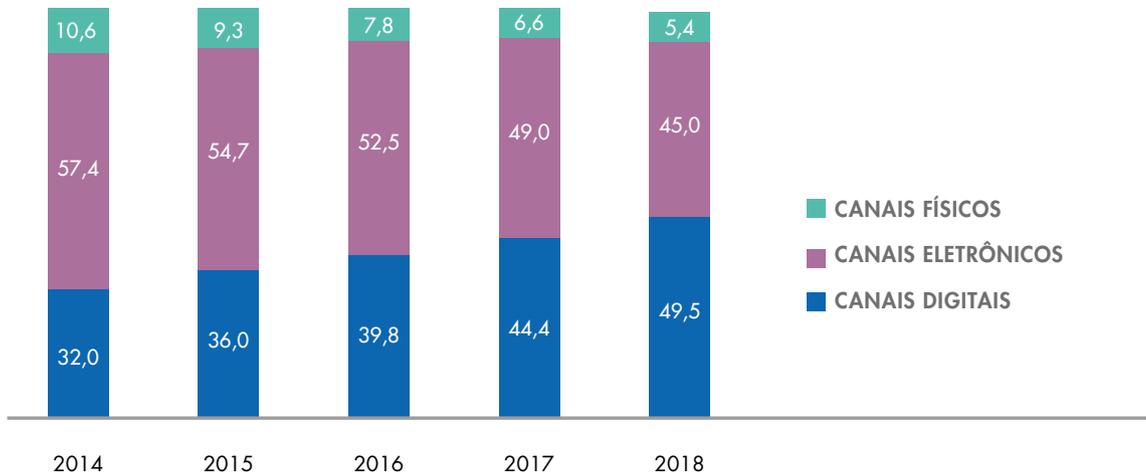
Como um dos principais bancos múltiplos de varejo do Brasil e com reconhecida atuação na prestação de serviços públicos como a administração do FGTS, do PIS, das Loterias Caixa e a execução dos programas de Moradia Popular entre outros, possuímos uma demanda latente e crescente por prestação de serviços em dispositivos móveis e canais digitais.

Atendemos a todos os brasileiros: seja pelos serviços financeiros; pela administração do fundo de garantia; pelo financiamento da casa própria; ou mesmo pela esperança de uma vida melhor nas Loterias Caixa. São mais de 92,7 milhões de clientes bancários, 19,4 milhões de usuários ativos no Aplicativo Caixa e Internet Banking, com o digital alcançando o posto de maior canal transacional da Caixa.

A magnitude de audiência da Caixa é tão grande que nossa estratégia digital passa pela convergência desses serviços de uma forma mais simples para os nossos clientes e na exploração desse verdadeiro *Market Place*.

Números dos meios digitais

TRANSAÇÕES POR TIPO DE CANAL (%)



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Em 2018, o aplicativo da Caixa foi o mais procurado do segmento financeiro nas lojas de aplicativos, sendo destaque positivo junto as maiores empresas globais de tecnologia e gigantes da internet, de acordo com pesquisa independente. Pesquisas também indicaram que entre os bancos tradicionais o único app que aumentou sua participação na tela principal dos smartphones dos brasileiros foi a Caixa, além de liderar a categoria financeira em tempo de uso.

As melhorias e novos serviços aos clientes nos canais digitais impulsionaram o crescimento do número de usuários do aplicativo Caixa, registrando um dos maiores crescimentos da base de clientes digitais do mercado. Com uma arquitetura de segurança efetiva na prevenção de ocorrências mesmo com crescimento expressivo no uso dos meios digitais, reduziu-se as fraudes eletrônicas. Com esse crescimento, nos colocamos em uma posição de vanguarda, sendo um dos bancos com maior número de clientes digitais ativos no Brasil.

DESTAQUE DOS PROJETOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE 2018

Estratégia Digital Caixa: elaboração de proposição da Estratégia Digital para Caixa e conglomerado para o período de 2018-2022. Essa ação estabelece o posicionamento estratégico digital da empresa frente aos expressivos avanços tecnológicos dos últimos anos para garantir a sustentabilidade e sobrevivência da empresa no mercado.

WhatsCAIXA: serviços da Caixa na plataforma WhatsApp Business API por meio da contratação de uma parceria com o Whatsapp/Facebook para o lançamento de serviços digitais nessa plataforma. Experimento realizado com 36.000 empregados Caixa, na condição de cliente, com serviços de notificações de alertas de conta e cartão, Totalizando mais de 2,8 milhões de mensagens enviadas em aproximadamente 3 meses. Tem grande potencial estratégico para redução de custos, novos negócios e serviços e posicionamento inovador da Caixa junto ao mercado e clientes.

Serviços para assistente virtual Caixa por Voz: uma parceria com o Google para a disponibilização de três serviços na plataforma Assistente Google, como a consulta aos resultados de loterias, cotação cambial para dólar e euro e consulta a informações gerais do PIS. Como primeira Instituição Financeira a colocar serviços nesta tecnologia, fomos convidados a fazer parte de um grupo seleto de empresas que receberão suporte gratuito do Google e ajudarão a evoluir o Assistente de voz. O projeto ainda proporciona

inclusão social, com a oportunidade de utilização de forma natural por analfabetos e portadores de necessidades especiais, como deficientes visuais e pessoas com problemas motores. Também tem potencial para redução de custos com os serviços informativos de telefonia e inclusão de novos negócios e serviços.

Melhorias e otimização mobile banking: definição de uma nova arquitetura para o app Caixa Celular, uma vez que o tempo de carga /inicialização do mobile banking estava muito demorado, o que gerava muitas reclamações dos usuários. Após aplicação da arquitetura houve melhoria ficando 6 vezes mais rápido o tempo de resposta do aplicativo diminuindo tráfego de dados e energia.

Centro de Excelência Data Science/Analytics - Através de parcerias com áreas de negócios, foram executadas ações exploratórias e experimentos que comprovaram a eficácia e efetividade de iniciativas para evoluir esta competência na Caixa. Experimento realizado com cientistas de dados para construção de um motor de análise preditiva para monitoração de numerários em ATM que gerou um aumento na assertividade da previsão de abastecimento, de 5% para mais de 65% impactando diretamente na redução de custos desta atividade e por consequência redução de CO₂ proveniente dos veículos de transporte de numerário.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Loterias Caixa: Em 2018, a estratégia de atuação nas redes sociais para Loterias foi reformulada com o objetivo de ter uma maior presença no ambiente digital, identificar os perfis de usuários e seus comportamentos, posicionar a marca com conteúdo e ações mais adequadas para cada perfil.

Para reposicionar a marca e produtos com o público mais jovem, foi aberto o perfil @loteriascaixaoficial no Instagram (7 de junho de 2018), trazendo uma linguagem mais moderna focando nos pilares de consideração e conversão. Com o lançamento do canal oficial de vendas on-line - o www.loteriasonline.caixa.gov.br - foi possível oferecer novas soluções negociais, estratégia de *re-marketing*, *retargeting* e *e-commerce*.

Ainda em 2018, foram instalados **1.427 novos TFL (Terminais Financeiros de Loteria) em adição aos já existentes e substituídos 8.351 equipamentos por modelos mais modernos**, com vistas a otimizar o atendimento e o resultado da Rede Lotérica. Essa ação, além de aumentar a capacidade de atendimento, possibilitou melhor tempo de resposta do equipamento e redução dos acionamentos de manutenção.

Em 2018, fizemos a primeira transmissão ao vivo do sorteio do concurso especial da Mega da Virada por meio do nosso perfil oficial no Facebook. Foram mais de 80 mil pessoas impactadas e sete mil usuários acompanhando simultaneamente.

Diogo Leonardo de Oliveira Cesar - empregado Caixa

INTERNET BANKING

1.347.800.094

Transações Internet Banking 2018

1.771.746.293

Transações Mobile Banking 2018

30.539.856

Quantidade de CPF que acessaram o app Mobile Banking em 2018

9.270.296

Quantidade de CPF que acessaram o Internet Banking em 2018

21.329.804

Quantidade de contas que realizaram transações no Internet Banking e/ou Mobile Banking



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO



APP CAIXA

17 Aplicativos nas lojas APP Store e Google Play

No ano de 2018 os APP Caixa tiveram 108.090.643 downloads. A Caixa possui 22.272.643 instalações ativas (dispositivos com algum aplicativo da Caixa instalado, e que estiveram on-line pelo menos uma vez nos últimos 30 dias), conforme critério das lojas de aplicativos (Google Play e App Store).

APLICATIVO CARTÕES CAIXA

Em novembro de 2018, foi disponibilizada nas lojas Google Play e Apple Store a versão 3.0 do Aplicativo Cartões Caixa. A nova versão trouxe como principal novidade, o acesso aos serviços do cartão para clientes Pessoa Jurídica Representantes Legais da empresa e solidários.

Os clientes Representantes Legais podem ter acesso aos mesmos serviços do Aplicativo disponíveis para os titulares Pessoa Física para gerenciamento do contrato e cartões vinculados. Os portadores solidários não representantes, assim como os adicionais Pessoa Física, podem visualizar as informações específicas de seu cartão, como limite disponível, limite utilizado e compras realizadas e contam com os serviços de bloqueio temporário e liberação do cartão para uso internacional. Até o final de dezembro de 2018, foram alcançadas 1.374.000 contas de cartão ativas no aplicativo.

108.090.643
Downloads em 2018

NOVAS TECNOLOGIAS

A Caixa já disponibiliza as tecnologias Samsung Pay e Google Pay aos portadores dos cartões de débito das bandeiras Mastercard e Visa, para pagamento de compras por meio do celular, e está ampliando o uso dessas tecnologias aos portadores de cartão de débito na bandeira Elo, bem como para o seu portfólio de cartões de crédito.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Educação Financeira

GRI 103-2, 103-3/417, 417-1, FS15, FS16

Pela natureza de nossas atividades, somos responsáveis pela bancarização de milhares de cidadãos e nos tornamos agentes fundamentais para seu ingresso em segmentos como o crédito pessoal e o financiamento a atividades produtivas. Por isso, enxergamos a educação financeira como uma responsabilidade de sua atuação, em especial quanto ao uso responsável do crédito.

Nas agências, em comunicados e folhetos informativos e no ambiente virtual, adotamos linguagem didática e simples, a fim de esclarecer sobre todas as condições e regras de nossos produtos e serviços. Condenamos veementemente a prática da venda casada ou a recusa de atendimento, promovendo treinamentos continuamente aos empregados e apurando responsabilidades em casos de eventuais desvios.

Possuímos a Política de Relacionamento com Clientes, que estabelece princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários desde o seu primeiro atendimento na Caixa até a definição das estratégias de atendimento e negócios, do desenvolvimento dessas e

da pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, além de propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da Caixa.

Acreditamos na educação do cidadão como forma de cumprir seu papel social e mitigar o risco de conflitos e reclamações, preocupando-se com a saúde do Sistema Financeiro Nacional e com o créditoconsciente. Por isso, disponibilizamos em nosso website página dedicada à educação financeira de nossos clientes e da população brasileira como um todo.

LOTÉRICO EMPREENDEDOR



Para saber mais, acesse
[www.caixa.gov.br/
educacao-financeira/
Paginas/default.aspx](http://www.caixa.gov.br/educacao-financeira/Paginas/default.aspx)

O Lotérico Empreendedor é um programa que foi lançado em 2017 com o objetivo de ampliar os resultados da Rede Lotérica, por meio do aperfeiçoamento da gestão financeira e de custos.

Em 2018, foram visitadas 12.208 lotéricas em todo o país, ou seja, 94% da Rede Lotérica. O faturamento médio da Rede Lotérica teve um crescimento de 9% em 2018, se comparado ao ano anterior. As ações realizadas para a implantação do Lotérico Empreendedor foram:

Distribuição de cartilha

- **Vídeoconferências** dos conceitos e ações que permeiam a gestão da Rede Lotérica
- **Palestras** em parceria com o SEBRAE
- **Roteiros** para os gestores da Caixa
- **Painel de acompanhamento** das lotéricas e o passo a passo de utilização
- **Blog** Lotérico Empreendedor



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Disponível no canal Telesserviços (0800 726-8068), em 2018 foram realizadas cerca de 1,5 milhão de atendimentos aos clientes que buscavam renegociar suas dívidas em atraso: créditos comerciais, habitacionais, cartões de crédito e veículos. Por meio desse canal, o cliente pode obter informações sobre a empresa de cobrança responsável pelo seu contrato, telefone e horário de atendimento e conhecer alternativas para a solução do atraso nos pagamentos, sem a necessidade de se deslocar a uma agência somente para se informar e fazer a renegociação de sua dívida.

A renegociação de dívidas também pode ser feita em redes sociais, por meio das páginas oficiais da Caixa no Facebook e no Instagram. Em 2018, foram enviados boletos de renegociação de créditos comerciais num valor total de R\$ 2,9 milhões de dívidas, correspondentes a 2.325 acordos, com 56% de efetividade de pagamentos. Além de R\$ 1,6 milhões de reais, em 552 acordos de dívidas de cartão de crédito cadastrados.

Campanha QUITAFÁCIL

A campanha teve continuidade em 2018, com oferta exclusiva para liquidação à vista dos contratos em prejuízo envolvidos. Como resultado do ano de 2018, foram revertidos R\$ 4,3 bilhões de dívida total e recebido o valor de R\$ 838 milhões à vista. Dispomos de canais diversos para execução da estratégia de adimplência.

Canais receptivos

Agência: o cliente pode optar pela Agência de sua preferência para atendimento e negociação de suas dívidas.

Negociar dívidas: acesso por meio do site <https://www.negociardividas.caixa.gov.br>, para atendimento ao mercado PF, com contratos em atraso superior a 60 dias.

Empresas de Cobrança Terceirizadas.
Redes Sociais (Facebook e Twitter).
Caminhão da adimplência.
Centrais Telefônicas.

Canais ativos

Agência: o cliente pode optar pela Agência de sua preferência para atendimento e negociação de suas dívidas.

Superintendências Regionais e Plataformas.
Gerências de Filial da Adimplência.
Empresas de Cobrança Terceirizadas.

Em dezembro de 2017 o nosso índice de inadimplência foi de 2,25% com uma carteira inadimplente de R\$ 15,9 bilhão. Em dezembro de 2018, com a implantação de ações estratégicas no decorrer do ano, o índice chegou a de 2,18% com uma carteira de R\$ 15,1 bilhão.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Acesso e capilaridade

GRI FS13, FS14

Em decorrência do seu setor de atuação e como instituição financeira parceira do Governo Federal na execução de programas sociais, estamos presentes em diversas regiões do País e permanecemos diariamente com o desafio de prestar um serviço de qualidade e garantindo os padrões mínimos de acessibilidade.

Um aspecto importante sobre a acessibilidade está na capilaridade dos pontos de atendimento em

áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas. A Caixa toma como referência a definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para municípios com baixa densidade populacional – são aqueles que possuem densidade inferior a 16 habitantes/km². Com relação a municípios economicamente desfavorecidos, consideram-se aqueles com Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) 2010 inferior a 0,6 (categorias Baixo e Muito Baixo).

CANAIS DE ATENDIMENTO EM REGIÕES DESFAVORECIDAS OU DE BAIXA DENSIDADE

Canais de Atendimento - 2018*	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência	87	128	104	40	25
Posto de Atendimento	13	8	9	3	2
Sala de Autoatendimento	97	136	112	42	27
Posto de Atendimento Eletrônico	34	15	28	5	10
Unidade Lotérica	444	1.276	441	436	289
Correspondente Caixa Aqui	251	605	216	164	81
BANCO 24h (Rede vermelha - TECBAN)	170	10	45	8	5
Compartilhamento de terminais com o Banco do Brasil	52	43	21	11	21
Total	1.148	2.221	976	709	460

*Posição Dezembro de 2018

AGÊNCIAS ITINERANTES

Também trabalhamos com oito caminhões-agência que operam em diferentes polos. Essas unidades realizam atendimento itinerante, prioritário e preferencial em situações de calamidade pública ou desastres naturais, atendimento aos programas sociais de Governo Federal, à população desassistida, em casos de formalização de folha de pagamento, em eventos ou como apoio à

Agência ou PA interditado com problemas estruturais ou decorrentes de sinistro.

Além dos caminhões, possuímos três agências-barco: Agência-Barco Chico Mendes inaugurada em 2010; a Agência-Barco Ilha do Marajó, inaugurada em 2014; e a Agência-Barco São Francisco, inaugurada em 2015, que atendem regiões ribeirinhas, levando acesso a serviços ban-



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

cários e cidadania para a população que mora em local de difícil acesso.

MATERIAL EM BRAILE

Possuímos extratos em Braille para contas de cliente Pessoa Física, além de contratos e folheteria para o atendimento aos clientes portadores de deficiência visual. Destacamos que, medidas alternativas ao uso de conteúdo em braille para atender àqueles que, não obstante a deficiência, carecem do conhecimento e aptidão para realizar, efetivamente, uma leitura utilizando o conjunto de pontos em alto-relevo que compõe o referido sistema.

Em 2018 foi realizado levantamento do cenário atual para atendimento às normas de acessibili-

dade e ao TAC Febraban firmado em 2008, chegando ao percentual de 67% realizado no total de 3.387 unidades de atendimento Caixa. O levantamento foi feito a fim de atualizar as estratégias de adequação e manutenção em atendimento ao Decreto 5.296/2004 em sua plenitude.

REVISÃO DOS MODELOS AMBIENTAIS DAS UNIDADES LOTÉRICAS

Em 2018 foi concluída a revisão do Modelo Ambiental e Visual das Unidades Lotéricas, compreendendo o Manual Conceitual, Manual de Sinalização, projetos executivos de mobiliário e sinalização, bem como Pareceres Ergonômicos e de Acessibilidade. O trabalho de revisão foi realizado para atendimento às leis e normas técnicas vigentes, em especial as de acessibilidade e ergonomia.

PILOTO CORRESPONDENTE CAIXA AQUI GESTOR

A modalidade Correspondente Caixa AQUI Gestor atua com firmamento de um acordo de produtividade e performance de produtos específicos com a Caixa e tem como premissa incrementar o resultado negocial e otimizar a gestão da Rede Parceira. Sua estratégia de atuação e negócios segue as diretrizes da Caixa, mas dispõe de uma estrutura própria para implantação de novo modelo de gestão, modernização de fluxos e produtos, mapeamento de produtividade e desempenho, além de oferecer suporte administrativo, operacional e de capacitação para a rede de Correspondentes substabelecidos.

Em agosto de 2018 iniciamos o piloto desse modelo com a participação da Caixa Crescer e da Caixa Imóveis. O piloto foi constituído com o objetivo de avaliar o desempenho, a efetividade e o alcance dos resultados esperados pelo Correspondente Caixa AQUI Gestor. Além do incremento do volume de negócios, a expectativa é de que a implantação do modelo resulte na melhoria da experiência do cliente, ganho com qualidade de atendimento e na ampliação da capilaridade da rede de Correspondentes.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Tecnologia a favor da segurança

GRI FS13, FS14

No tocante ao fortalecimento do processo de Segurança, em 2018 foi consolidada a ação de prevenção a riscos no lançamento e reposicionamento de produtos, serviços e canais. Por meio do Plano de Tratamento do Risco, importante etapa desse processo, os gestores de negócios, mediante consultoria das áreas de Segurança, Risco e TI, identificam e propõem ações de mitigação de seus riscos.

Por meio da Comissão Temática de Segurança Física em Ambientes, de Pessoas e do Patrimônio foram definidas diversas ações para contenção de novos ataques às unidades de penhor, e também foram tratados assuntos pertinentes às ocorrências de explosão em SAA, com nova solicitação para a contratação de reforço de *shutter*.

Como resultado da implantação de gerador de neblina em SAA e do reforço do dispensador de cédulas dos ATM (*shutter*) observa-se uma redução de mais de 40% nos ataques, comparando o ano de 2017 com 2018.

Outra ação relevante no combate às ocorrências criminosas, em especial contra as explosões nas Unidades, foi a alteração normativa que prevê padronização em âmbito nacional do tempo de retardo do Cofre-Forte para no mínimo 30 minutos em todas as Agências/PA da Caixa.

Durante a ação de Pagamento de Cotas do PIS, realizada em 2017 e 2018, a área de Segurança da Caixa atuou em parceria com os Órgãos de Segurança Pública, propiciando um ambiente seguro para os beneficiários. No decorrer de 2018 foram realizadas 17 ações como forma de promover maior eficiência. Seguem alguns destaques:

- **Monitoramento das Cotas do PIS:** de todas as cotas pagas monitoramos mais de 16,5 milhões de transações, ultrapassando o valor de R\$ 15 bilhões, com apenas 6.551 contas marcadas

com indícios de fraude, no valor de R\$ 6,7 milhões, o que corresponde a 0,045% de todos os pagamentos realizados.

- **Monitoramento de Golpes em Lotéricos:** abertura de canal direto entre Unidades Lotéricas e nossa área de segurança por meio do 0800 dos parceiros, com o objetivo de minimizar os riscos envolvidos em golpes contra os Parceiros.

BIOMETRIA

Em fevereiro de 2017, o Conselho Diretor definiu um modelo de trabalho baseado na priorização de projetos e de demandas de TI. Foi criado o Projeto Biometria que recebeu status de projeto prioritário, na categoria estruturante. O período de duração do projeto foi definido de maio de 2017 a dezembro de 2018, com cronograma de entregas definidas para este período. Em novembro de 2018 foi redefinido o final do projeto para junho de 2019, de forma a atender a todas as entregas previstas.

Ao final de 2018 todas as salas de autoatendimento possuíam pelo menos 1 ATM com leitor biométrico e todas as Unidades Lotéricas possuíam pelo menos uma Terminal Financeiro Lotérico com leitor biométrico. A nossa base biométrica foi qualificada e atualmente temos sete milhões de clientes em condições de efetivo uso das funcionalidades de biometria.

Até setembro de 2018 era possível efetuar o recebimento de Bolsa Família, Seguro Desemprego, Benefícios INSS e também efetuar a Prova de Vida nos Terminais ATMs com Leitores Biométricos da Caixa, o que gerava uma média de 8.000 autenticações biométricas por mês. Em outubro de 2018 foi implantado o saque com biometria das operações 001, 013 e 023 no Canal ATM o que elevou a média para 51.000 autenticações biométricas mês. Em 2018 foram efetuadas 250.640 autenticações biométricas.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Prevenção de fraudes

Prevenção de Fraudes nas Lotéricas

Em 2018, disponibilizamos uma nova funcionalidade no 0800 dos lotéricos para reduzir os riscos de ocorrência de golpe ou fraude nas unidades lotéricas. Em caso de golpe ou fraude, o lotérico pode ligar para o 0800-724-5555, opção 2 seguida de 6, e informar ao atendente que foi vítima de alguma dessas situações. Imediatamente a ligação será transferida para a área de segurança da Caixa, que tomará as devidas providências, buscando evitar que o estelionatário obtenha sucesso em sua investida.

Ressaltamos que a Caixa não liga ou manda mensagem solicitando a realização de operações de crédito ou de débito no terminal financeiro do lotérico. Toda a comunicação é realizada por meio de ofício. Nossa participação no exercício reforça o compromisso da empresa em consolidar a relação de parceria com a rede de unidades lotéricas. Como resultado dessas e das outras medidas adotadas (já citadas) em 2017, em relação às fraudes eletrônicas e em meios digitais obtivemos os menores valores em fraude dos últimos 5 anos.

Monitoramento de Fraudes em Cartão de Crédito

No decorrer de 2018, foram realizadas várias ações para mitigação da fraude no produto cartão de crédito, com destaque para:

- **Campanha de acultramento por SMS:** ação contínua realizada com o cliente para orientá-lo quanto às práticas de segurança da Caixa.
- **Monitoramento Invasão de Conta nas Agências:** monitoramento da utilização das credenciais dos empregados Caixa para a prática de fraude interna.
- **Monitoramento autofraude (CPF recorrente):** acompanhamento da quantidade de processos de contestação abertos pelo cliente no prazo de 365 dias para identificação de autofraude.
- **Manutenção da senha na renovação do cartão de crédito:** inibição do envio da senha por carta impressa, quando das renovações automáticas, a fim de viabilizar a mitigação de perdas associadas às fraudes de extravio.
- **Consulta da senha do cartão de crédito no IBC:** inibição no envio da senha por carta impressa, nos casos em que o cliente esquecer a senha, evitando perdas associadas às fraudes de extravio.
- **Identificação Positiva por token para ATC:** expansão para os serviços: Inclusão de adicional e reemissão de cartão de crédito. Ao contatar a Central de Atendimento da Caixa Cartões para esses serviços, o cliente recebe, por SMS, um código de seis dígitos que deve ser repassado ao



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

atendente, reforçando a rotina de identificação. Visa reduzir a fraude com invasões de contas e prover um processo mais seguro ao negócio.

- **Recuperação** de valores oriundos de fraude por meio do bloqueio de bens dos fraudadores.

- **Normatização da Política de Criação de Regras:** normativo que versa sobre o tratamento das ocorrências de fraude em cartão de crédito e cartão múltiplo na função crédito.

- **Monitoramento de pagamento de precatório** Por meio da nossa ampla rede de atendimento, a tuamos na operacionalização do pagamento

de precatórios judiciais, os quais consistem em requisições de pagamento expedidas pelo Judiciário para cobrar de municípios, estados ou da União, assim como de autarquias e fundações, o pagamento de valores devidos após condenação judicial definitiva.

Com o objetivo de agregar mais segurança ao processo de pagamento de precatórios e minimizar os prejuízos decorrentes de fraude no levantamento de precatórios federais que envolvam valores iguais ou superiores a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), teve início em outubro de 2018, o piloto de processo de monitoramento antifraude no pagamento de precatórios.

NÚMEROS DO MONITORAMENTO DE PRECATÓRIOS

	Quantidade analisada	Valor analisado	Fraude evitada
out/18	58	R\$ 16.919.094,00	R\$ 2.943.667,00
nov/18	72	R\$ 45.588.146,00	R\$ 7.875.874,00
dez/18	65	R\$ 21.989.637,36	R\$ 8.786.653,05
Total	195	R\$ 84.496.877,36	R\$ 19.606.194,05





SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

CAPÍTULO 6

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Apoio a Políticas Públicas

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA	2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL	3 SAÚDE E BEM-ESTAR	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO
6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO	Conexão com a PRSA	

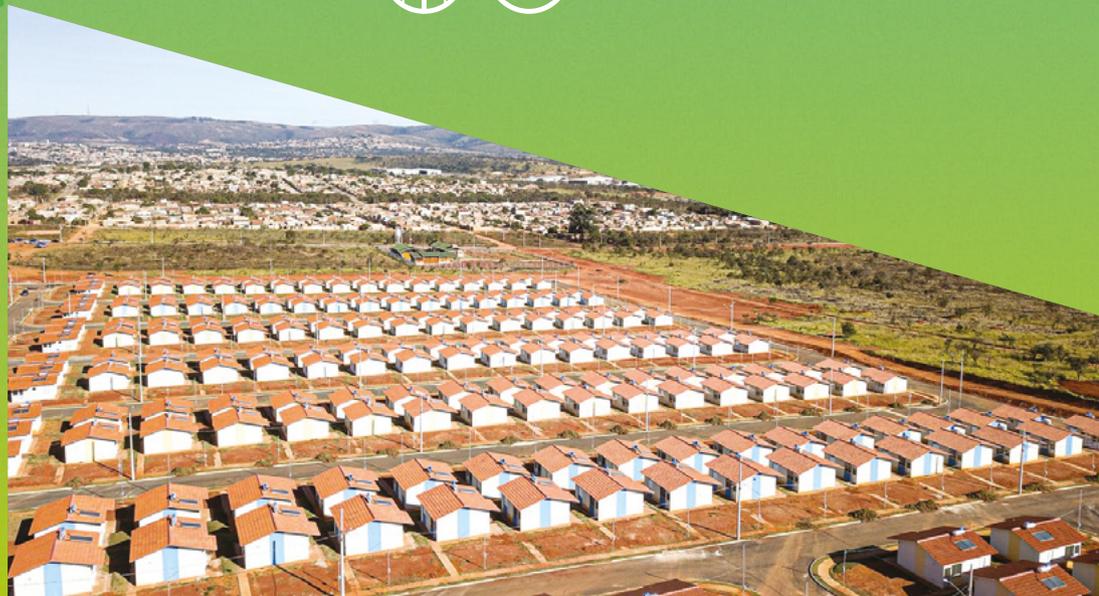


Neste Capítulo
Cidadania e Distribuição de Renda

Benefícios ao Trabalhador

Cidades Sustentáveis e Habitação

Fomento à Cultura e ao Esporte



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Cidadania e Distribuição de Renda

GRI 103-2, 103-3/203, 203-1, 203-2, FS7

Somente em 2018, a Caixa pagou 164 milhões de benefícios sociais referentes aos 19 programas de transferência de renda⁵, Totalizando aproximadamente R\$ 30 bilhões destinados a melhoria da qualidade de vida da população e m situação de vulnerabilidade. Deste total, 97% foram destinados ao atendimento do Programa Bolsa Família.

O gerenciamento dos programas sociais é realizado pela Caixa que é responsável pela manutenção da base de dados do Cadastro Único. As informações apresentam o perfil dos beneficiários e podem ser acessadas pelo Governo Federal, pelos estados e pelos municípios para o desenvolvimento de políticas públicas e garantia de integração com outros programas sociais. Entre 2017 e 2018, a base de famílias do Cadastro Único cresceu 11,38%, consolidando dados de 49 milhões de famílias e 165 milhões de pessoas.

Mantendo nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, permanecemos como uma das principais instituições parceiras do Governo Federal na concretização de políticas públicas por meio de estratégias de negócios e da operação de programas responsáveis por gerar renda, melhorar a qualidade de vida e apoiar os trabalhadores e cidadãos de todo o País.

CAPACITAÇÃO DE GESTORES E TÉCNICOS MUNICIPAIS

Em 2018 realizamos a capacitação de servidores municipais no Cadastro Único e Sistema de Benefícios ao Cidadão, Totalizando 6.466 usuários distribuídos em 323 turmas. A iniciativa tem por objetivo a qualificação dos gestores e técnicos dos municípios, de forma a melhorar a qualidade do atendimento às famílias do Cadastro Único e beneficiárias do programa Bolsa Família.

ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Por meio da Central de Telesserviços de Benefícios Sociais atendemos aproximadamente 21,5 milhões de ligações em 2018, sendo: 17,09% por meio de operadores e 82,91% por meio da Unidade de Resposta Audível – URA.

PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Criado para combater a pobreza e a desigualdade, o programa permanece como destaque entre as ações de distribuição de renda que são operadas pela Caixa.

5. Bolsa Alfa (DF), Bolsa Atleta, Bolsa Escola do Ipojuca, Bolsa Família, Bolsa Família Mun. Consorciada - Manaus (AM), , Bolsa Verde, Cartão Família Carioca, Chapéu de Palha, De Volta Para Casa, DF Sem Miséria, Família Paranaense, Fomento, Garantia Safra, Incluir Capixaba (ES), PETI, Primeiro Passo, Renda Cidadã (GO), Santa Renda (SC), Vida Nova - Nova Lima (MG)



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

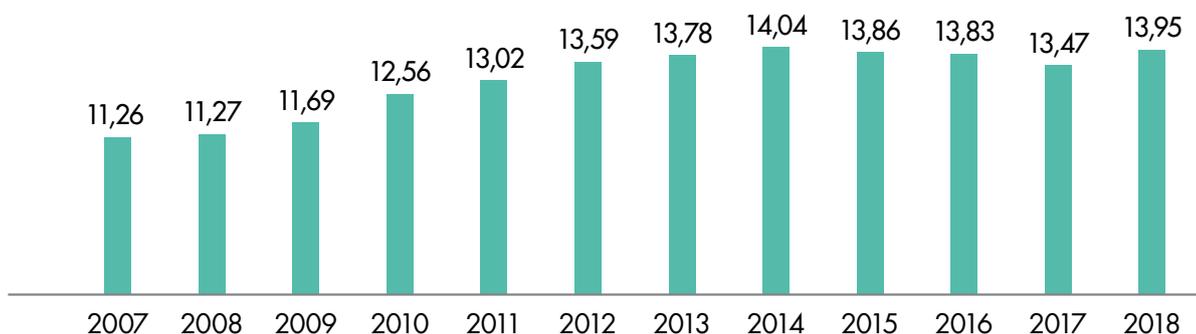
NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

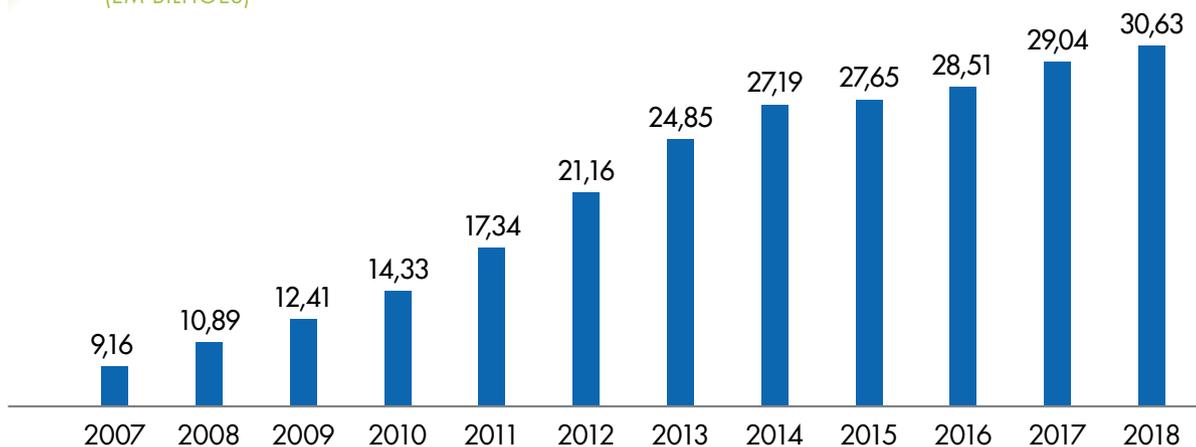
DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

**MÉDIA DE FAMÍLIAS NA FOLHA DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
(EM MILHÕES)**



**VALOR TOTAL DISPONIBILIZADO
(EM BILHÕES)**



**DESTAQUES
DO PROGRAMA**

13,9 milhões
de famílias beneficiadas⁶
em 5.570 municípios

R\$ 30,6 bilhões
disponibilizados às
famílias beneficiadas⁷

44,1 milhões
de pessoas atendidas

6. Para o ano de 2017 retificamos a quantidade de famílias beneficiadas pelo Programa Bolsa Família para cerca de 13,4 milhões de famílias.

7. Para o ano de 2017 retificamos que foram disponibilizados R\$ 29 bilhões às famílias beneficiárias do Programa, representado um aumento de 1,89% em relação a 2016.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

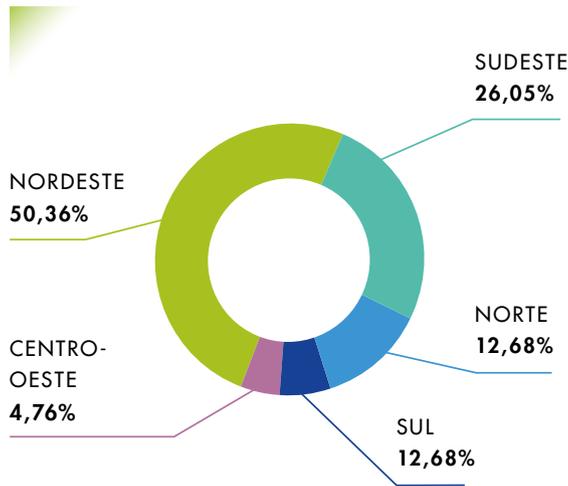
NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

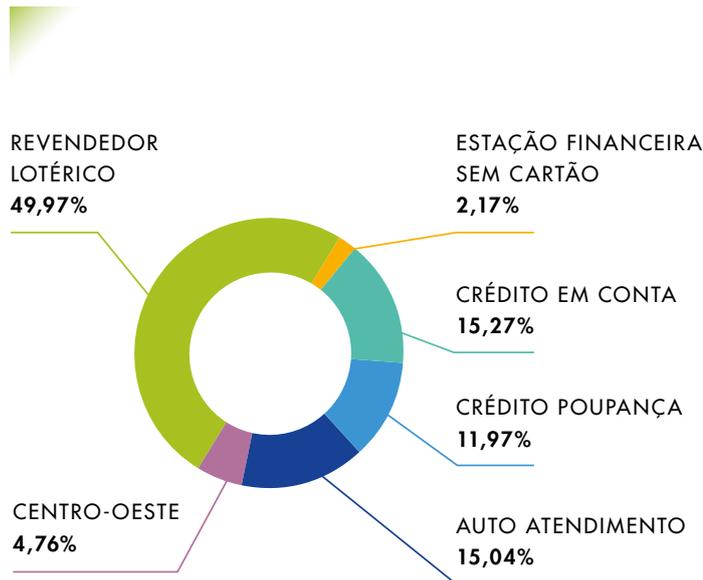
DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

DISTRIBUIÇÃO DAS FAMÍLIAS POR REGIÃO



DISTRIBUIÇÃO DOS PAGAMENTOS POR CANAL



**DESTAQUES
DO PROGRAMA**

5,45%
de aumento
nos valores
disponibilizados em
relação a 2017

50%
das famílias
beneficiadas
concentradas na
região Nordeste

49,97%
dos pagamentos
realizados por
meio do Canal
Lotérico

9,4 milhões
de downloads do
app do
programa desde o
seu lançamento



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

LOTÉRIAS CAIXA GRI FS7

As Loterias Caixa completaram 56 anos em 2018 com arrecadação total de R\$ 13,84 bilhões, em sintonia com o ano anterior. O produto mais vendido, mais uma vez, foi a Mega-Sena – responsável por 38% da arrecadação –, seguido pela Lotofácil (29%) e pela Quina (17,45%). Como parte

do seu propósito de gerar recursos para investimentos em programas sociais nas áreas de seguridade, cultura, educação, segurança e esporte, em 2018, foram R\$ 6,57 bilhões transferidos para a execução dessas iniciativas.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

O ano de 2018 foi um ano de inovação para as Loterias Caixa, além de lançar em maio um novo produto no mercado – o Dia de Sorte, foi lançado também o portal Loterias Online. Ágil, seguro e Totalmente digital, o portal www.loteriasonline.caixa.gov.br é, junto com o Internet Banking Caixa (IBC), o canal oficial de apostas pela internet das Loterias Caixa.

A iniciativa da plataforma digital atende à demanda mercadológica e faz parte do nosso projeto de inovação dos nossos produtos e serviços, visando alcançar um novo público, principalmente o público jovem, que está sempre conectado e tem o crescente hábito de consumir em ambiente virtual. O novo canal de vendas também contribui para a redução de uso do papel nas transações de loterias, contribuindo para a eficiência e sustentabilidade. A plataforma on-line também foi desenvolvida observando as principais diretrizes internacionais relacionadas às boas práticas do Jogo Responsável.

JOGO RESPONSÁVEL

As Loterias Caixa respeitam e executam as melhores práticas mundiais de Responsabilidade Social Corporativa aplicadas pelas mais destacadas loterias associadas à World Lottery Association (WLA). A estrutura do Programa de Jogo Responsável das Loterias Caixa está em consonância com as premissas estabelecidas pela WLA para o desenvolvimento de políticas e ações voltadas à prevenção do jogo compulsivo, buscando proteger as pessoas mais vulneráveis dos possíveis danos associados aos jogos de apostas. A estrutura do Programa de Jogo Responsável consiste em quatro níveis de certificação:

- Compromisso
- Autoavaliação e análise de lacunas
- Planejamento e implantação de boas práticas
- Melhoria contínua

Atualmente, possuímos a certificação do Nível 3 na prática do Jogo Responsável (segundo mais alto da WLA) e vem aprimorando seus processos internos para a melhoria contínua prevista nas diretrizes do Programa de Certificação da entidade (Responsible Gaming Framework – RGF).

Em setembro de 2018, participamos do Seminário Internacional CSR (Corporate Social Responsibility/Responsible Gaming Seminar), em Lisboa (Portugal), oportunidade para conhecer outras práticas associadas à temática do jogo responsável implementadas por loterias do mundo todo, além de permitir a capacitação dos empregados que atuam na execução do Programa de Jogo Responsável nas Loterias Caixa.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Entre 22 e 26 de outubro de 2018 foi realizada auditoria independente pelo BSI-British Standards Institution (Instituto Britânico de Padrões), o qual atestou a implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na operacionalização das nossas loterias federais, resultando na recertificação das Loterias Caixa pela ISO/IEC 27001 e recomendação da renovação do certificado da WLA-SCS:2016 por mais três anos, até 2021. A certificação é um reconhecimento das nossas práticas de governança, de gestão da segurança da informação, de gestão de riscos e de continuidade dos negócios.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Benefícios ao Trabalhador

GRI 103-2,103-3/203

Em 2018, fomos responsáveis por mais de 67,3 milhões de pagamentos de benefícios destinados aos trabalhadores, Totalizando aproximadamente R\$ 65,6 bilhões, distribuídos em ações como Seguro Desemprego, PIS e Abono Salarial. Apresentamos a seguir o detalhamento das iniciativas e os respectivos resultados.

PIS

Instituído por meio da Lei Complementar nº. 7, de 07/09/1970, o Programa de Integração Social tem por propósito a participação dos trabalhadores no desenvolvimento das empresas. Com os seus recursos somados aos do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), integram o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), que tem por objetivo gerar recursos para pagamento do Seguro Desemprego e do Abono Salarial.

Em 2018, fizemos o pagamento aproximado de 12,5 milhões de cotas do PIS, no valor total de R\$ 13,5 bilhões, e distribuimos cerca de R\$ 170 milhões⁸ em rendimentos do programa a 3,3 milhões de participantes. No mesmo período, pagamos Abono Salarial para 21 milhões de trabalhadores brasileiros, Totalizando R\$ 15,5 bilhões, aproximadamente. Na tabela seguinte apresentamos a distribuição dos benefícios em cada programa.

8. Para os trabalhadores cadastrados até 04/10/1988, a conta de participação representa um patrimônio individual, atualizado anualmente.

PAGAMENTOS DE BENEFÍCIOS TRABALHISTAS

Produto	2017		2018	
	Qtde. de Parcelas (em milhões)	Valor Pago (em bilhões)	Qtde. de Parcelas (em milhões)	Valor Pago (em bilhões)
Abono Salarial	20,48	R\$ 14,59	21,06	R\$ 15,51
PIS (Cotas)	1,59	R\$ 2,06	12,49	R\$ 13,58
PIS (Rendimentos)	7,67	R\$ 0,43	3,33	R\$ 0,17
Seguro Desemprego	31,8	R\$ 37,10	30,42	R\$ 36,36
Total	61,54	R\$ 54,18	R\$ 67,30	R\$ 65,63

Obs.: Os benefícios acima não podem ser somados, uma vez que há pagamento dos Rendimentos contido no Abono.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Em relação ao Seguro Desemprego, realizamos o pagamento de cerca de 30,42 milhões de benefícios, no valor total de R\$ 36,36 bilhões, distribuídos conforme tabelas abaixo.

SEGURO DESEMPREGO POR TIPO (2018)

Tipo Segurado	Quantidade (em milhões)	Valor (em bilhões)
Seguro Formal/Doméstico/Resgatado	27,61	33,69
Seguro Defeso	2,81	2,68
Total	30,42	R\$ 36,36

Os programas Abono Salarial e Seguro Desemprego são custeados com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

APP CAIXA TRABALHADOR

Com mais de 11 milhões de downloads realizados até dezembro de 2018, o aplicativo permite a realização de consultas sobre

PIS, Abono Salarial e Seguro Desemprego, além de possibilitar a busca por canais de atendimento. Em 2018 o aplicativo obteve 4,17 de avaliação dos usuários (escala de notas de 1 a 5).

SEGURO DESEMPREGO POR REGIÃO (2018)

Região	Quantidade (em milhões)	Valor (em bilhões)
Centro-Oeste	2,55	R\$ 3,11
Nordeste	6,67	R\$ 7,29
Norte	2,53	R\$ 2,74
Sudeste	13,8	R\$ 17,12
Sul	4,87	R\$ 6,10



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTES**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO**SUPORE ÀS FAMÍLIAS DO CAMPO**

Mantemos programas de benefícios aos trabalhadores e suas famílias que estão no campo. A seguir reportamos as principais iniciativas e resultados.

PROGRAMA DE FOMENTO ÀS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS: instituído pela Lei nº 12.512/2011 e regulamentado pelo Decreto 7.644, de 16 de dezembro de 2011, tem o objetivo de estimular a geração de trabalho e renda, promover a segurança alimentar e nutricional e incentivar a participação de seus beneficiários em ações de capacitação social, educacional, técnica e profissional, além de incentivar a organização associativa e cooperativa.

Resultados de 2018:

- 38.151 benefícios disponibilizados
- 37.201 benefícios pagos
- R\$ 44,5 milhões em pagamentos.

CHAPÉU DE PALHA: projeto implantado pelo Governo do estado de Pernambuco com o objetivo de mitigar os impactos do desemprego provocado pela entressafra da cana-de-açúcar e da fruticultura irrigada, bem como de condições adversas na pesca artesanal ou situações de emergência.

Resultados de 2018:

- 174 mil famílias beneficiadas;
- R\$ 42,1 milhões em pagamentos.

GARANTIA SAFRA: benefício concedido pelo Governo Federal por meio do Ministério da Integração Nacional, integrando o programa de Gestão de Riscos e Resposta aos Desastres. Ela oferece apoio financeiro a famílias que moram em áreas atingidas por desastres e que decretaram estado de calamidade pública ou situação de emergência.

Resultados de 2018:

- 2 milhões de famílias atendidas
- R\$ 389,2 milhões em pagamentos

BOLSA ATLETA

Vinculado ao Ministério do Esporte, o objetivo deste programa é garantir uma manutenção pessoal mínima aos atletas de alto rendimento, buscando dar condições para que se dediquem ao treinamento esportivo e à participação em competições que permitam o desenvolvimento pleno de sua carreira esportiva. O benefício é concedido mensalmente durante o período de 12 meses.

Resultados de 2018:

- 59 milhões parcelas distribuídas
- R\$ 87,9 milhões em pagamentos

FGTS

Com 52 anos de existência, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) se mantém como parte relevante na movimentação da economia do país, apoiando os trabalhadores na obtenção dos seus objetivos. Em 2018, o FGTS registrou arrecadação bruta de R\$ 120,7 bilhões, apresentando redução de 2,3% em relação a 2017 (R\$ 123,5 bilhões). Os saques somaram R\$ 111,4 bilhões, resultando na arrecadação líquida de R\$ 9,3 bilhões. O resultado substancialmente positivo da arrecadação líquida em 2018 deveu-se à redução do volume de saques e não ao aumento da arrecadação total feita pelas empresas.



Saiba mais
sobre FGTS em
[www.fgts.gov.br/
Pages/default.aspx](http://www.fgts.gov.br/Pages/default.aspx).



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

MOVIMENTAÇÕES DO FGTS (R\$)

Ano	Arrecadação Bruta	Saques	Arrecadação Líquida
2010	61.797.213.442,77	49.890.310.136,85	11.906.903.305,92
2011	72.260.939.292,62	57.646.929.757,99	14.614.009.534,63
2012	83.033.513.518,83	65.049.000.360,25	17.984.513.158,58
2013	94.415.141.165,54	75.663.002.033,88	18.752.139.131,66
2014	104.744.192.951,54	86.320.173.011,54	18.424.019.940,00
2015	113.529.384.750,98	99.124.208.039,14	14.405.176.711,84
2016	119.089.336.907,90	108.892.614.296,48	10.196.722.611,42
2017*	123.535.007.570,02	118.564.184.177,70	4.970.823.392,32
2018	120.658.280.961,47	111.405.542.012,77	9.252.738.948,70

*Não considera o pagamento das contas inativas.

FGTS EM NÚMEROS

80 milhões

(aproximadamente) de extratos físicos enviados, representando uma redução de 25% em comparação com 2017

3,3 milhões

de extratos físicos enviados, representando uma redução de 25% em comparação com 2017

53%

de aumento no volume de downloads do aplicativo do FGTS, totalizando aproximadamente 16 milhões em 2018

1,66 milhão

Média mensal de visitas ao site do FGTS

133 milhões

de SMS enviados com informações sobre o FGTS

R\$ 143,7 milhões

em pagamentos nos 4.477 saques realizados no exterior



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

R\$ 351,3 bilhões de saldo de operações de crédito em dezembro de 2018. O ativo total do Fundo no mesmo período foi estimado em R\$ 529 bilhões.

FGTS - DESTAQUES DE 2018

Saque para obtenção de órtese e prótese: por meio Decreto nº. 9.345/18, de 16 de abril de 2018, foi garantido ao trabalhador com deficiência o direito ao saque do FGTS para aquisição de órtese e/ou prótese. O decreto contempla trabalhadores com deficiência de natureza física ou sensorial (auditiva e visual), que produza efeitos pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos e que, em interação com uma ou mais barreiras, possa obstruir a participação plena e efetiva do trabalhador na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. No mesmo ano, viabilizamos mais de R\$ 1 milhão para trabalhadores adquirirem próteses e/ou órteses.

eSocial: projeto do Governo Federal para a unificação da prestação de informações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, inclusive do FGTS, pelo empregador, reduzindo custos e simplificando procedimentos. Implantado em 2015, em atendimento à Lei Complementar nº 150 de 2015, o eSocial estabeleceu regras relativas ao contrato de trabalho doméstico, resultando em um crescimento da arrecadação do FGTS da categoria, que hoje Totaliza 1,07 milhão de empregadores para mais de 1,23 milhão de trabalhadores domésticos.

Distribuição dos Lucros: a Lei 13.446/17, de 25 de maio de 2017, atribuiu ao Conselho Curador do FGTS competência para autorizar a distribui-

ção dos resultados do Fundo com o objetivo de elevar a rentabilidade das contas vinculadas de titularidade dos trabalhadores. Com o resultado de R\$ 12,46 bilhões alcançado no exercício de 2017, o FGTS distribuiu, em 2018, R\$ 6,3 bilhões a cerca de 90,74 milhões de trabalhadores, Totalizando mais de 258 milhões de contas creditadas, que alcançaram a rentabilidade de 5,59%, superando índices como IPCA e INPC que, em 2017, foram respectivamente 2,95% e 2,07%. Com a operação de 2018, nos consolidamos como operadora de uma das maiores ações de crédito bancário do planeta, que atingiu, em média, 90 milhões de pessoas em cada ano.

ORÇAMENTO DO FGTS 2018

Em 24 de outubro de 2017, por meio da Resolução nº 865, o Conselho Curador aprovou o orçamento do FGTS para aplicação no exercício de 2018, reformulado pela Resolução nº 888/18. Considerando sua reformulação, aprovada por meio da Resolução nº 907, de 13 de novembro, o FGTS destinou, aproximadamente, R\$ 73,4 bilhões para aplicação nas áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura urbana e FGTS-Saúde.

Somando-se os R\$ 14,4 bilhões destinados ao FI-FGTS (R\$ 1,4 bilhão), à Carteira Administrada (R\$ 3,5 bilhões) e aos descontos (R\$ 9,5 bilhões), o orçamento total para 2018 foi de R\$ 87,8 bilhões.

CONTRATAÇÕES COM RECURSOS DO FGTS EM 2018

Área	2017		2018	
	Valor do empréstimo/ financiamento (R\$ mil)	Número de unidades	Valor do empréstimo/ financiamento (R\$ mil)	Número de unidades
Habitação Popular	52.095.327	459.826	55.231.882	503.951
Infraestrutura Urbana	227.711	0	219.064	7.472
Demais operações em habitação	7.111.500	37.461	4.585.904	26.399
Saneamento Básico	3.940.732	0	2.065.696	3
Total	63.375.270	497.287	62.102.546	537.825



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

DESCONTOS NOS FINANCIAMENTOS

Os descontos concedidos pelo FGTS, nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, ampliaram a capacidade de pagamento do mutuário por meio da redução do valor das prestações e a quitação de parte do valor de compra.

Merece destaque o aumento de 138% relativo ao valor orçado no período de 2009 a 2018 para o programa de descontos (subsídios) concedidos pelo FGTS, seja do Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV ou demais aplicações, passando de R\$ 4,0 bilhões em 2009 para o patamar orçado de R\$ 9,5 bilhões em 2018.

EVOLUÇÃO DOS DESCONTOS CONCEDIDOS PELO FGTS (VALORES EM R\$ MILHÕES)

Ano	Orçado (R\$)	Realizado (R\$)
2009	4.000	2.952
2010	5.048	5.043
2011	5.500	5.403
2012	6.865	6.665
2013	8.900	7.983
2014	8.900	7.897
2015	8.900	7.511
2016	8.900	6.609
2017	10.200	8.532
2018*	9.500	9.277

Fonte: Site do FGTS - Posição Dez/2018



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Cidades Sustentáveis e Habitação

GRI 103-2, 103-3/203, 203-1, 203-2

Atuamos desde 1996 como operadora das ações do Governo Federal associadas à implementação de políticas públicas de desenvolvimento social e urbano no país, incluindo projetos de habitação popular, saneamento básico e de infraestrutura urbana e rural, desportiva, turística, cultural e de gestão de recursos hídricos e resíduos sólidos, dentre outros, a partir dos recursos provenientes do Orçamento Geral da União – OGU.

Desde o novo marco regulatório do OGU em 2018, todas as instituições financeiras oficiais podem se credenciar como Mandatárias da União. Nesse sentido, reforçando o nosso papel diferenciado no desenvolvimento do país e, ratificando a experiência e qualidade nos serviços prestados desde 1996, a Caixa é a única instituição credenciada como Mandatária da União, possui capilaridade de atuação a qual permite atender a todos os municípios, além de quadro de pessoal técnico e especializado no processo de modelagem de processo e expertise reconhecida nos repasses financeiros e acompanhamento da execução de obras e serviços.

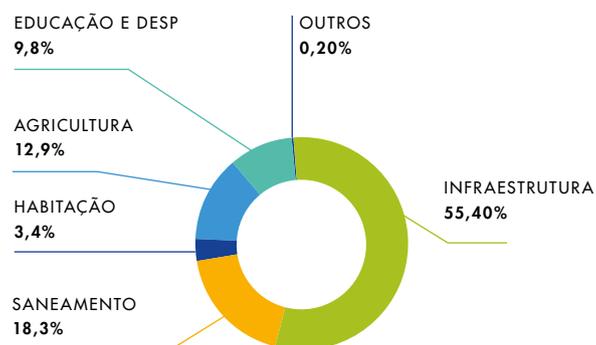
Em 2018, apresentamos uma atuação destacada, injetando na economia brasileira mais de R\$ 4,97 bilhões em transferências de recursos para execução de projetos e obras públicas. Somente neste ano foram concluídas e entregues à população brasileira mais de 1.803 obras.

OPERAÇÕES DE REPASSE DO ORÇAMENTO GERAL DA UNIÃO

Recursos por Área de Investimento

Ao longo desses anos de serviços prestados à sociedade brasileira, nos credenciamos para ampliar o escopo da sua atuação para outras modalidades de transferência de recursos do OGU, por meio de convênios, termos de compromissos e repasses fundo a fundo. Desde 2008 a nossa participação saltou de 5,47% para 47,97% em 2018, com destaque na participação nos Fundos Estaduais de Saúde, nos quais a participação atinge cerca de 57,4% dos valores repasses.

Recursos por área de investimento



Trabalho Social

Acompanhamos há 22 anos os projetos sociais implementados com diferentes fontes de recursos, como, por exemplo, os provenientes do Orçamento Geral da União (OGU), do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e do Fundo Socioambiental Caixa (FSA Caixa).

Dentro do Trabalho Social, o nosso papel é o de contribuir para a sustentabilidade da intervenção, a ser alcançada por meio da adequada utilização dos equipamentos implantados, da garantia de acesso aos serviços básicos, da conservação e manutenção da intervenção física e, quando for o caso, do retorno dos investimentos.

A partir da realização de diagnósticos integrados e participativos dos territórios, o Trabalho Social foca as suas ações em quatro eixos estruturantes: Mobilização, Organização e Fortalecimento social; Acompanhamento e Gestão social da intervenção; Educação ambiental e patrimonial; e Desenvolvimento socioeconômico.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Atuação em Parcerias Público-Privada (PPP)

Iniciamos a atuação na prestação de serviços de Assessoramento Técnico aos Entes Públicos para a modelagem e estruturação de concessões e PPP, que permite criar soluções técnicas inovadoras, resultando em melhoria na qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos. As vantagens para utilização das Concessões e PPP são:

- Financiamento do Projeto pelo setor privado
- Melhoria na qualidade dos serviços prestados – *Performance*
- Melhor compartilhamento dos riscos
- Reversão dos bens ao parceiro público ao final da Concessão

Para custear os serviços foi constituído o FEP Caixa, fundo privado cuja finalidade consiste em apoiar a estruturação e o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas de interesse dos entes da Federação. Em 2018 foram assinados 10 projetos de estruturação das concessões entre um parceiro privado e uma entidade pública para prestar um serviço público.

Ainda em 2018, ampliamos o escopo de Trabalho Social de modo a incluí-lo na prestação dos Serviços de Assessoramento em Concessões e Parcerias Público Privadas (PPP), resultando em um diferencial estratégico da Caixa na prestação desse tipo de operação.

NÚMEROS DO TRABALHO SOCIAL EM OPERAÇÕES DE REPASSE E FINANCIAMENTO

24

programas ou ações em que o trabalho social é item de investimento

R\$1.4 bilhão

investidos em projetos sociais vinculados às operações do PAC

1% a 3%

do valor de investimento destinado às intervenções aplica-se no trabalho social

89

assistentes de projetos sociais na área de governo



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

METAS PARA 2019

Com o objetivo de identificar os impactos socioambientais nos produtos e serviços operacionalizados pelo Banco, estabelecemos a meta para 2019 de desenvolver metodologia específica para atender esse propósito. A iniciativa também apoiará os gestores públicos na tomada de decisão sobre investimentos e seus impactos decorrentes.

OPERAÇÕES EM SANEAMENTO E INFRAESTRUTURA

Disponibilizamos linhas de crédito para saneamento e infraestrutura, sendo que, em 2018 foram contratados R\$ 7 bilhões em 299 operações, e desembolsados R\$ 6,25 bilhões em operações ativas na carteira.

Macrosssegmento	2018
Energia Total	344.286.481,82
Infraestrutura Urbana Total	478.638.723,06
Logística Total	119.300.000,00
Mobilidade Urbana Total	1.608.245.872,02
Multissetorial Total	2.038.871.100,38
Saneamento Básico Total	1.663.839.148,51
Total Geral	6.253.181.325,79

MINHA CASA MINHA VIDA

GRI 103-3/203, 203-2, FS7

Lançado em 2009, o PMCMV - Programa Minha Casa, Minha Vida foi elaborado sob o contexto de déficit habitacional de mais de sete milhões de unidades habitacionais (PNAD 2009), com a finalidade de criar mecanismos de incentivo à produção e aquisição de novas unidades habitacionais ou requalificação de imóveis urbanos e produção ou reforma de habitações rurais, destinadas a famílias de baixa renda, mediante concessão de subsídio/desconto. Somos responsáveis pela contratação de 87,20% do volume total de operações do PMCMV.

PMCMV	2018	Acumulado 2009/2018
Moradias contratadas	505.494	4.855.004
Moradias entregues	308.052	3.772.521
Valor contratado (R\$ bilhões)	62,5	418,19

PRINCIPAIS AÇÕES DE 2018

Em fevereiro de 2018 foi publicada a Portaria nº 114 do Ministério das Cidades, com as diretrizes e procedimentos de contratação no Programa Minha Casa, Minha Vida Faixa 1 - Recursos FAR. A Portaria estabeleceu novos critérios e novos procedimentos para seleção de propostas no âmbito do PMCMV com recursos do FAR.

As propostas para contratação dos empreendimentos são recebidas pela Instituição Financeira, no qual é apresentada toda a documentação que permita o enquadramento dos projetos com a conclusão das análises técnicas (terreno, jurídica e engenharia) e de risco de crédito para posterior envio ao Ministério para autorização e seleção.

Uma das principais alterações foi a inclusão das modalidades destinadas a situação de emergência e calamidade pública, operações de áreas de risco e insalubres, bem como das operações vinculadas ao PAC e FAR Empresas. Para a fase 3 do Programa foi prevista a contratação de aproximadamente 80.000 UH, sendo 20% das UH destinadas às Operações PMCMV/FAR Vinculadas ao PAC - Programa de Aceleração do Crescimento, Operações com situações de Emergência e Calamidade Pública decreta pelo Estado e Operações com famílias em situação de Áreas de Risco e Insalubres.

MINHA CASA MINHA VIDA VALORES E ENTREGAS (2009 A 2018)

Faixa	UH Contratadas	UH Entregues	Valor Contratado
Faixa 1	1.532.738	1.172.488	R\$ 78.212.851.313
Faixa 2	2.780.908	2.215.401	R\$ 287.465.019.675
Faixa 3	541.358	384.632	R\$ 52.521.498.957
Total Geral	4.855.004	3.772.521	R\$ 418.199.369.945



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

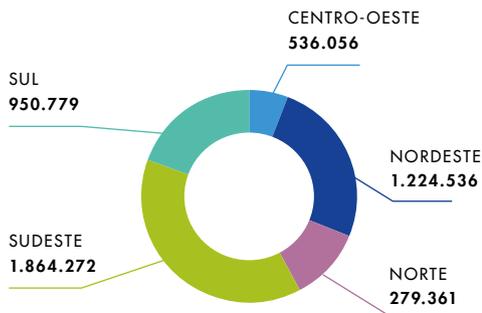
NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

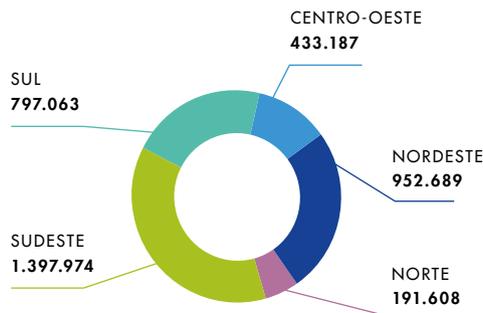
DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

Total de UH contratada por Região - MCMV Caixa



Total de UH entregues por Região - MCMV Caixa



DE OLHO NA QUALIDADE

No ano de 2018, foram recepcionadas 397.984 ligações referentes à pedido e informações, reclamações, dúvidas, elogios, solicitações e sugestões a respeito do Programa De Olho na Qualidade do MCMV, sendo que 318.159 foram pedidos de informações do Programa Minha Casa Minha Vida e 79.825 registros de solicitações/reclamações.

PROGRAMA NACIONAL DE HABITAÇÃO RURAL GRI 203-2, FS7

Criado pelo Governo Federal, no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, com objetivo de viabilizar o acesso à moradia digna no campo, o programa tem por objetivo atender trabalhadores rurais, agricultores familiares e equivalentes (comunidades quilombolas, indígenas, assentados PNRA/INCRA, extrativistas e pescadores artesanais) e por meio da construção ou reforma/conclusão/ampliação da moradia já existente na área rural. Em paralelo à produção ou reforma de imóveis, foi disponibilizado recursos para a construção de cisternas visando assegurar a segurança alimentar das famílias nas regiões sem solução de abastecimento de água potável para consumo humano. Além disso, as contratações de 2018 contaram com a possibilidade de agregar ao projeto da unidade habitacional uma solução para tratamento de efluentes.

As famílias são organizadas por uma Entidade Organizadora sem fins lucrativos (cooperativas, associações, fundações, sindicatos ou Poder Público), podendo ser enquadrados em três grupos de acordo com a faixa de renda:

Grupo I: famílias com renda bruta anual até R\$ 17.000,00;

Grupo II: famílias com renda bruta anual de R\$ 17.000,01 a R\$ 33.000,00;

Grupo III: famílias com renda bruta anual de R\$ 33.000,01 a R\$ 78.000,00.

Os recursos aplicados entre 2009 e 2018 são da ordem de **R\$ 5,60 bilhões e beneficiaram 216.039 famílias de agricultores e trabalhadores rurais**, de todos os estados do país, com acesso à moradia, além de proporcionar solução para abastecimento de água potável com a construção de cisternas, beneficiando 9.517 famílias.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO**RESULTADOS - UNIDADES ENTREGUES
POR REGIÃO - 2018**

Região	UH
Centro-Oeste	825
Nordeste	6.246
Norte	1.781
Sudeste	1.011
Sul	839
Total Geral	10.702

VALOR TOTAL DAS CONTRATAÇÕES 2009-2018

Região	Total UH	Total Contratado (R\$)
Centro-Oeste	7.547	R\$ 207.617.436,83
Nordeste	85.284	R\$ 2.619.464.940,50
Norte	25.765	R\$ 788.211.420,67
Sudeste	24.956	R\$ 680.723.601,30
Sul	52.669	R\$ 1.304.148.898,45
Total Geral	196.221	R\$ 5.600.166.297,75



Para ver mais sobre o Programa Nacional de Habitação Rural, acesse www.caixa.gov.br/poder-publico/programas-uniao/habitacao/programa-nacional-habitacao-rural/Paginas/default.aspx

FUNDOS GARANTIDORES DO FIES

Com a publicação da lei nº 13.530, de 2017, passamos a concentrar três funções: agente operador, agente financeiro e administradora dos Fundos Garantidores do Fundo de Financiamento Estudantil - FIES. Os fundos fornecem garantia ao FIES nos casos de inadimplência por parte do estudante durante a fase de amortização.

FG-FIES: fundo privado, com patrimônio próprio dividido em cotas e tem por finalidade garantir ao FIES, o crédito do financiamento a estudantes de cursos superiores não gratuitos, contratados a partir do primeiro semestre de 2018. Em 2018 foram integralizados no FG-FIES R\$ 500 milhões pela União e R\$ 55 milhões pelas Mantenedoras de Ensino. Os ativos do fundo Totalizaram R\$ 591,8 milhões em 31/12/2018.

FGEDUC: em agosto de 2018, passamos a ser a administradora do Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo – FGEDUC, que tem por finalidade garantir parte do risco em operações de crédito educativo, no âmbito do FIES, formalizados até o segundo semestre de 2017, pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE. No final de 2018 os ativos do fundo Totalizaram 11,4 bilhões e o Fundo Garantidor um saldo de operações de financiamento garantido da ordem de R\$ 56,4 bilhões.

FUNDO DE COMPENSAÇÃO DE VARIAÇÕES SALARIAIS (FCVS) GRI 103-2/203, 203-2, FS7

Somos administradores do FCVS, na forma do Decreto nº 4.378, de 2002. Criado pela Resolução nº 25, de 16/06/1967, do Conselho de Administração do Banco Nacional da Habitação (BNH) e ratificado pela Lei nº 9.443, de 1997, o FCVS objetiva assumir, em nome do mutuário, de parte da dívida do financiamento habitacional que conta com a cobertura do fundo, ao término do prazo ou na liquidação antecipada, conforme legislação de regência.

Em 2018, especificamente em relação ao FCVS Garantia, que assume as despesas com a recuperação dos imóveis decorrentes de danos físicos no imóvel (DFI) e a dívida do mutuário junto ao financiador nos casos de evento morte ou invalidez permanente (MIP), na forma da legislação, estima-se que foram beneficiadas, aproximadamente 1.636 pessoas (considerada a composi-



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

ção média das famílias brasileiras, apresentada pelo IBGE, correspondente a quatro pessoas) o que representa os pagamentos, administrativo e judicial, de 147 ocorrências de sinistros de DFI e indenização de 258 casos de MIP.

Para o ano de 2019, o FCVS tem como meta realizar 37 mil homologações de créditos FCVS e efetivar a instrução de processos para novação de que trata a lei nº 10.150, de 2000, conforme regulamentado pela Resolução 439/2018.

FUNDO DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL (FAR)

O FAR foi criado, conforme autorização, pela MP nº 1.823, de 1999, convertida na Lei nº 10.188, de 2001, com natureza de fundo financeiro privado com o fim exclusivo de Segregação patrimonial e contábil dos haveres financeiros e imobiliá-

rios destinados ao PAR. A partir de 2009, com a criação do Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV (Lei nº 11.977, de 2009), o FAR foi autorizado a atuar também nesse programa para beneficiar famílias com renda de até R\$ 1.800,00, também conhecida como faixa I do PMCMV.

Atualmente, o FAR tem por objetivo prover recursos ao PAR e ao PMCMV para realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários (unidades habitacionais), edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação, mediante constituição de carteira diversificada de ativos imobiliários, financeiros e/ou modalidades operacionais disponíveis no âmbito do mercado financeiro. Em observância às diretrizes do Gestor e com o objetivo de cumprir as finalidades do Fundo, foram entregues 95.083 unidades habitacionais do PMCMV.



FINANCIAMENTOS COM RECURSOS FAR EM 2018 PARA HABITAÇÃO POPULAR

Desembolso (R\$ bilhões)				Unidades Contratadas				UH Entregues
2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2018
11	6,8	3,1	3,6	736	25.640	22.180	75.111	95.083

FUNDO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (FDS)

O FDS é um fundo contábil de natureza financeira, com prazo indeterminado de existência, foi instituído por meio do Decreto nº 103, de 1991, sob a regência da Lei nº 8.677, de 1993, com a finalidade de atender as 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 a produção e aquisição de novas habitações, a conclu-

são e reforma de moradias e a requalificação de imóveis urbanos.

O valor desembolsado pelo FDS para as operações do PMCMV-E compreende os custos necessários à produção da UH, as despesas referentes à concessão de garantia por DFI, pagamento de custas e emolumentos cartorários para registros dos contratos firmados com os beneficiários e taxa de administração ao AF.

9. Com a publicação da Portaria do MCidades nº 267, de 22 mar 2017, a edificação de equipamentos públicos complementares à habitação se restringiu à equipamentos públicos de educação.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Em 2018 houve seleção de propostas pelo Ministério das Cidades, sendo:

- **No 1º semestre**, conforme Portaria MCidades Nº 162, de 27.02.2018, a qual previa a contratação de 310 empreendimentos, com 30.793 unidades habitacionais, das quais foram efetivadas 74 contratações, Totalizando 5.903 unidades habitacionais.

- **No 2º semestre**, conforme Portaria MCidades Nº 595, de 25.09.2018, a qual previa a contratação de 83 empreendimentos, com 8.889 unidades habitacionais, porém no exercício não foram contratadas nenhuma operação desta seleção e podem ser contratadas até 31.03.2019, conforme Portaria MCidades nº 772, de 28.12.2019.

PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA – ENTIDADES

No período de 2009 a 2018 foram contratados 535 empreendimentos com expectativa de construção de 74.917 UH, no valor total de R\$ R\$ 4,761 bilhões. Desse montante, efetivou-se a contratação de R\$ 3,798 bilhões, com desembolso de R\$ 2,670 bilhões.

A carteira do PMCMV-E fechou 2018 com 282 empreendimentos em fase de construção, correspondendo à 41.949 UH. Deste total, 72 empreendimentos com 10.734 UH estão paralisados, cuja retomada de obras será priorizada, conforme Resolução Nº 217, de 1º de novembro de 2017, publicada em 14 de março de 2018. No exercício de 2018 foram concluídos 34 empreendimentos com a Totalidade de suas 3.100 UH, entregues.

CRÉDITO SOLIDÁRIO

Com foco no atendimento de famílias organizadas em forma associativa com renda bruta mensal de até R\$ 1.125,00 (admitindo famílias com renda até R\$ 1.900,00), o Programa Crédito Solidário (PCS) possibilita o financiamento com diversas condições subsidiadas, entre as quais a dispensa da cobrança de taxa de juros e de atualização monetária no período de execução da obra, além de desconto de 10% no valor da prestação paga até a data de vencimento e permissão de contratação de financiamento ao beneficiário final maior de 60 anos de idade, limitada a 5% do total de unidades financiadas no programa

Durante a vigência do Programa foram contratados 333 empreendimentos, para construção de 21.190 UH, no valor total de R\$ 391.907.775 e atendimento de 85 mil pessoas. Dos empreendimentos contratados 277 foram concluídos envolvendo 14.907 unidades habitacionais entregues.

ACORDOS DE COOPERAÇÃO

GRI 102-12, 203-2

PROJETO PARQUE EÓLICO CERRO CHATO ENTORNO II

Assinamos contrato de empréstimo com o KfW para repasse à Eletrosul – empresa do grupo Eletróbrás - no valor de 73 milhões de dólares para implantação do Complexo Eólico Entorno II, em Santana do Livramento, Rio Grande do Sul. O Complexo apresenta capacidade de geração de 48 MW de energia limpa. A parceria caracteriza-se como um Projeto de Cooperação Financeira Internacional e acontece no âmbito do Acordo Básico de Cooperação entre os governos do Brasil e da Alemanha.

MEMORANDO DE ENTENDIMENTO – CAIXA, CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS (CDC) E AGÊNCIA FRANCESA DE DESENVOLVIMENTO (AFD)

Em janeiro de 2018, assinamos com a Agência Francesa de Desenvolvimento e *Caisse des Dépôts et Consignations* (CDC) um Memorando de Entendimento (MoU) com o objetivo de desenvolver a cooperação entre as três instituições para promoção de investimentos nas áreas de sustentabilidade, eficiência energética, energia renovável, saneamento e infraestrutura sustentável, abrangendo, especialmente, projetos de Parceria Público-Privada (PPP).

REVISÃO SUBSTANTIVA PROJETO CAIXA-PNUD BRA09/004

Renovamos a nossa parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) por meio da assinatura da Revisão Substantiva do Projeto BRA09/004. O projeto de cooperação internacional entre as duas instituições, regulamentado pela Agência Brasileira de Cooperação (ABC/MRE), teve sua vigência prorrogada até novembro de 2019, possibilitando, assim, dar continuidade à união de esforços para o desenvolvimento de temas essenciais para nossa



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTES**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

gestão e para o Brasil, tais como: Internacionalização, Sustentabilidade e Agronegócios.

O projeto oportuniza cooperações técnicas que trazem conhecimentos e expertise que são fundamentais para o aperfeiçoamento dos processos e estruturas da empresa, além de possibilitar o aprimoramento técnico e estratégico na superação de desafios propostos.

Destacou-se a consultoria técnica especializada em integração e tratamento de dados georreferenciados e gestão de informações geográficas, concluída em 2018, que contribuiu para o aperfeiçoamento do processo de concessão e manutenção do crédito rural, de forma a possibilitar a criação de metodologia de coleta e tratamento de informações de geoprocessamento voltadas à área de Agronegócios.

Também foi concluída a execução de serviços técnicos na área de Gestão Arquivística de documentos, visando fortalecer a nossa sustentabilidade a partir do aprimoramento do sistema de gestão documental. A consultoria possibilitou a elaboração de instrumentos essenciais para agilizar a recuperação e facilitar as tarefas relacionadas com a avaliação, seleção, eliminação e guarda permanente dos documentos.

A Caixa, no âmbito do Acordo Judicial firmado entre a Companhia Energética de São Paulo - CESP e os Ministérios Público Federal e Estadual de São Paulo, atuou na recepção dos valores destinados a três categorias de projetos, conforme consta nas cláusulas:

- **Projetos Socioeconômicos** R\$ 50 milhões para projetos socioeconômicos dos municípios impactados com área inundada da margem paulista do Reservatório da UHE Sérgio Motta (Porto Primavera).

- **Projetos Socioeconômicos do Pontal do Paranapanema**, a quantia de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), que será utilizada para realização de projetos de interesse regional.

- **Projetos Ambientais do Pontal do Paranapanema**, a quantia de R\$ 49.000.000,00 (quarenta e nove milhões de reais), que será utilizada para realização de projetos ambientais.

Atuamos também como responsável pela seleção, contratação e acompanhamento dos projetos citados. Em 2018 as contas administradas pelo Banco apresentavam um saldo total de R\$ 29.011.091,25.

FOMENTO À CULTURA E AO ESPORTE

Em 2018, permanecemos incentivando as práticas culturais e esportivas que promovem cidadania e contribuem com a formação de milhões de brasileiros. Figurando entre os principais patrocinadores dentro dessas áreas no Brasil, mantivemos sete unidades da Caixa Cultural, que levam exposições de arte, espetáculos, sessões culturais, oficinas e atividades para as cidades de Brasília, Curitiba, São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Recife e Fortaleza.

Destacamos no programa de patrocínios a exigência de contrapartidas socioambientais das entidades e organizações que apoiamos. As contrapartidas incluem a doação de material reciclado, a coleta e reciclagem de lixo, o controle de emissões de CO₂ e o uso de material e papel recicláveis.

Dentro da estratégia de valorizar amplamente a cultura nacional, apoiando diversas linguagens artísticas, desenvolvemos e patrocinamos iniciativas plurais, nos segmentos das artes plásticas, fotografia, espetáculos musicais, dança, teatro, exibição de filmes, lançamento de livros, palestras e oficinas.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

O Programa de Ocupação dos Espaços Caixa Cultural é um dos principais instrumentos da nossa política de patrocínios. A existência dos equipamentos culturais próprios permite que a empresa coloque em prática a sua política cultural, na perspectiva do fomento. São verificados resultados sociais ligados a setores da economia criativa, formação de plateia, profissionalização do mercado, apoio à diversidade de manifestações e democratização do acesso pelos mais diferentes públicos. Em 2018, reforçamos o impacto da seleção pública de projetos, ao associá-los a ações promocionais estratégicas.

Somente em 2018, investimos mais de **R\$ 60 milhões** em patrocínios culturais¹⁰.

10. Fonte: demonstrativos contábeis.

PATROCÍNIOS CULTURAIS

Região	Quantidade de projetos	Público	Valor dos patrocínios (R\$)
Nordeste	134	18.177.728	15.114.907,74
Centro-oeste	90	922.277	10.990.762,50
Sudeste	159	18.428.060	26.403.215,10
Sul	57	181.262	7.534.970,00
Total	440	37.709.327	60.043.855,34

PATROCÍNIO ESPORTIVO

Acreditamos na promoção da cidadania por meio do esporte, reafirmando o compromisso com a execução de políticas públicas de educação e desporto. Em 2018, incluímos o Triathlon entre as iniciativas patrocinadas, modalidade combinada de natação, ciclismo e corrida, numa oportunidade de rejuvenescimento e modernização da marca Caixa como referência de patrocinadora do esporte brasileiro.

As modalidades esportivas patrocinadas¹¹ pela Caixa têm destaque no cenário nacional e interna-

cional como o ciclo olímpico 2017/2020 para as Confederações de Atletismo e Ginástica e o Comitê Paralímpico, além do patrocínio ao Novo Basquete Brasil (NBB) e a Liga de Basquete Feminina (LBF) e Confederação Brasileira de Ginástica (CBG). Em 2018 foram patrocinadas 156 Corridas de Rua, entre Circuitos, Projetos Sociais e Eventos de Oportunidade. O objetivo dos investimentos é impulsionar o crescimento e a popularização desses esportes, contribuindo para o desenvolvimento dos atletas e promovendo a inclusão social. Além disso, patrocinamos 25 clubes de futebol.

11. Modalidades esportivas olímpicas e paralímpicas apoiadas: Desde 2001 - Atletismo – CBAAt (Confederação Brasileira de Atletismo); Desde 2004 - Paradesporto – CPB (Comitê Paralímpico Brasileiro); Desde 2006 - Ginástica – CBG (Confederação Brasileira de Ginástica)



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

**APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O
RELATÓRIO

PATROCÍNIOS AOS ESPORTES OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS (EM R\$)

	CBA ^t	CBG	CBLA	CBC	CPB
2014	22.500.000,00	9.000.000,00	2.500.000,00	5.000.000,00	29.000.000,00
2015	22.500.000,00	9.000.000,00	3.500.000,00	5.000.000,00	32.000.000,00
2016	22.500.000,00	9.000.000,00	3.000.000,00	5.000.000,00	31.000.000,00
2017	13.000.000,00	4.000.000,00	NÃO RENOVADAS PARA CICLO 2017/2020		20.000.000,00
2018	14.500.000,00	5.000.000,00	NÃO RENOVADAS PARA CICLO 2017/2020		20.000.000,00

*Confederação Brasileira de Atletismo (CBA^t); Confederação Brasileira de Ginástica (CBG); Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB); Confederação Brasileira de Lutas Associadas (CBLA); e Confederação Brasileira de Ciclismo (CBC).

Somente em 2018, investimos cerca de R\$ 170 milhões em patrocínios esportivos¹²

12. Fonte: demonstrativos contábeis.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

CAPÍTULO 7

SOBRE O
RELATÓRIO

Desempenho em Sustentabilidade

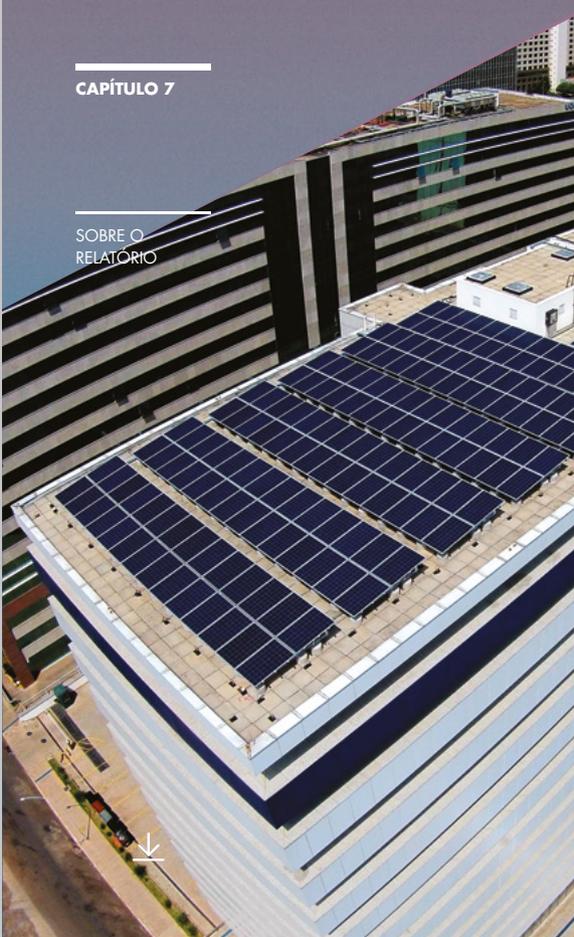
Neste Capítulo

Sustentabilidade nos Negócios
Boas Práticas na Habitação Social
Fundo Socioambiental Caixa
Gestão Ambiental

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



Conexão com
a PRSA



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**

SOBRE O
RELATÓRIO

Desenvolvimento Sustentável

A integração de aspectos de sustentabilidade às nossas iniciativas de planejamento e às nossas operações está alicerçada pela Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Aprovada em 2015, a PRSA inclui a Caixa entre as instituições financeiras com as melhores práticas de mercado e detentora de padrões normativos pertencentes à responsabilidade social, ambiental e de governança vigentes no Brasil e no mundo. Os Princípios, Diretrizes e Plano de Implementação previstos na PRSA são permanentemente perseguidos pela nossa governança e buscam garantir que os impactos, riscos e oportunidades associados aos negócios estejam em constante monitoramento.

Em complemento à PRSA, a Política Socioambiental do FGTS instituída em 2014, tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes para prevenir e gerenciar os impactos sociais e ambientais na aplicação dos recursos do FGTS e busca contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável brasileiro, observando os princípios de prevenção e mitigação de impactos ambientais e uso responsável dos recursos naturais, além de proteção aos direitos dos trabalhadores e direitos humanos, proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.



PACTOS E PARCERIAS GRI 102-12, 102-13

Instituição	Descrição
Pacto Global – PNUD	É uma iniciativa desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU), com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a promoção de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente, sustentabilidade e mercados inclusivos. A Caixa possui 3 (três) representantes.
WWC - World Water Council (Conselho Mundial da Água)	O Conselho Mundial da Água, com sede em Marselha, França, é uma organização internacional que congrega diferentes <i>stakeholders</i> na missão de mobilizar ações para abordagem de questões críticas da água em todos os níveis, inclusive o mais alto nível de tomada de decisão. O Conselho concentra-se nas dimensões políticas da segurança da água, adaptação e sustentabilidade. A Caixa possui 1(um) representante.
Instituto Ethos	O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. A Caixa possui 4 (quatro) representantes.
Princípios do Equador	Conjunto de procedimentos adotados por instituições financeiras na gestão de questões socioambientais associadas às operações de financiamentos de projetos. A Caixa aderiu ao programa em agosto de 2009 (Res. CD 4073/2009). A Caixa assumiu o compromisso de executar o Plano de Ação, conforme anexo I da referida resolução. A Caixa possui 1 (um) representante.
CEBDS – Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável	É uma associação civil sem fins lucrativos que promove o desenvolvimento sustentável, nas empresas que atuam no Brasil, por meio da articulação junto aos governos e a sociedade civil além de divulgar os conceitos e práticas mais atuais do tema. A Caixa possui 7 (sete) representantes.
GCF – Green Climate Fund	A Caixa foi aprovada por unanimidade e passa a fazer parte das empresas credenciadas pelo <i>Green Climate Fund</i> (GCF) – entidade internacional que apoia projetos para limitar ou reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Agora, a Caixa é classificada como Entidade Credenciada e pode captar mais de US\$ 250 milhões para financiar projetos na área de saneamento ambiental, eficiência energética e mobilidade urbana.
PRI – Principles for Responsible Investment	Com mais de dois mil signatários, os Princípios para o Investimento Responsável formalizam o compromisso dos grandes investidores institucionais do mundo com o fomento a negócios sustentáveis, por meio de seis princípios aplicáveis às atividades de cada organização.
Programa Brasileiro GHG Protocol	Tem como objetivo estimular a cultura corporativa para a elaboração e publicação de inventários de emissões de gases do efeito estufa (GEE), proporcionando aos participantes acesso a instrumentos e padrões de qualidade internacional.
Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça	Participação da Caixa no Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça e atuação como membro do Comitê de Articulação e Monitoramento do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNPM).
Princípios de Empoderamento das Mulheres – WEPS	A Caixa é signatária dos Princípios do Empoderamento das Mulheres (WEPS - da sigla em inglês de Women's Empowerment Principles) da ONU Mulheres e Pacto Global que são um conjunto de considerações com o intuito de ajudar a comunidade empresarial a incorporar em seus negócios valores e práticas que visem à equidade de gênero e ao empoderamento de mulheres. A empresa ainda recebeu menção honrosa no Prêmio WEPS Brasil 2016 pelo diferencial que demonstrou no atendimento do Princípio 3 - Assegurar a Saúde, a Segurança e o Bem-Estar de Todos os Trabalhadores e Trabalhadoras.
Movimento Empresarial pela Integridade e Transparência	As instituições que se tornam signatárias, e, portanto, aderem oficialmente ao Movimento Empresarial, se comprometem a implementar políticas e procedimentos que estejam alinhados com as mudanças propostas pelo Movimento, são iniciativas de aprofundamento da cultura de integridade e não tem a pretensão de esgotar as discussões sobre outras as ações necessárias para uma mudança cultural que vá além do <i>compliance</i> .
ABAG - Associação Brasileira de Agronegócio	Criada em 10 de março de 1993, a contribuição da ABAG, desde então, tem sido destacar junto ao governo, iniciativa privada, entidades de classes e universidades a importância do trabalho de gestão e gerenciamento de todo o sistema agroindustrial e a implantação de medidas que o fortaleçam. A entidade busca o equilíbrio nas cadeias produtivas do agronegócio, de modo a valorizá-las, ressaltando sua fundamental importância para o desenvolvimento sustentado do Brasil. A consequência dos nossos esforços deverá ser a liderança global brasileira na oferta, de forma competitiva, dos produtos agroindustriais.
ABES - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental	É uma associação não governamental, com fins não econômicos que reúne no seu corpo associativo cerca de 10.000 profissionais do setor. Tem como missão ser propulsora de atividades técnico-científicas, político-institucionais e de gestão que contribuam para o desenvolvimento do saneamento ambiental, visando à melhoria da saúde, do meio ambiente e da qualidade de vida das pessoas. O objetivo da entidade é desenvolver e aprimorar as atividades relacionadas com Água, Saneamento e Engenharia Ambiental, bem como promover a conscientização social, a fim de aumentar a qualidade de vida no Brasil.

SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

Sustentabilidade nos Negócios

GRI FS1, FS2

Aplicamos diferentes critérios de sustentabilidade aos seus diferentes negócios por meio de políticas, procedimentos, práticas e compromissos assumidos que visam garantir uma gestão eficiente dos riscos sociais e ambientais e inerentes às suas operações, e em especial, na concessão de crédito.

No tocante aos compromissos assumidos, destacam-se dois que o Banco é signatário: Princípios para o Investimento Responsável (PRI) e os Princípios do Equador. Ambos compromissos se integram no estabelecimento de padrões e princípios de sustentabilidade que devem ser verificados para garantir a conformidade da gestão de riscos pelas empresas clientes da Caixa.

O gerenciamento de riscos socioambientais realizado pelo Banco tem por objetivo identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco nas nossas atividades e operações e apresentar a possibilidade da ocorrência de impactos decorrentes de danos socioambientais gerados. Para conferir maior robustez à gestão de riscos e atender ao art. 7º da Resolução CMN nº 4.327/2014, desde agosto de 2018, a estrutura

de gerenciamento de risco passou a ser incorporada à vice-presidência de riscos. Ao integrar o risco socioambiental à estrutura de riscos vigente, passamos a contribuir com o atendimento da Resolução CMN nº 4557/2017.

MÉTODOS E CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

O gerenciamento de risco socioambiental ocorre na primeira linha de defesa das operações diárias e é complementado pelo suporte da segunda linha de defesa que conta com uma equipe formada por especialistas em gestão de aspectos sociais e ambientais.

Para operações de crédito comerciais de valor igual ou superior a R\$10 milhões, para as empresas com atividades que utilizem recursos naturais ou que sejam efetiva ou potencialmente poluidoras, conforme enquadramento na Resolução CONAMA 237/1997 adota modelo de análise especializada. Para projetos enquadrados nos Princípios do Equador é realizada uma avaliação prévia de riscos e aplicado procedimento de monitoramento de riscos durante toda a vigência do financiamento. Entende-se que questões socioambientais podem afetar as nossas atividades e a receita dos nossos clientes, provocando atrasos em pagamentos ou inadimplência, especialmente no caso de incidentes considerados mais graves.

Também é parte da análise de riscos socioambientais, a verificação da presença do tomador de crédito na lista de empresas que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo divulgada pela Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia. Recentemente, foi incorporada à análise o risco climático, entendendo que esses podem interferir nas nossas operações, como também em vários setores da economia.

Em 2018, contratamos apenas um projeto categorizado nos Princípios do Equador. Com valor de empréstimo de R\$ 130 milhões e investimento

118

operações de crédito analisadas com valor igual ou superior a R\$ 10 milhões.

R\$ 12,2 bilhões

de reais é o valor total das operações analisadas

41,5 %

das operações analisadas foram condicionadas ao atendimento de um plano de ação para mitigação de riscos.

R\$ 8,3 bilhões

É o valor das operações condicionadas a implementação de plano de ação.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

total de R\$ 137 milhões, o projeto na área de Saneamento para esgotamento sanitário foi categorizado como de risco médio – categoria “B”.

Especificidades na análise de riscos e contratos de crédito:

- **Em atendimento à autorregulação** da FEBRABAN SARB 14, aplicamos o Levantamento de Índícios de Contaminação (LIC) para identificação de áreas contaminadas em imóveis arrolados nas propostas de operações de crédito;

- **Garantia imobiliária:** restringe-se garantias de imóveis que possuam restrição ao uso, incluindo restrições relacionadas a zoneamento, parcelamento de solo, preservação do patrimônio arqueológico e histórico, restrição de atividades devido a inserção em APA (Área de Preservação Ambiental) ou APP (Área de Preservação Permanente), que atende às exigências impostas pelos órgãos competentes ou que esteja localizado em terras de ocupação indígena ou quilombola, assim definidas pela autoridade competente;

- **Projetos de habitação:** Nos projetos habitacionais exigimos a apresentação das Licenças Ambientais, outorga de direito de uso de recursos hídricos e a declaração de origem florestal (DOF) se for o caso, bem como o atendimento à Política Socioambiental do FGTS quando este for o recurso financeiro utilizado na operação;

- **Operações de crédito rural:** Crédito rural no Bioma Amazônia é condicionado à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis e à ausência dos produtores na lista de áreas embargadas por desmatamento ou quei-

madas irregulares divulgadas pelo Ibama. Exige-se também a apresentação do Cadastro Ambiental Rural - CAR de seus clientes, no qual a propriedade esteja no Bioma Amazônia ou em outras localidades do território nacional;

- **Avaliação de riscos socioambientais dos projetos:** Como signatários dos Princípios do Equador desde 2009 os projetos industriais e de infraestrutura de grande porte são submetidos a um conjunto de exigências baseadas nos Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental, da International Finance Corporation (IFC), e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, do Grupo Banco Mundial.

- **Direitos Humanos:** contribuímos com a agenda do Ministério dos Direitos Humanos na formulação de uma proposta de Resolução do Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente – CONANDA que dispõe sobre parâmetros e ações para proteção dos direitos de crianças e adolescentes no contexto de obras e empreendimentos;

- **Atendimento regulatório:** aplicam-se mecanismos para avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços, manifestando-se quanto ao risco socioambiental. Essa obrigação encontra-se alinhada à Resolução CMN nº 4.327/2014 e às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental Caixa;

- **Salvaguardas socioambientais:** incorporam-se nos contratos de crédito a presença de cláusulas que responsabilizam os clientes sobre aspectos socioambientais.



Evolução Risco Socioambiental 2018

QUESTIONÁRIOS

Melhoramos a estrutura dos questionários socioambientais aplicados a nossos clientes para conhecer melhor as práticas por eles adotadas

GUIAS BOAS PRÁTICAS

Publicamos três novos guias sobre melhores práticas, para apoiar o cliente na busca pela gestão sustentável de suas atividades

ÁREAS CONTAMINADAS

Realizamos Workshop sobre Terrenos Contaminados para fortalecer a metodologia de Levantamento de Indícios de Contaminação

ESTRUTURA RISCO

O gerenciamento de riscos socioambientais foi incorporado pela vice-presidência de riscos do Banco

RATING SOCIOAMBIENTAL

R\$ 10 mi.

Rating para operações de crédito comerciais de valor igual ou superior à R\$10 milhões. Aplicável para empresas com atividades sujeitas a licenciamento e projetos que passam por análise socioambiental.

CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Contamos com o apoio de consultoria externa para indicação de metodologias e melhores práticas para avaliação do modelo de risco socioambiental da CAIXA

Análise Socioambiental de Projetos

Para operações de crédito associadas a atividades dos setores de infraestrutura, saneamento e energia, enquadradas nos Princípios do Equador, são realizadas avaliações e monitoramento da gestão dos riscos socioambientais, contemplando:



Verificação da regularidade socioambiental (licença, autorizações, outorgas, etc.);



Avaliação do sistema de gestão socioambiental dos projetos financiados pela Caixa com relação a conformidade perante normas no banco e aos Princípios do Equador.

Realização de auditoria socioambiental independente para projetos de maior risco socioambiental.

Monitoramento contínuo dos projetos financiados com relação a gestão dos riscos socioambientais e atendimento dos planos de ação.

Verificação de conformidade dos projetos financiados com as seguintes temáticas: saúde e segurança do trabalhador, processos de reassentamento involuntário, impactos em comunidades tradicionais, patrimônio cultural, impactos nas comunidades e preservação ambiental.

SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

Acordos e Convênios

PROJETO CERRADO JALAPÃO

Voltado à prevenção, controle e monitoramento de queimadas irregulares e de incêndios florestais no cerrado brasileiro, o Projeto Cerrado Jalapão é um acordo de cooperação técnica e financeira entre o Ministério do Meio Ambiente brasileiro (MMA) e o Ministério do Meio Ambiente, Conservação da Natureza e Segurança Nuclear da Alemanha (BMU), por meio do banco de fomento alemão KfW Entwicklungsbank, orientado para a sustentabilidade.

Atuamos neste projeto como mandatária da União. Os recursos financeiros são provenientes da doação do governo alemão no valor de € 6 milhões. A Caixa executou até o momento aproximadamente R\$ 16 milhões, o equivalente a cerca de 82% dos recursos disponibilizados. Somente em 2018 foi executado aproximadamente R\$ 1,5 milhão em aquisições. Em contrapartida os beneficiários do projeto devem colocar à disposição bens, serviços e horas de trabalho, sendo que desde o seu início foram executados, aproximadamente, R\$ 59,5 milhões em contrapartida.

Dentre as aquisições realizadas em 2018, a mais relevante foi a aquisição de softwares de processamento de imagem para o ICMBio e IBAMA, possibilitando a elaboração dos mapas georreferenciados para as unidades de conservação, e, ainda, a aquisição de tablets para uso em campo e validação dos dados produzidos por sensoramento remoto.

PROJETO CAR - REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL DE IMÓVEIS RURAIS NA AMAZÔNIA E EM ÁREAS DE TRANSIÇÃO PARA O CERRADO

A Lei 12.651, de 2012, que dispõe sobre a proteção da vegetação nativa do Brasil, trouxe alguns dispositivos necessários à sua implementação dentre os quais se destaca o Cadastro Ambiental Rural - CAR, registro público eletrônico de âmbito nacional, obrigatório para todos os imóveis rurais que integra as informações ambientais das posses e propriedades rurais.

A inscrição no CAR, assim como a implementação dos demais instrumentos que subsidiam o processo de regularização ambiental, têm sido vistas como passos de importância fundamental para consolidar as políticas de combate ao desmatamento e de redução da emissão de gases de efeito estufa.

O projeto é uma parceria com o Banco alemão KfW que doou € 33 milhões. O projeto abrange os estados de Mato Grosso, Pará e Rondônia, beneficiando diretamente 75 municípios da região. O Arranjo conta ainda com a participação da EMBRAPA, instituição que será prioritariamente responsável pela transferência de Tecnologias em Recuperação de Áreas Degradadas nos estados beneficiados.

Neste ano foram empreendidos, principalmente, esforços de preparação da infraestrutura de TI necessária ao funcionamento adequado do SICAR-Sistema Nacional de Cadastro Rural, assim de contratação da empresa de consultoria internacional, especializada, por meio de certame licitatório, a qual apoiará técnica e administrativamente à implementação do Projeto. Em 2018, foram executados R\$ 2,1 milhões, com base no Plano de Aquisições do CAR.

GREEN CLIMATE FUND (GCF)

Fundo global criado no âmbito da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima com o objetivo de apoiar os esforços dos países em desenvolvimento para enfrentar os desafios impostos pelas mudanças climáticas, com foco na redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) e adaptação às mudanças climáticas. Dessa forma, pretende-se promover uma mudança de paradigma para o desenvolvimento de baixo carbono e resiliente ao clima, levando em conta as necessidades das nações mais vulneráveis aos impactos das mudanças climáticas.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

Em 2014, o GCF lançou sua mobilização inicial de recursos, tendo sido comprometidos mais de USD 10 bilhões, doados, principalmente, pelos países desenvolvidos. Para aplicar os recursos captados, o GCF atua através de uma ampla gama de instituições, denominadas Entidades Acreditadas, responsáveis pelo financiamento de projetos e programas.

Fomos indicados - entre outras instituições - pelo Governo Federal a tornar-se uma Entidade Acreditada pelo GCF, permitindo o seu acesso direto aos recursos do fundo com foco na implementação do Programa País do Brasil para o GCF. Após um rigoroso processo de credenciamento, projetado para avaliar as competências da instituição no que tange, principalmente, à gestão financeira, salvaguardas socioambientais e gênero, a acreditação da Caixa foi aprovada pelo Conselho Diretor do GCF em outubro de 2018 e a instituição está habilitada a formalizar seu credenciamento junto ao fundo.

Na condição de Entidade Acreditada, serão acessados recursos do GCF para financiar projetos e programas que promovam a mitigação e/ou adaptação aos efeitos das mudanças climáticas, mediante submissão de propostas de captação ao fundo que podem ultrapassar o montante de USD 250 milhões.

RESÍDUOS SÓLIDOS E CARBONO

Fomos o primeiro banco do País a oferecer solução financeira para o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10) conjugada a créditos de carbono. O produto contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa, objeto da Política Nacional sobre Mudança do Clima (Lei 12.187/2009).

Na área de Resíduos Sólidos e Carbono, temos no nosso portfólio o financiamento à implantação de aterros sanitários, solução financeira para execução da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10, de erradicação de lixões e implantação de aterros sanitários). Financiamos atualmente o maior aterro da América do Sul, a Central de Tratamento de Resíduos (CTR) Santa Rosa, no município de Seropédica/RJ, que recebe os resíduos da região metropolitana do Rio de Janeiro (RJ), construído após o encerramento das operações do Jardim Gramacho. Trata-se da primeira operação de financiamento que integrou linhas de crédito Caixa com o Mercado Global de

Carbono ao considerar as Reduções Certificadas de Emissões (RCE), o crédito de carbono, como garantia acessória da operação, incorporando novos conceitos às soluções de financiamento que envolvem a geração de resultados específicos, neste caso, créditos de carbono.

Em 2016, a CTR São Gonçalo – localizada no Município de São Gonçalo/RJ, foi o segundo projeto a integrar o Programa de Atividades (PoA) de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), voltado ao segmento Resíduos Sólidos Urbanos (PoA Caixa), o “Caixa Econômica Federal Solid Waste Management and Carbon Finance Project”, para implementação de atividades de projetos de carbono em aterros sanitários, numa estratégia inovadora de médio a longo prazo, com potencial de alavancar grande volume de projetos de MDL num único programa, sob nossa coordenação.

Em 2018, registramos a 5ª Emissão de créditos de carbono. O crédito refere-se à queima de gás metano realizada pelos Aterros Sanitários de Santa Rosa e de São Gonçalo, ambos no Rio de Janeiro. Os créditos de Carbono foram gerados em 2017, e somente após ampla auditoria efetuada pelos consultores da UNFCCC, foram finalmente deliberados para a emissão dos créditos para os projetos, em setembro de 2018.

Além das emissões certificadas, em 2018, apresentamos uma nova proposta comercial em nome da Caixa para a renovação do contrato com o fundo de compradores e assim dar continuidade ao PoA Caixa. A proposta foi aprovada pela diretoria do fundo internacional de compradores, autorizando o 2º Contrato de Redução de Emissão – ERPA, com validade de emissões de 2019 a 2020. Foi aprovado também a entrada de dois novos aterros sanitários ao POA Caixa, localizados em Pernambuco, bem como a continuidade do aterro de São Gonçalo.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**

SOBRE O
RELATÓRIO

Boas Práticas na Habitação Social

GRI 103-2, 103-3/203, 203-1

Em decorrência dos programas de habitação de interesse social, somos um parceiro importante que une o setor da construção civil e a população brasileira. Temos a preocupação de adotar critérios de que possibilitem a redução dos impactos de empreendimentos habitacionais durante todo o seu ciclo de vida.

SISTEMA DE AQUECIMENTO SOLAR DE ÁGUA

O Sistema de Aquecimento Solar é item obrigatório nos empreendimentos habitacionais com tipologia casa produzidos com recursos do FAR e FDS (FAIXA 1) do MCMV para as regiões centro-oeste, sudeste e sul. Nas demais regiões ou para empreendimentos com recursos FGTS e SBPE é item financiável na produção de unidades habitacionais.

SELO CASA AZUL

O Selo Casa Azul Caixa busca reconhecer os projetos de empreendimentos executados no âmbito dos programas habitacionais que operacionalizamos. Os projetos reconhecidos são aqueles que demonstrem soluções ambientais e financeiras sustentáveis por meio da adoção de boas práticas construtivas e que contribuam com a qualidade de vida da população. Os projetos são classificados conforme o atendimento às categorias relacionadas ao projeto urbanístico, projeto arquitetônico e conforto ambiental, conservação de recursos materiais e naturais, práticas socioambientais e sustentabilidade financeira.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

Fundo Socioambiental Caixa

GRI 103-2, 103-3/203, 203-1, FS7, FS8

O Fundo Socioambiental (FSA) Caixa foi criado para receber e aplicar recursos em projetos socioambientais que, em parceria técnica com outros órgãos públicos estimulam o desenvolvimento integrado e sustentável da população de baixa renda. Os investimentos do FSA Caixa contribuem para o fortalecimento da imagem da empresa e para o engajamento entre o Banco e as comunidades nos territórios de atuação, além de alavancar parcerias estratégicas que unem o poder público a entidades privadas brasileiras e internacionais.

As linhas temáticas, os eixos de atuação e a distribuição dos recursos para apoio aos projetos são definidos anualmente pelo Comitê de Responsabilidade Socioambiental e validados pelo Conselho Diretor. São 3 modalidades de destinação de recursos:

Seleção pública: projetos selecionados a partir de critérios divulgados em regulamentos específicos, elaborados com base nos eixos de atuação e linhas temáticas definidas anualmente.

Apoio a políticas internas: projetos estratégicos propostos por entidades externas, doadores ou repassadores de recursos ao FSA Caixa, também enquadrados nos eixos de atuação e nas linhas temáticas anuais.

Incentivo financeiro a negócios sustentáveis: modalidade destinada a subsidiar as demandas internas da Caixa para produtos que comprovem adicionalidades socioambientais.

Em 2018, assinamos 27 Acordos de Cooperação Financeira com o FSA, Totalizando um comprometimento de R\$ 19.713.991,12, distribuídos nas temáticas Sustentabilidade Hídrica, Cidades Sustentáveis, Promoção Socioeconômica e Sustentabilidade Agrofloresta.

Atualmente, monitoramos a execução de 71 acordos de cooperação, dos quais 46 receberam recursos em 2018, totalizando R\$ 18.703.746,79, dentre as liberações para as primeiras parcelas dos assinados no ano e as liberações de acordos assinados em anos anteriores e ainda não concluídos.

PROJETOS ASSINADOS EM 2018

20 projetos

Cidades sustentáveis

1 projeto

Promoção socioeconômica

2 projetos

Sustentabilidade hídrica

4 projetos

Energias limpas e sustentáveis

27 projetos assinados

Total



Para mais informações sobre o Fundo Socioambiental Caixa, acesse www.caixa.gov.br/sustentabilidade/fundo-socio-ambiental/Paginas/default.aspx



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

Desenvolvimento do Território

GRI 103-2, 103-3/203, 203-1, 203-2

Com o Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST), apoiamos projetos que propõem soluções para o desenvolvimento local, a integração das políticas públicas e a melhor adequação dos espaços construídos nos territórios de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida – MCMV. Estruturado em quatro eixos de atuação: Governança Territorial; Dinamização Econômica; Gestão Ambiental; e Promoção Sociocultural, o objetivo é promover a cidadania e melhorar a qualidade de vida das comunidades.

Para o alcance dos objetivos da metodologia junto às comunidades foram realizadas parcerias com entidades especializadas e reconhecidas por sua expertise em desenvolvimento local. Desde o início de aplicação da metodologia, já são 17 projetos executados ou em execução em 91 empreendimentos do MCMV. De 2013 a 2018, foram investidos pelo Fundo Socioambiental Caixa nesses territórios R\$ 28,82 milhões, e apoiadas mais de 50.000 famílias em todas regiões do País.

GOVERNANÇA TERRITORIAL

- Implantação de Fórum de Desenvolvimento composto por associações comunitárias que se reúnem mensalmente para viabilizar pautas definidas em reuniões comunitárias (mobilidade, saúde, educação, etc.) no DIST Rio Largo/AL.
- Em junho de 2018, realizou-se na Associação de Docentes da UNICAMP (ADUNICAMP), com aproximadamente 100 participações, o II Festival Comunidades Empreendedoras com falas de inspiração, apresentação dos projetos protagonizados pelos moradores dos territórios, apresentação dos planos bianuais de desenvolvimento dos territórios e lançamento da publicação de sistematização da experiência, fortalecendo as redes de cooperação das comunidades e integrando diferentes atores dos setores público e privado nas atividades – DIST Campinas.

No DIST Campinas foram criados vídeos da Escola de Transformação sobre:

- Desafio da chegada nos territórios
- Como cultivar a vida na comunidade
- Identidade e território
- Projetos Inspiradores: Um relato sobre diferentes iniciativas comunitárias que fortalecem o desenvolvimento local, a mobilização, vínculo e a convivência e a conquista de direitos,
- Novas Narrativas: depoimentos de escritores, ativistas sociais e ambientais convidando a pensar qual futuro você gostaria de construir e fazer parte;
- Lideranças Comunitárias;
- Mobilização, criar espaços de encontro para diálogo e descoberta do comum;
- Comunicação não violenta;
- Como viver em condomínio;
- Projetos Socioculturais, Socioeconômicos e Socioambientais e Documentário Escola de Transformação.

DINAMIZAÇÃO ECONÔMICA

- Banco Comunitário Mutum das Alagoas fundado em 2017 com 21 associados, hoje tem 34, contando com um Fundo de Incubação em Rio Largo/AL.
- Elaboração dos planos de negócio dos empreendedores individuais e coletivos do DIST-SHOPPING PARK - execução em parceria com a UFU.
- Desenvolvimento e consolidação do Park Ateliê Fashion Criação – conclusão da montagem do Ateliê (com 4 novas máquinas de costura), realização de dois cursos de formação e produção para comercialização (DIST Shopping Park - Uberlândia).
- Pré-incubação (assessoria para orientação de projetos) de 11 grupos produtivos, a partir de palestras e encontros realizados com empreendedores em gastronomia, moda de roupas 'fitness', bonecas e bolsas artesanais, sabão ecológico e embelezamento.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**

SOBRE O
RELATÓRIO

GESTÃO AMBIENTAL

- Criação da Horta Orgânicos Park – com primeira colheita e comercialização em novembro de 2018, Shopping Park - Uberlândia.
- Foram executadas 100h de oficinas de educação ambiental com foco na formação da Comissão de Meio-Ambiente, educação ambiental para as donas de casa, visitas a eco parques e realização de oficina de fotografia para adolescentes e jovens. Os jovens e adolescentes participaram de concurso de fotografia sobre o tema – DIST Fortaleza.
- Foram identificados e apoiados projetos coletivos sustentáveis de produção de eco sabão usando óleos residuais recolhidos por meio de coleta seletiva, de horta comunitária e de jardinagem – DIST Fortaleza
- Após o trabalho inicial de educação ambiental, aberto para todos os residenciais, foram constituídas as comissões de meio ambiente e implantada a coleta seletiva nos residenciais, que rece-

beram containers e bags para coleta seletiva. Foi também realizada assessoria para organização dos núcleos de gestão e implantação da coleta seletiva – DIST Fortaleza.

PROMOÇÃO SOCIOCULTURAL

- Instalado Comitê de Crédito, que já concedeu 21 empréstimos – DIST Rio Largo/AL.
- Fortalecimento sociocultural do bairro por meio de oferta de atividades de cultura, esporte e lazer, tais como Cine Comunidade, visitas guiadas, futebol, vôlei, dança, capoeira, grafite, pintura, desenho, entre outras – DIST UFU/Uberlândia.
- Formação e apoio do Clube de Mães do Shopping Park para desenvolvimento de ações de acolhimento, empreendimento e geração de renda com atividades de bordados, artesanatos e cozinha básica - DIST UFU/Uberlândia.
- Ações comunitárias com eventos circenses - DIST Fortaleza.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

Gestão Ambiental

Realizamos ações de ecoeficiência para os eixos água, energia, construções sustentáveis, emissões de gases de efeito estufa (GEE), resíduos, papel, sensibilização e comunicação e monitoramento.

Conjuntamente com outros instrumentos, como a Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) e o Plano de Compras Sustentáveis, essas ações de ecoeficiência contribuem para a revisão permanente de seus processos, a incorporação de tecnologias e a modificação de modelos de gestão a fim de reduzir o consumo de recursos naturais e materiais e evitar danos ao meio ambiente causados diretamente pelo negócio.

EMISSÕES DE GEE

Para contribuir com uma economia de baixo carbono, e reconhecendo o impacto ambiental gerado pelas nossas operações, elaboramos e reportamos anualmente o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, monitorando os resultados e propondo ações mitigadoras. O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa segue as diretrizes do IPCC – Painel Intergovernamental para as Mudanças do Clima e as diretrizes do GHG Protocol – Greenhouse Gas Protocol e abrange as seguintes fontes de emissões de GEE: combustíveis, ar-condicionado, eletricidade, transporte, papel, deslocamentos em viagens e casa-trabalho.

O nosso Inventário de Emissões de GEE passa anualmente por verificação externa, a fim de garantir a transparência e confiabilidade dos dados. De 2013 a 2018, alcançamos o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG-Protocol pela confiabilidade nas informações prestadas garantida pela verificação externa. O inventário de emissões de GEE Caixa 2018 está disponível para consulta no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

No ano de 2018, foram investidos R\$ 310 milhões na incorporação dos conceitos de eficiência energética. Destaque para:

- 54 obras para mudanças de endereço/reposicionamento da rede e de unidades administrativas ou para modernização de suas instalações;
- 201 obras de melhorias/atualização de sistemas de climatização (investimento de 55 milhões);
- Recomposição de 48 Unidades sinistradas (explosões, incêndios, alagamentos, dentre outros);
- Instalação de 92 unidades de agência digital.

Também foram investidos R\$ 27 milhões em energia fotovoltaica:

- Instalação da Usina Fotovoltaica em Solo (Fazenda Jardim em Uberlândia), composta por 7952 painéis e potência instalada de 2.124 kWp (investimento de R\$ 16 milhões).
- 25 unidades com instalação em seus telhados foram conectadas à rede da concessionária em 2018 (investimento de R\$ 11 milhões).

ECONOMIA DE ENERGIA

Em 2018, as diretrizes internas contemplam ações para economia de energia cuja norma interna foi revisada contemplando requisitos mais restritivos que trata da gestão de recursos hídricos e energéticos. Com a adoção dessas medidas, aliado a medidas adicionais de conscientização do uso do recurso natural e eficiência energética, foram contabilizados no ano de 2018 uma redução de 1,95% do consumo de energia em relação ao consumo do ano anterior. Em termos financeiros, foram deixados de ser gastos cerca de R\$ 8,95 milhões de reais.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

AUTOGERAÇÃO DE ENERGIA

A usina fotovoltaica da Agência Vazante (MG), inaugurada em dezembro de 2014, com potência total de 74,5kWp, composta por 276 painéis solares e quatro inversores, produziu durante o ano de 2018 em energia renovável cerca de 100 MWh. A energia produzida pela usina em solo (Fazenda Jardim) será compensada em um total de 35 agências (conceito do autoconsumo remoto), cuja expectativa é de uma economia de R\$ 2,3 milhões/ano.

Até o final de 2018, já contávamos com 138 unidades conectadas à rede da concessionária gerando energia elétrica. Ressalta-se que a usina em solo foi conectada à rede da CEMIG em 2018. Considerando o projeto como um todo (usina em solo e as unidades instaladas em telhado) serão produzidos em torno de 13 GWh ao ano o que representa 2,5% de economia de energia da Caixa e uma economia anual da ordem de R\$ 11,5 milhões. Ao final do projeto teremos aproximadamente 168 usinas instaladas em telhados mais a usina em solo.

PROGRAMA LUX CAIXA – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA INTEGRADA

O Lux Caixa é um programa interno que faz a integração de todas as ações de eficiência energética da empresa. O foco é reduzir as despesas e tornar o consumo mais sustentável. Para isso, serão investidos um total de R\$ 140 milhões: R\$ 50 milhões na troca de lâmpadas comuns por de LED e outros R\$ 90 milhões na implantação de placas fotovoltaicas. Esse investimento será pago em 3 anos e meio.

Outra ação que o programa quer implantar é a migração de parte de seu consumo de energia para o chamado Mercado Livre, priorizando a compra de energia por fonte renovável. Com isso, poderemos comprar energia de qualquer empresa e não apenas da concessionária local e ainda reduzir nossas emissões.

Resultados previstos:

- 25 novas unidades fotovoltaicas da Caixa conectadas às concessionárias locais.
- Entrega da 1ª fazenda solar da Caixa (2,1 MW de potência, 3,3 GWh de geração de energia e economia estimada de R\$ 2,3 milhões/ano).
- Substituição de 275 mil lâmpadas para LED, representando uma economia de R\$ 8 milhões;

- Desligamento remoto de 67 mil computadores e notebooks da Rede de Atendimento (economia estimada em R\$ 2,8 milhões/ano).
- Contratação de solução de gerenciamento de faturas e contratos de energia, em plataforma web, e assessoria especializada em eficiência energética para assessoria à gestão de energia elétrica de mais de 5.100 faturas e 1.600 contratos em média tensão.

REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

Em 2018 foram implantadas ações para a redução do consumo de água em algumas de nossas unidades, objetivando a redução dos gastos e o uso sustentável e eficiente do recurso natural, de acordo com as nossas diretrizes ambientais. Com a adoção das medidas impostas em 2018, foram contabilizadas uma redução de 5,7% do consumo de água, quando comparado o consumo realizado em 2017. Esse percentual equivale a aproximadamente 96,3 mil m³ de água.

OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

Destacamos iniciativas que foram incluídas no novo Termo de Referência para prestação de serviços de impressão distribuída (outsourcing de impressão) em unidades da Caixa, cuja contratação ocorreu em agosto de 2018.

- Para mitigar o desperdício de impressões, evitando que o empregado comande a impressão e não a busque na impressora, por esquecimento, a impressão só será efetivada com a realização de comando de aceite (in loco) do próprio empregado no equipamento de impressão.
- O licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentar certificado ISO 14001 (Sistema de Gerenciamento Ambiental), ou contrato que demonstre que esta possui relação jurídica com empresa especializada no tratamento de resíduos e, neste caso, será exigido certificado ISO 14000 que ateste esta condição da empresa especializada.
- Mensagem de alerta no visor da impressora do nível do tonner com indicação do percentual faltante, evitando assim, as trocas antecipadas do tonner.
- Emissão automática de mensagem eletrônica para os usuários quando a cota individual estabelecida pelo gestor atingir o percentual de 90%.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**

SOBRE O
RELATÓRIO

GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Possuíamos um grande volume de equipamentos eletrônicos inservíveis em nossos galpões sem destinação adequada, devido à característica do resíduo e aos entraves para destinação pelo nosso caráter de empresa pública. Nesse contexto, nasceu o Projeto Lixo Eletroeletrônico e Responsabilidade Socioambiental, financiado pelo FSA Caixa e em parceria com o Instituto GEA – Ética e Meio Ambiente, que capacitou cooperativas de catadores para receberem os nossos resíduos eletroeletrônicos.

Realizado ao longo de 4 anos, o projeto capacitou 21 cooperativas nas principais capitais brasileiras com investimento de R\$ 2.788.596,00 do

FSA Caixa. Os cooperados receberam treinamento presencial para a correta manipulação dos resíduos eletroeletrônicos e para a venda dos componentes após o desmonte.

Em 2018, o projeto foi encerrado, mas o processo de destinação dos resíduos para as cooperativas foi garantido, a partir do mapeamento de instituições em todas as cidades onde possuímos galpões que recebam os eletroeletrônicos inservíveis e repassem às cooperativas capacitadas no projeto. Essa foi uma importante iniciativa para a Caixa, pois, além de promover a inclusão socioeconômica dos catadores, reduziu o custo de manutenção dos galpões utilizados para armazenagem dos equipamentos inservíveis.

Quantidade total de equipamentos eletroeletrônicos doados		Renda das cooperativas com venda de resíduos (R\$)	
2015	1.232	2015	25.939,57
2016	10.734	2016	156.996,99
2017	8.146	2017	183.552,72
2018	4.697	2018	50.258,30
Total	24.809	Total	416.747,58



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO

O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Caixa foi desenvolvido em decorrência da Lei nº 12.305/10, que criou a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e estabeleceu alguns instrumentos de acompanhamento e controle, dentre os quais destacamos o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS).

O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos aponta e descreve as ações relativas à gestão e gerenciamento dos resíduos sólidos provenientes das atividades desenvolvidas, observando suas características, contemplando os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final, bem como a proteção à saúde pública e ao meio ambiente. O PGRS Caixa foi publicado no dia 2 de março de 2018.



Para saber mais, faça o download do plano em www.caixa.gov.br/Downloads/plano-de-gerenciamento-de-residuos-solidos/Plano_de_Gerenciamento_de_Residuos-Solidos_Caixa.pdf

CONCURSO ECOEFICIÊNCIA CAIXA

Em 2018, promovemos o Concurso Ecoeficiência Caixa, incentivando as unidades a superarem desafios nos temas: Economia de água e/ou energia, uso consciente de material de consumo (papéis, copos plásticos, bobinas, etc), coleta seletiva e descarte sustentável e redução de impressão. O Concurso contou com o cadastramento de mais de 550 ações de ecoeficiência e o tema mais recorrente foi o uso consciente de material de consumo.

EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

Oferecemos treinamento em sustentabilidade por meio de sua Universidade Corporativa. Em 2018, 1.536 empregados concluíram o Curso de Introdução à Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro. Desde o seu lançamento, em 2015, já foram capacitados 23.835 empregados, o que corresponde a 28% da nossa força de trabalho.

COMPRAS SUSTENTÁVEIS

GRI 102-9, 103-2, 103-3/204, 204-1

É responsabilidade do gestor do objeto da contratação estabelecer critérios e/ou aspectos de sustentabilidade na especificação técnica do objeto, na execução dos serviços contratados, no fornecimento de bens ou, ainda, nas obrigações da contratada, com vistas a contribuir para a promoção do desenvolvimento sustentável.

Em 2018, contratamos aproximadamente R\$ 4 bilhões em aquisição de bens e serviços por meio de contratos firmados com 3.182 fornecedores distintos, todos selecionados com base na Lei nº 13.303/2016, na Lei do pregão 10.520/2002 e Decreto 5.450/2005, que regulamentam as licitações e contratos feitos por empresas públicas; já a priorização na escolha dos fornecedores segue as diretrizes da Lei Complementar nº 123/2006, que estabelece o direito de preferência às microempresas e empresas de pequeno porte como forma de estimular a economia dos municípios por meio da geração de emprego e do recolhimento local de Impostos Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN). A modalidade pregão eletrônico correspondeu a aproximadamente R\$ 2.6 bilhões.

Em relação à contratação de mão de obra local pelos nossos fornecedores, a decisão cabe à empresa contratada. Pela natureza civil dos contratos e por questões legais, não pode haver interferência por parte da administração pública nas questões trabalhistas das empresas contratadas.

Como forma de gerenciar os impactos gerados pelos nossos negócios, estendemos nossa atenção aos aspectos socioambientais também em toda a nossa cadeia de fornecimento. Além de questões econômico-financeiras, os contratos que firmamos com nossos fornecedores incluem cláusulas relacionadas à ética, à responsabilidade socioambiental e aos direitos humanos, como o repúdio ao trabalho infantil ou em condições degradantes ou análogas à escravidão e à utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social ou nacionali-



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**

SOBRE O
RELATÓRIO

dade. O fornecedor que descumprir obrigações contratuais de qualquer natureza fica sujeito a penalidades de acordo com a falta cometida, que variam da advertência à declaração de inidoneidade.

A partir de nossa política interna, definimos critérios de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental para aquisição de suprimentos e in-

fraestrutura especificando ainda a exigência de uso de lâmpadas LED, sistema de ar-condicionado com gás refrigerante ecológico, utilização de elevadores com antecipação de chamada, uso de painéis fotovoltaicos para geração de energia, e adoção de sistemas para reaproveitamento de água da chuva, entre outros. Em 2018, assinamos 13.366 contratos administrativos, totalizando 3.182 fornecedores distintos.

Pessoas Jurídicas		Pessoas Físicas		Internacional		Total
Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	
1.815	57,04%	1.352	42,49%	15	0,47%	3.182

* Não foram contabilizadas as permissões de lotéricos.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

**DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**

SOBRE O
RELATÓRIO

Região	QTDE PJ	QTDE PF
Norte	81	39
Nordeste	242	155
Sudeste	810	866
Sul	421	162
Centro-oeste	261	130

Participamos desde 2016 do Programa CPD Supply Chain, que permite à empresa o gerenciamento dos impactos das mudanças climáticas e do uso da água na sua cadeia de fornecimento. O Programa ofereceu aos nossos fornecedores a oportunidade de capacitação, diagnóstico dos riscos relacionados às emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa) e gestão do uso da água em seus negócios, além da elaboração de plano de trabalho.

No ano de 2018 foram convidados a participar do programa 131 fornecedores e o índice de resposta foi de 37%. O índice de participação efetiva subiu de 26% para 37% de 2017 para 2018.



Engajamento e mobilização para a sustentabilidade

Em 2018 duas iniciativas foram destaque da nossa atuação em Sustentabilidade com o público interno



Concurso Ecoeficiência CAIXA

Estimular a mudança de hábitos para fomentar a cultura do consumo consciente, promovendo a eficiência operacional, a redução de custos e o uso racional dos recursos naturais.

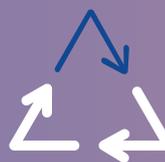
Desafio nos temas:



Economia de água



Uso consciente de material de consumo (copos plásticos, bobinas, etc)



Coleta Seletiva e descarte sustentável



Redução de impressão



Cada unidade CAIXA propôs uma ou mais ações para cada desafio apresentado

553

Ações Cadastradas

18%

dos empregados Caixa participaram



Ações submetidas ao Comitê de Avaliação



Seleção das 3 melhores ações em cada temática



Meu Dia de Voluntário

A Campanha incentivou nossos empregados a doarem um dia de trabalho para a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável.



Cadastramento dos interessados no Portal Voluntários CAIXA

255

Ações Cadastradas

As ações voluntários foram realizadas no mês de outubro de 2018



3.893 pessoas envolvidas nas ações



4.989 quilos de alimentos arrecadados



2.940 peças de roupas arrecadadas



4.317 brinquedos doados



Divulgação das ações realizadas pelo Portal

Abono de até um dia de trabalho.

R\$ 2,8 mi.

valor estimado equivalente ao dia de trabalho dos empregados envolvidos na Campanha.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

CAPÍTULO 8

Sobre o Relatório e Materialidade

GRI 102-50

Neste Capítulo
Sobre o nosso relatório

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável

Conexão com
a PRSA



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO**

Sobre o nosso relatório

GRI 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 103-1

Em 2018, publicamos o nosso décimo primeiro Relatório de Sustentabilidade, como instrumento para comunicar os nossos diferentes públicos de interesse sobre o desempenho do Banco nos temas considerados mais relevantes nas dimensões social, econômica e ambiental.

Décima primeira edição consecutiva, o relato permanece sendo elaborado em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), por meio da versão GRI Standards na sua opção de relato Essencial. Os indicadores reportados abordam a gestão da Caixa no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018 e abrangem toda a rede de atendimento da Caixa no Brasil – agências e unidades administrativas. Também cobrem o amplo espectro de impactos externos dos programas sociais e de transferência que a Instituição opera, na condição de parceira estratégica do Governo Federal.

Por mais um ano, o conteúdo do relato foi verificado por uma auditoria independente, que verificou o atendimento aos protocolos dos indicadores considerando a obrigatoriedade de relato de ao menos um indicador para cada tópico considerado material para a Caixa. A coleta de informações ocorreu por meio da mobilização de diferentes diretorias, superintendências e gerências nacionais do Banco. Os dados financeiros estão

baseados no Relatório de Administração da Caixa e seguem as diretrizes contábeis brasileiras (BR GAAP). Os dados não financeiros foram relatados de acordo com as orientações da GRI.

A materialidade apresentada no relato, seguiu os resultados obtidos ao longo de 2015 quando foram realizadas consultas diretas aos públicos, em todo o território nacional, com base nas diretrizes GRI e nas normas de Engajamento com Stakeholders da AA1000, além de documentos setoriais e corporativos. No total, foram engajados 11 grupos de stakeholders do Banco, como empregados e lideranças, entes setoriais, sindicatos, clientes e parceiros de negócios. Os públicos foram mapeados a partir da experiência acumulada do Banco em suas relações com a sociedade brasileira. No total, foram mais de 3.330 pessoas envolvidas nas consultas on-line e entrevistas direcionadas, sendo responsáveis pela definição dos temas prioritários para a Caixa.

No total, foram identificados cinco macrotemas materiais – Governança e Liderança; Modelo de Negócio e Inovação; Desenvolvimento do Capital Humano; Capital Social; e Capital Natural – que se correlacionam aos tópicos e indicadores de desempenho GRI. Esse mapa de temas também balizou a seleção e priorização dos conteúdos apresentados no relatório.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

MACROTEMAS E TEMAS ASSOCIADOS

GRI 102-45, 102-47

	Temas materiais associados	Limites		Tópicos Relacionados	Disclosures GRI Associados
		Dentro	Fora		
Governança e Liderança	Gestão de riscos de continuidade de negócios e tecnologia	x	x	Perfil organizacional Estratégia	102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-11,
	Segurança da informação	x		Ética e integridade	102-12, 102-13, 102-16,
	Marca e reputação	x	x	Governança	102-18, 102-28, 201-1, 201-4,
	Adaptação ao contexto externo	x	x	Desempenho econômico	203-1, 203-2, 204-1, 205-2,
	Gestão de risco sistêmico	x		Práticas de compras	FS1, FS2
	Cobertura geográfica e novos mercados	x	x	Impactos econômicos indiretos	
	Fraudes	x	x	Combate à corrupção Portfólio do produto	
Capital Humano	Condições de trabalho	x	x	Emprego	401-1, 401-2, 401-3, 403-2,
	Desenvolvimento do capital humano (educação)	x		Saúde e segurança ocupacional	403-4, 404-2, 404-3
	Cultura organizacional	x		Treinamento e educação	
	Segurança e saúde ocupacional	x			
Modelo de Negócio e Inovação	Relações com clientes e consumidores	x	x	Engajamento de stakeholders	102-18, 102-40, 102-42, 102-43,
	Inovação e oportunidades	x	x	Governança	102-44, FS1, FS2
	Finanças sustentáveis	x	x	Portfólio do produto	
	Integração de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de risco de crédito	x		Propriedade dos ativos	
Capital Social	Educação financeira	x	x	Privacidade do cliente	203-1, 203-2, 417-2, 418-1
	Empréstimo responsável e prevenção da dívida		x	Marketing e rotulagem	
	Privacidade do cliente e segurança das informações	x	x	Impactos econômicos diretos	
	Inclusão financeira		x	Governança	
	Transparência das informações e orientações justas para os clientes	x	x	Portfólio de produtos	
Capital Natural	Medidas de minimização de impacto ambientalW	x	x	Perfil organizacional Governança	102-9, 102-11, 204-1, FS1, FS2
				Desempenho econômico	
				Portfólio de produtos	
				Auditoria	
				Propriedade dos ativos	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

NOSSOS GRUPOS DE INTERESSE GRI 102-40

Alta Administração	Conselho, Diretorias e Superintendências
Acionistas	CAIXAPAR
Clientes	Varejo, Corporate, Prefeituras
Comunidades	Metrópoles, regiões remotas
Fornecedores	Principais (volume e/ou mais frequentes), lotéricas (amostragem - regiões do país)
Parceiros	Bancos, Correspondentes, Caixa Aqui, Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Lotéricas
Governo (Federal, Estadual e Municipal)	Ministérios, BNDES e Câmara Federal
Órgão Regulador	Banco Central do Brasil
Público Interno	Próprios (empregados com e sem função gerencial e empregados sem função gratificada/cargo em comissão), terceiros (prestadores de serviço)
Representatividade	Febraban, ABDE, ABDIB, ACREFI, CEBDS, Instituto Ethos, IBGC, WSBI, The Equator Principles Association, ICLC, Conar e Cities Alliance
Sindicatos	Sindicatos dos bancários e demais sindicatos com os quais a Caixa mantém relacionamento



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

Anexos

INTEGRIDADE CORPORATIVA GRI 205-2

TREINAMENTOS EM 2018

Categoria Funcional	Empregados Treinados	Empregados Ativos em 31/12/2018	Percentual de Empregados Treinados em 2018
Dirigente	37	37	100,00%
Chefia de Unidade	4.051	4.056	99,88%
Gerencial - demais funções	18.141	18.155	99,92%
Não Gerencial	35.086	35.124	99,89%
Profissional	2.284	2.335	97,82%
Operacional	24.023	25.256	95,12%
Totais	83.622	84.963	98,42%

Fonte: Sistema de Gestão de Treinamento - Posição Dez/2018 (GEDEC)

TREINAMENTOS EM COMBATE À CORRUPÇÃO EM 2018 POR REGIÃO

Região	Dirigente	Chefia de Unidade	Gerencial - demais funções	Não Gerencial	Profissional	Operacional	Total
Centro-Oeste	17	611	2.972	7.824	418	2.648	14.490
Norte	0	218	810	1.333	119	987	3.467
Sul	0	723	3.258	5.303	432	4.206	13.922
Sudeste	1	1.754	8.075	14.928	803	11.139	36.700
Nordeste	0	732	2.937	5.481	475	4.277	13.902
	18	4.038	18.052	34.869	2.247	23.257	82.481
Total	0,02%	4,90%	21,89%	42,28%	2,72%	28,20%	100,00%

Fonte: Sistema de Gestão de Treinamento - Posição Dez/2018 (GEDEC)



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

NOSSAS PESSOAS

CAPITAL HUMANO – INDICADORES GERAIS GRI 102-8

Região	Aprendizes	Estagiários
Centro-Oeste	630	721
Sul	1.004	1.329
Sudeste	2.257	3.009
Norte	202	342
Nordeste	606	1.309
Total	4.699	6.710

	Administrativa		Profissional		Carreira em extinção		Total		Subtotal
	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	
Centro-Oeste	6.521	7.964	199	396	4	4	6.724	8.364	15.088
Nordeste	5.330	8.256	161	477	1	21	5.492	8.754	14.246
Norte	1.410	2.012	49	122	2	3	1.461	2.137	3.598
Sudeste	17.668	18.976	359	726	4	22	18.031	19.724	37.755
Sul	6.164	7.531	149	419	0	2	6.313	7.952	14.265
Total	37.093	44.739	917	2.140	11	52	38.021	46.931	84.952



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

CAPITAL HUMANO – ROTATIVIDADE E CONTRATAÇÕES GRI 401-1

CONTRATAÇÕES POR REGIÃO

Região	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	22	32	54	74	63	137	2	2	4	98	97	195
Nordeste	12	19	31	23	25	48	0	2	2	35	46	81
Norte	3	4	7	13	6	19	0	0	0	16	10	26
Sudeste	28	24	52	103	68	171	2	2	4	133	94	227
Sul	2	0	2	5	4	9	0	1	1	7	5	12
	67	79	146	218	166	384	4	7	11	289	252	-
Total	26,99%			70,98%			2,03%			541		

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2018

ROTATIVIDADE POR REGIÃO GRI 401-1

Região	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	2,97%	3,34%	3,19%	1,06%	0,86%	0,96%	7,41%	4,28%	5,37%	2,25%	1,91%	2,06%
Nordeste	3,04%	2,46%	2,66%	0,64%	0,71%	0,68%	8,49%	5,03%	6,12%	2,45%	2,08%	2,23%
Norte	1,12%	2,71%	2,08%	0,87%	0,90%	0,89%	5,88%	4,47%	4,97%	1,71%	1,80%	1,76%
Sudeste	2,51%	2,19%	2,33%	0,84%	0,81%	0,82%	8,79%	5,51%	6,82%	2,53%	2,20%	2,35%
Sul	0,61%	1,57%	1,18%	0,62%	0,56%	0,59%	11,68%	6,16%	7,94%	2,85%	2,51%	2,66%
	2,29%	2,43%	2,37%	0,81%	0,77%	0,79%	8,93%	5,32%	6,62%	2,49%	2,16%	-
Total	2,37%			0,79%			6,62%			2,31%		

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2018.



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

CAPITAL HUMANO – DIVERSIDADE GRI 405-1

	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Amarela	45	52	97	1.014	813	1.827	354	375	729	1.413	1.240	2.653
Branca	1.282	1.790	3.072	20.823	21.241	42.064	6.032	10.239	16.271	28.137	33.270	61.407
Índigena	1	5	6	51	89	140	15	28	43	67	122	189
Parda	574	882	1.456	5.725	7.414	13.139	969	2.339	3.308	7.268	10.635	17.903
Preta	87	149	236	926	1.216	2.142	111	290	401	1.124	1.655	2.779
Não informada pelo empregado	0	0	0	2	1	3	10	8	18	12	9	21
	1.989	2.878	4.867	28.541	30.774	59.315	7.491	13.279	20.770	38.021	46.931	84.952
Total	5,73%			69,82%			24,45%			-		



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

CAPITAL HUMANO - PERFIL DA ESCOLARIDADE POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 401-1

Escolaridade	Dirigente			Chefia de Unidade			Gerencial - Demais FG		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Alfabetizado sem cursos regulares	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primeiro Grau	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segundo Grau ou Técnico	0	0	0	1	21	22	492	999	1.491
Superior	0	2	2	475	1.355	1.830	4.042	4.995	9.037
Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-graduação	0	16	16	598	1.478	2.076	3.416	3.873	7.289
Mestrado	0	7	7	29	85	114	125	193	318
Doutorado/ Pós Doutorado/PhD	0	1	1	6	8	14	10	10	20
Total	0	26	26	1.109	2.947	4.056	8.085	10.070	18.155
Até nível superior (%)	0	7,69	7,69	42,92	46,69	45,66	56,08	59,52	57,99
A partir de pós-graduação (%)	0	92,31	92,31	57,08	53,31	54,34	43,92	40,48	42,01



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

Escolaridade	Não Gerencial			Operacional			Profissional			Total		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Alfabetizado sem cursos regulares	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primeiro Grau	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	2
Segundo Grau ou Técnico	1.801	3.629	5.430	2.645	4.483	7.128	24	63	87	4.963	9.195	14.158
Superior	7.919	8.714	16.633	5.745	6.824	12.569	277	620	897	18.458	22.510	40.968
Aperfeiçoamento/ Especialização/ Pós-graduação	7.090	5.497	12.587	2.517	2.749	5.266	344	740	1.084	13.965	14.353	28.318
Mestrado	224	218	442	106	162	268	100	148	248	584	813	1.397
Doutorado/ Pós Doutorado/PhD	19	13	32	5	15	20	7	12	19	47	59	106
Total	17.053	18.071	35.124	11.022*	14.234	14.234	752	1.583	2.335	38.021	46.931	84.952
Até nível superior (%)	57	68,3	62,81	76,13	79,44	78	40,03	43,15	42,14	61,6	67,56	64,89
A partir de pós-graduação (%)	43	31,7	37,19	23,84	20,56	21,99	59,97	56,85	57,86	38,39	32,44	35,1



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

Saúde e segurança GRI 403-2

DOENÇA PROFISSIONAL

LAT 2018	Dias Perdidos		Empregados C/ LAT		Taxa de Absenteísmo por LAT doença	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Região						
Centro-Oeste	6.442	7.685	45	47	0,21%	0,32%
Sudeste	9.183	13.163	72	104	0,13%	0,20%
Sul	3.730	5.077	26	37	0,13%	0,22%
Nordeste	11.362	9.627	65	49	0,36%	0,48%
Norte	2.403	3.117	15	14	0,31%	0,59%
Total Gênero	33.120	38.669	223	251	0,19%	0,28%
Total Caixa	71789		474		0,23%	

ACIDENTE TÍPICO

LAT 2018	Dias Perdidos		Empregados C/ LAT		Taxa de Absenteísmo por LAT Típico	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Região						
Centro-Oeste	15	192	3	9	0,00%	0,01%
Sudeste	615	1.378	6	13	0,01%	0,02%
Sul	15	69	1	1	0,00%	0,00%
Nordeste	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Norte	391	33	5	1	0,05%	0,01%
Total Gênero	1.036	1.672	15	24	0,01%	0,01%
Total Caixa	2.708		39		0,01%	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

ACIDENTE DE PERCURSO

LAT 2018	Dias Perdidos		Empregados C/ LAT		Taxa de Absenteísmo por LAT Percurso	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Região						
Centro-Oeste	161	68	3	4	0,01%	0,00%
Sudeste	1.447	1.567	23	27	0,02%	0,02%
Sul	901	80	12	6	0,03%	0,00%
Nordeste	535	122	4	4	0,02%	0,01%
Norte	0	125	0	2	0,00%	0,02%
Total Gênero	3.044	1.962	42	43	0,01%	0,01%
Total Caixa	5.006		85		0,02%	

Fonte SISRH 31/12/2018



DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO VALOR ADICIONADO GRI 201-1

SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADESOBRE O
RELATÓRIO

Descrição	Consolidado 2018		Exercício		2017 (Nota 3(n)) 2º semestre		Exercício	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
1. Receitas	63.755.777		128.784.233		77.195.191		153.880.365	
Intermediação financeira	55.835.651		111.717.435		62.434.470		133.400.619	
Prestação de serviços com tarifas	13.825.416		26.849.350		12.811.552		25.041.082	
Provisão para devedores duvidosos - constituição	(7.848.679)		(14.926.110)		(9.009.603)		(19.256.576)	
Outras	1.943.389		5.143.558		10.958.772		14.695.240	
2. Despesas de intermediação financeira	29.804.935		60.754.873		36.910.956		82.934.728	
3. Insumos adquiridos de terceiros	14.539.812		26.847.910		15.849.546		28.083.128	
Materiais, energia e outros	1.321.111		2.591.679		1.306.691		2.531.490	
Processamento de dados e comunicações	1.161.607		2.135.371		1.043.480		2.057.550	
Propaganda, publicidade e promoções	468.987		662.523		442.088		668.412	
Serviços de terceiros e especializados	1.272.251		2.407.242		1.236.451		2.431.876	
Serviços de vigilância e segurança	449.945		888.826		462.700		902.892	
Outras	9.865.911		18.162.269		11.358.136		19.490.908	
Serviços delegados pelo governo federal	809.553		1.447.751		1.149.436		2.248.077	
Despesa com lotérico e parceiros comerciais	1.751.405		3.217.137		1.339.332		2.561.296	
Descontos de operações de crédito	282.652		704.838		281.497		596.756	
Despesas com cartão de crédito/débito	536.967		1.030.344		491.157		922.094	
Benefício pós-emprego	864.800		1.898.718		1.276.709		2.393.730	
Provisões operacionais diversas	3.066.908		4.733.596		2.208.626		4.560.267	
Demais	2.553.626		5.129.885		4.611.379		6.208.688	



	Consolidado							
	2018		Exercício		2017 (Nota 3(n))		Exercício	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
SOMOS A CAIXA								
4. Valor Adicionado Bruto(1-2-3)	19.411.030		41.181.450		24.434.689		42.862.509	
5. Retenções	912.038		1.802.778		948.018		1.857.032	
Depreciação, amortização e exaustão	912.038		1.802.778		948.018		1.857.032	
6. Valor Adicionado Líquido (4-5)	18.498.992		39.378.672		23.486.671		41.005.477	
7. Valor Adicionado Recebido em Transferência	685.859		1.382.643		468.668		780.255	
Resultado de equivalência patrimonial	685.859		1.382.643		468.668		780.255	
8. Valor Adicionado a distribuir (6+7)	19.184.851		40.761.315		23.955.339		41.785.732	
9. Distribuição do Valor Adicionado	19.184.851	100,00	40.761.315	100,00	23.955.339	100,00	41.785.732	100,00
Pessoal	10.224.955	53,30	20.267.158	49,72	10.786.939	45,03	21.059.181	50,40
Remuneração direta	7.598.933		15.266.727		8.326.925		16.204.955	
Benefícios	2.136.997		4.060.285		1.992.405		3.920.086	
FGTS	489.025		940.146		467.609		934.140	
Impostos, taxas e contribuições	4.520.116	23,56	8.656.525	21,24	4.002.914	16,71	6.718.290	16,08
Federais	4.117.805		7.783.291		3.603.705		5.866.851	
Estaduais	375		1.194		523		1.037	
Municipais	401.936		872.040		398.686		850.402	
Remuneração de capitais deterceiros	739.473	3,85	1.482.301	3,64	751.769	3,14	1.520.200	3,64
Aluguéis	739.473		1.482.301		751.769		1.520.200	
Remuneração de capitais próprios	1.205.897	6,29	3.335.317	8,18	1.330.127	5,55	2.349.542	5,62
Juros sobre o capital próprio e dividendos	433.889		1.740.942		1.276.012		2.294.881	
Juros sobre instrumentos de dívida elegíveis a capital	772.008		1.594.375		54.115		54.661	
Lucros retidos	2.494.410	13,00	7.020.014	17,22	7.083.590	29,57	10.138.519	24,26

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI 102-55

SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
DISCLOSURES GERAIS			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-1: Nome da Organização	Caixa Econômica Federal	
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços	7	
	102-3: Localização da sede	132	
	102-4: Localização das operações	9	
	102-5: Propriedade e forma jurídica	7	
	102-6: Mercados atendidos	7, 9	
	102-7: Porte da organização	9	
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	36, 116	
	102-9: Cadeia de fornecedores	105	
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve alteração significativa no que diz respeito a fornecedores nem à estrutura física da Caixa.	
	102-11: Princípio ou abordagem da preocupação	22, 25	
	102-12: Iniciativas externas	85, 91	
	102-13: Participação em associações	91	
ESTRATÉGIA			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-14: Declaração do decisor mais graduado da organização	4	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	20, 21, 22. Informações sobre missão e valores da Caixa estão disponíveis no seguinte endereço: http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx .	
GOVERNANÇA			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-18: Estrutura de governança	16, 18	
	102-28: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	18	
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-40: Lista de partes interessadas	114	
	102-41: Acordos de negociação coletiva	100%	
	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	112	
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas	112	
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	112	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	9, 113	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	112	
	102-47: Lista de tópicos materiais	113	
	102-48: Reformulações de informações	112	
	102-49: Alterações no relatório	112	
	102-50: Período coberto pelo relatório	112	
	102-51: Data do último relatório	2018	
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	Anual	
	102-53: Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	gersa@caixa.gov.br	
	102-54: Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	De acordo (opção Essencial)	
102-55: Sumário de conteúdo GRI	125		
102-56: Verificação externa	130		
TÓPICOS MATERIAIS			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	29	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	29	
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	123	
	201-4: Assistência financeira recebida do governo	Não foi recebida ajuda financeira do governo.	-
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	68, 79, 98, 99, 100	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	68, 79, 98, 99, 100	
GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	68, 79, 98, 99, 100	
	203-2: Impactos Econômicos Indiretos Significativos	68, 79, 81, 82, 83, 85, 100	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
PRÁTICAS DE COMPRAS			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	105	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	105	
GRI 204 Prática de Compras 2016	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	105	
ANTICORRUPÇÃO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	22	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	22	
GRI 205 Anticorrupção 2016	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	22, 115	
SOCIAL			
EMPREGO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	44, 45	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	44, 45	
GRI 401 Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	37, 117, 119	
	401-2: Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	44	
	401-3: Licença maternidade e paternidade	45	
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	46	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	46	
GRI 403 Saúde e Segurança Ocupacional	403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	46, 121	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
	403-4: Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	46, 48	
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	40, 41, 43	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	40, 41, 43	
GRI 404 Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	41, 42	
	404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	A CAIXA não possui programa específico de aprendizagem para os empregados que estão se preparando para a aposentadoria. Atualmente, a Universidade CAIXA tem um acordo de parceria com a FUNCEF para prover ações de capacitação online para os empregados já aposentados.	
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	40	
MARKETING E ROTULAGEM			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	59	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	59	
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1: Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	59	
	417-2: Casos de não conformidade relacionadas a informações e rotulagem de produtos e serviços	Em razão da natureza das operações, produtos e serviços prestados pela Caixa, não há registro de violações a rótulos ou de inconformidade com regulamentos e códigos voluntários.	
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	112	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	49	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	49	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas e reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes		O dado quantitativo é de caráter sigiloso e estratégico, por isso não é reportado pela Caixa neste relatório.
G4 - SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO			
PORTFÓLIO DO PRODUTO			
	DMA FS1: Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicados às linhas de negócio	92	
	DMA FS2: Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	92	
Suplemento setorial financeiro – Portfólio do Produto	FS7: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	68, 71, 81, 82, 83, 99	
	FS8: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	99	
	FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	61, 63	
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	61, 63	
	FS15: Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	59	
	FS16: Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	59	



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO**

Relatório de Asseguração GRI 102-56

Aos Administradores
Caixa Econômica Federal
Brasília - DF

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela Caixa Econômica Federal ("CEF" ou "Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da CEF, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de acordo com os critérios da Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 - "Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social", emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de con-

trole de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

A. O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Companhia;



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADERESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROSNOSSAS
PESSOASNOSSOS
CLIENTESAPOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICASDESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE**SOBRE O
RELATÓRIO**

B. O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

C. A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018;

D. O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto a aderência às diretrizes e aos critérios da Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI-STANDARDS e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI-STANDARDS).

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Caixa Econômica Federal não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS).

São Paulo, 13 de novembro de 2019

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Guilherme Naves Valle
Contador CRC 1MG070614/O-5



SOMOS A CAIXA

GOVERNANÇA,
ÉTICA E
INTEGRIDADE

RESULTADOS
ECONÔMICOS
E FINANCEIROS

NOSSAS
PESSOAS

NOSSOS
CLIENTES

APOIO A
POLÍTICAS
PÚBLICAS

DESEMPENHO EM
SUSTENTABILIDADE

**SOBRE O
RELATÓRIO**

Créditos Corporativos GRI 102-3

Consultoria GRI, coordenação editorial e design

KEYASSOCIADOS

Imagens

ACERVO CAIXA

Infográficos e capa

JAZZUP

Família tipográfica

FUTURA STD

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Presidente da República Federativa do Brasil

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Economia

Paulo Roberto Nunes Guedes

Presidente da Caixa

Pedro Duarte Guimarães

Endereço da sede da Caixa

SBS, Quadra 4, Lote 3/4

CEP 70092-900 – Brasília (DF)

caixa.gov.br









20

18

CAIXA