

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019



CAIXA



PRSA – Política de Responsabilidade Socioambiental

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
ADMINISTRATIVAS E DA CADEIA DE
FORNECIMENTO SOCIOAMBIENTAIS**



GOVERNANÇA



**DIVULGAÇÃO E REPORTE
DE INFORMAÇÕES**



**PROMOÇÃO DO
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

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.





Sumário

MENSAGEM DO PRESIDENTE	06
COVID 19 – AÇÕES PARA MITIGAR IMPACTOS	10
CAPÍTULO 1 SOMOS A CAIXA	15
CAPÍTULO 2 GOVERNANÇA ÉTICA E INTEGRIDADE	29
CAPÍTULO 3 NOSSAS PESSOAS	43
CAPÍTULO 4 NOSSOS CLIENTES	61
CAPÍTULO 5 RESULTADOS ECONÔMICOS E FINANCEIROS	79
CAPÍTULO 6 O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS	85
CAPÍTULO 7 SUSTENTABILIDADE E RSA	105
CAPÍTULO 8 SOBRE RELATÓRIO E MATERIALIDADE	122

Mensagem do Presidente 102-14

À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes,

Somos o Banco de Todos os Brasileiros. Temos a grande missão de promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado. Construímos uma grande história ao longo do ano de 2019, sempre visando que esta empresa permaneça com a relevância e o protagonismo que merece. Promovemos melhorias significativas, conquistamos feitos inéditos, valorizamos todos aqueles que contribuíram para que chegássemos até aqui.

A CAIXA tem números impressionantes e um quadro de mais de 139 mil pessoas entre empregados, prestadores, adolescentes aprendizes e estagiários, todos comprometidos com a sua missão. Com mais de 100 milhões de clientes, somos responsáveis por 38% dos depósitos em contas de poupança e 69% do crédito habitacional. Com muito orgulho, estamos presentes na quase totalidade dos 5.570 municípios brasileiros, por meio de nossas mais de 4 mil agências e postos de atendimento, dos quais 2 são

agências-barco e 8 são unidades caminhão, 8.190 correspondentes bancários exclusivos e 12.968 unidades lotéricas.

Em 2019, a CAIXA registrou o lucro líquido recorde de R\$ 21,1 bilhões, o que representa um crescimento de 103,3% em relação ao ano de 2018. Fechamos o ano entregando ainda mais segurança e confiabilidade. Nosso Índice de Basileia, o maior dentre os pares, foi de 18,96%, sendo mais de 7 pontos percentuais superior ao mínimo de 11,5% regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional.

Como reflexo do processo de fortalecimento da governança da instituição, em agosto, após avaliação semestral, recebemos, pela primeira vez, a nota 10 nas 3 dimensões avaliadas pelo Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-Sest). Com esse resultado, nos mantivemos no nível I de governança, consolidando o patamar de maturidade já alcançado em relação às práticas de governança corporativa.

Em 2019, melhoramos nossa posição no *ranking* de reclamações elaborado pelo Banco Central do Brasil (BACEN), partindo do 5º lugar em 2018 para o 7º lugar em 2019, demonstrando a nossa preocupação com a melhoria contínua na qualidade do atendimento. Este *ranking* é publicado desde 2002 pelo BACEN, no qual a primeira posição é ocupada pela instituição financeira mais reclamada com base nas queixas de clientes.

Direcionamos o foco para o crédito imobiliário, por isso crescemos mais de 100% nas contratações de operações com recursos do SBPE, retomando a liderança nas concessões, após ficarmos em 4º lugar em 2018. O resultado foi um reflexo de estratégias inovadoras, como o lançamento de novos produtos e modalidades mais competitivas no segmento habitacional.

Inovamos na disponibilização da linha de crédito imobiliário com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que é mais uma opção para financiamento da casa própria.

Fomos pioneiros no Brasil a realizar a entrega de contrato de financiamento habitacional totalmente em braile, o que possibilita o acesso das pessoas com deficiência visual a todas as informações relacionados à aquisição de sua casa própria. Além disso, os contratos das operações de Crédito Consignado e CDC também estão disponíveis em braile. A medida demonstra o completo alinhamento do banco com a acessibilidade das pessoas com deficiência.

Para a regularização de dívidas de um público-alvo de 3 milhões de clientes com atrasos superiores a 360 dias, lançamos a Campanha CAIXA Você no Azul, que concedeu descontos sobre o valor da dívida mediante pagamento à vista. Durante todo o ano de 2019, foram recebidos mais de R\$ 750 milhões à vista relativos à regularização de R\$ 3,9 bilhões para clientes PF e PJ, com atendimento de mais de 470 mil famílias.

Lançamos o Cartão de Crédito Consignado (CAIXA Simples), criado com o objetivo de possuir as mesmas funcionalidades de um cartão de

crédito convencional, mas sem cobrança de anuidade e a possibilidade de pagamento da fatura mediante desconto em folha de pagamento ou de benefício, contribuindo para a inclusão financeira dos aposentados e pensionistas brasileiros.

Disponibilizamos também, em agosto, o cartão de crédito CAIXA Sim, voltado a todos os públicos e sem anuidade. Com ele, o cliente pode realizar compras em lojas físicas ou pela internet, no Brasil ou no exterior. Lançamos também uma versão do produto para o público feminino, o Sim Mulher, com design diferenciado e exclusivo.

Ao longo de 2019, nós buscamos continuamente a eficiência com redução de custos na execução dos processos, produtos e serviços, por meio de otimização tecnológica, racionalização da ocupação dos edifícios administrativos, adequação do quadro de pessoal, revisão dos patrocínios e melhoria dos processos operacionais. Com isso, as nossas despesas administrativas reduziram, em termos nominais, 3,7% em relação a 2018.

Em 2019, contratamos mais de 1.800 Pessoas com Deficiência (PcD), ação que reafirma o nosso compromisso de fortalecer a cultura da inclusão e equidade. Com essas admissões, a quantidade de PcD e reabilitados do nosso quadro funcional aumentou para 3.464.

De forma inédita em nossa história, promovemos, em 2019, três eventos de liderança feminina com a presença de mulheres da alta gestão da CAIXA, onde foram discutidos os desafios do dia a dia e estilos de liderança.

Lançamos o aplicativo financeiro CAIXA Tem, que é voltado para clientes de baixa renda e beneficiários de programas sociais. Em um só aplicativo, é possível realizar pagamentos de contas, transferências e consultas aos benefícios sociais relacionados ao FGTS, PIS, Abono Salarial, Bolsa Família e Seguro desemprego, dentre outros serviços. Com arquitetura simples e baixo consumo de armazenamento, processamento e pacote de dados, o app CAIXA Tem foi desenvolvido para inclusão financeira e ampliação do acesso aos serviços da CAIXA.

Pioneiro e audacioso, o Programa CAIXA Mais Brasil permitiu que percorrêssemos, em 42 edições, principalmente nos finais de semanas, todos os estados brasileiros, sendo 26 capitais e 71 municípios das 5 regiões do país. Tivemos a oportunidade de mapear o Brasil em suas múltiplas realidades, por meio de encontros com lideranças regionais, empresários, lideranças políticas, e principalmente, a comunidade.

O Programa CAIXA Mais Brasil permitiu que Brasília fosse em direção a todo o Brasil. Além de empregados nos representando em quase todos os municípios brasileiros, nos aproximamos de grandes agentes de nossa capilaridade ímpar: os colaboradores das lotéricas e os correspondentes exclusivos. Promovemos a revisão e atualização da tabela de remuneração, o que não ocorria desde 2015. Fizemos o primeiro encontro com os correspondentes CAIXA Aqui, com o objetivo de ampliar o debate sobre as necessidades e desafios desses profissionais, com proposição de mudanças para melhoria operacional e do portfólio de produtos e serviços para os clientes.

No âmbito dos programas destinados ao trabalhador, realizamos o pagamento de mais de 51 milhões de benefícios em 2019, totalizando aproximadamente R\$ 54 bilhões distribuídos em ações como Seguro Desemprego, PIS e Abono Salarial. Além disso, viabilizamos mais de R\$ 158 bilhões em saques do FGTS, sendo R\$ 26 bilhões referentes ao saque imediato estabelecido pela Medida Provisória nº 889.

As Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 16,7 bilhões no ano de 2019, representando um aumento superior a 20% em relação ao ano anterior. Dentre os valores arrecadados no período, cerca de R\$ 7,9 bilhões foram transferidos aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

A atuação da CAIXA está fortemente conectada com o equilíbrio entre resultados econômicos, sociais e ambientais. Dessa forma, a gestão de todos os negócios e relacionamentos com nossos públicos de interesse se baseia em práticas que buscam a consolidação da CAIXA como empresa socialmente justa, ambientalmente correta e economicamente viável.

Reforçando nossa atuação em negócios e soluções socioambientais, oferecemos, há mais de 10 anos, o Selo Casa Azul CAIXA, cujas diretrizes foram atualizadas em 2019, e por meio do qual são certificados empreendimentos imobiliários pela conservação de recursos materiais e naturais, adoção de práticas socioambientais e sustentabilidade financeira.

Por meio do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA), criado em 2010, a CAIXA destina até 2% do seu lucro líquido para prestar apoio financeiro a projetos relacionados às temáticas de cidades sustentáveis, proteção de biomas e de recursos hídricos, energias limpas e promoção socioeconômica. O FSA CAIXA encerrou 2019 com uma carteira ativa de 55 projetos. Durante o ano de 2019, foram investidos R\$ 9,8 milhões em 28 projetos e, desde a sua criação, já foram investidos mais de R\$ 120 milhões.

A CAIXA foi o primeiro banco do país a oferecer solução financeira para o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10) conjugada à emissão de créditos de carbono, tendo intermediado, até 2019, a comercialização de certificados de 3 milhões de toneladas de carbono equivalente.

Com um investimento de R\$ 26 milhões em energia fotovoltaica na instalação de 19 novas unidades de geração, em 2019, a CAIXA se tornou a instituição financeira líder em geração de energia solar para consumo próprio no Brasil, ficando em segundo lugar no quadro geral de

empresas, com 156 usinas fotovoltaicas instaladas em suas unidades, além de uma fazenda solar. Juntas elas produzem energia suficiente para abastecer 10 mil casas, representando uma economia anual estimada em R\$ 11,5 milhões.

Marcamos o ano de 2019 como protagonistas de uma transformação financeira e social, inovamos em nossas ações e aumentamos a lucratividade da empresa. A CAIXA, anteriormente um grande banco brasileiro, se transformou no Banco de Todos os Brasileiros. Agradecemos a todos que contribuíram de forma direta e indireta para o alcance dos nossos objetivos em 2019.

Pedro Duarte Guimarães
Presidente
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Atuação da CAIXA para mitigação dos impactos da COVID-19

Apoio à sociedade

AUXÍLIO EMERGENCIAL

No dia 2 de abril de 2020, foi publicada a Lei nº 13.982/2020, que instituiu o Auxílio Emergencial, benefício financeiro concedido pelo Governo Federal destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, que tem por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - COVID-19.

A ordem de grandeza das ações empreendidas para viabilizar o pagamento do Auxílio Emergencial se reflete nos números alcançados (posição 30/10/2020):

- 380 milhões de pagamentos;
- R\$ 239,9 bilhões creditados;
- Mais de 67,8 milhões de beneficiários;
- 1,8 bilhão de visitas ao site;
- 583 milhões de ligações na central 111;
- 109,1 milhões de cadastros processados;
- 42 milhões de downloads do App Auxílio Emergencial em 4 dias.

PROGRAMA EMERGENCIAL DE MANUTENÇÃO DO EMPREGO E DA RENDA – BEM

Atuamos também no pagamento do BEm, benefício financeiro concedido pelo Governo Federal, instituído a partir da publicação da Medida Provisória nº 936/2020, em 01/04/2020, aos trabalhadores que tiveram redução de jornada de trabalho e de

salário ou suspensão temporária do contrato de trabalho em função da crise causada pela pandemia do Coronavírus – COVID-19.

Até 30/10/2020, R\$ 13,6 bilhões foram pagos a cerca de 4,3 milhões de trabalhadores.

BANCARIZAÇÃO

Exercendo o papel de banco de todos os brasileiros, protagonizamos o pagamento do Auxílio Emergencial e do BEm aos beneficiários, além de promover a maior ação de inclusão bancária já vista, com a abertura das contas Poupança Social Digital CAIXA a pessoas que nunca tiveram acesso ao sistema financeiro para efetuar a transferência de recursos do Governo Federal aos cidadãos elegíveis.

POUPANÇA SOCIAL DIGITAL CAIXA

No total, foram abertas mais de 105 milhões de contas Poupança Social Digital CAIXA, na modalidade simplificada, gratuita e exclusiva para beneficiários de programas governamentais. Em muitos casos tornou-se a primeira conta de muitos brasileiros que não eram assistidos pelo sistema bancário, sendo utilizadas para o recebimento do Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEm) ou saque do FGTS. Com limite de saldo e movimentação máxima mensal de R\$ 5 mil, o seu acesso é realizado pelo aplicativo CAIXA Tem, disponível para celulares Android e iOS.

CAIXA TEM

É o aplicativo mais leve do mercado financeiro, sendo 10 vezes menor que os demais aplicativos bancários, possibilitando, assim, o seu funcionamento em praticamente qualquer modelo de *smartphone*.

A fim de atingir o seu público-alvo, o aplicativo foi inspirado em apps de troca de mensagens, que permitem interações na forma de conversas guiadas com apoio de áudio para facilitar o acesso dos cidadãos com dificuldades de leitura e escrita.

Nele é possível consultar informações sobre o Auxílio Emergencial, realizar pagamentos, transferências, pagamento por QR Code nas maquininhas, compras pela internet ou em estabelecimentos credenciados, entre outras funcionalidades.

O CAIXA Tem contou com mais de 262,3 milhões de downloads até 30/10/2020.

AÇÕES DE ATENDIMENTO

Para propiciar um atendimento de qualidade com o devido cuidado com a integridade e saúde das pessoas, reduzir o tamanho das filas e mitigar o risco de contágio entre clientes, empregados e colaboradores, disponibilizamos diversas soluções, tais como:

- Geração de códigos (*tokens*) para a realização de saques, em canais de Autoatendimento, Correspondentes CAIXA Aqui e Lotéricas, conforme o calendário de pagamento e da necessidade de se manter o distanciamento;
- Disponibilização de oito caminhos-agência para reforçar o atendimento de pagamento de Auxílio Emergencial em locais onde os canais de atendimento bancário são deficitários, atendendo os usuários de forma ágil e inovadora nas suas necessidades e reforçando a imagem da CAIXA;
- Disponibilização das nossas agências-barco, Chico Mendes e Ilha do Marajó, para atendimento de localidades dos estados do Amazonas e Pará chegando às comunidades ribeirinhas carentes de atendimento bancário, e atuando em consonância com a missão da CAIXA e com seu papel social e institucional, levando atendimento de forma inovadora e completa onde nenhum outro banco chegou;
- Ampliação do horário de atendimento de 3.372 agências, que passaram a operar no horário de 08h às 14h;
- Realização de atendimentos aos sábados em todo o país, exclusivamente para o Auxílio Emergencial;
- Ampliação do atendimento do Pacote de Benefícios para enfrentamento à COVID-19 pelo

WhatsApp, disponível no horário de 08h às 18h com serviços como: Negociação de dívidas, renovação de penhor, pausa no financiamento habitacional e pausa em empréstimos comerciais. Além desses serviços, foi implementado o atendimento das agências físicas por WhatsApp no horário de 10h às 16h, de segunda a sexta, sendo possível a realização de diversos serviços de conta, inclusive operações de crédito;

- Adequação aos protocolos específicos para acesso controlado de clientes nas agências, limitando o fluxo de acesso, contribuindo, assim, para minimizar a disseminação do vírus;
- Disponibilização de portal para empregados se voluntariarem para atendimento em agências;
- Divulgação do canal para atendimento ao público quanto a dúvidas sobre o Auxílio Emergencial por meio do número 111.

Empregados e Colaboradores

A saúde dos nossos colaboradores sempre foi uma preocupação primordial e não seria diferente neste momento delicado que vivemos. Prezando por isso, realizamos a divulgação frequente, em nossos principais canais de comunicação interna, de informações e protocolos oficiais de prevenção à COVID-19 e instruímos nossos gestores operacionais de contrato a notificarem as empresas prestadoras de serviços quanto à conscientização de funcionários sobre os riscos e prevenção à COVID-19. Não medimos esforços para garantir a segurança de todos os envolvidos no atendimento a todos os brasileiros, em especial aos mais vulneráveis neste momento.

INFRAESTRUTURA E SUPRIMENTOS

- Distribuição de mais de 2,5 milhões de máscaras para empregados e colaboradores;
- Contratamos temporariamente 4.822 novos vigilantes e 383 novos recepcionistas;
- Distribuição de álcool em gel para uso em todas as unidades, sendo priorizadas as de atendimento ao público, em especial aquelas localizadas nas cidades e regiões mais afetadas pela pandemia;

- Divulgação de orientações para instalação de proteção frontal em guichês, balcões e mesas de atendimento;
- Disponibilização de protetor facial para o uso de empregados no atendimento ao público em agências;
- Divulgação de cartilha sobre a orientação do uso correto dos equipamentos de proteção individual;
- Aumentamos a frequência de higienização das agências e salas de autoatendimento.

PESSOAS

- Criação do protocolo de prevenção do empregado com possibilidade de indicação a Projeto Remoto;
- Produção de material preventivo disponibilizado nos canais internos (portal do empregado e portal prevencaocoronavirus.caixa);
- Flexibilizamos as regras de concessão de férias aos empregados interessados;
- Prorrogamos o prazo para compensação do saldo de banco de horas;
- Suspendemos, temporariamente, o ciclo 2020 da GDP (Gestão do Desempenho de Pessoas), considerando prioridade nas demandas de ações preventivas relativas à COVID-19 e pagamento do Auxílio Emergencial;
- Convocamos 296 pessoas aprovadas no concurso de 2014 para reforçar o atendimento, considerando o aumento expressivo da demanda devido ao pagamento do Auxílio Emergencial;
- Orientamos quanto à liberação e abono da frequência de estagiários e adolescentes aprendizes;
- Antecipamos o crédito do 13º salário dos adolescentes aprendizes vinculados ao Programa de

Aprendizagem CAIXA, representando um repasse de mais de R\$ 3,4 milhões. O programa é composto por jovens entre 15 e 19 anos em situação de vulnerabilidade social, cuja renda per capita familiar é de no máximo meio salário mínimo. Cada um dos mais de 4 mil colaboradores receberam entre R\$ 397,50 e R\$ 954,00.

SAÚDE CAIXA

- Incluímos teste para detecção do novo Coronavírus no plano de Saúde CAIXA;
- Autorizamos a realização de consultas com médicos, psicólogos e nutricionistas por meios digitais, enquanto durar a pandemia;
- Antecipamos a campanha contra gripe destinada aos nossos empregados ativos, aposentados e pensionistas (tipo cônjuge/companheiro);
- Disponibilizamos teleorientação e teleconsulta para todos os empregados, por equipe multidisciplinar, para esclarecer dúvidas dos beneficiários sobre sinais e sintomas por meio de orientação médica e de enfermagem, sustentada por linhas de cuidado e protocolos assistenciais, em especial para os casos do Coronavírus.

AMPLIAÇÃO DE ACESSO AO CRÉDITO

Disponibilizamos mais de R\$ 47 bilhões para a economia, dos quais:

- R\$ 36 bilhões direcionados para o crédito imobiliário;
- Mais de R\$ 6 bilhões para o crédito agrícola;
- R\$ 5 bilhões para crédito às entidades hospitalares filantrópicas e não filantrópicas que prestam serviço ao SUS.

Produtos e serviços

BANCO DA MATEMÁTICA

Reduzimos os juros dos nossos principais produtos para proporcionar alívio financeiro aos clientes e auxiliar as empresas a recomponem seu fluxo de caixa.

- Redução das taxas de juros para a linha de crédito que tem como público-alvo os hospitais e entidades filantrópicas que prestam serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS), que passou a ter taxas de juros mínimas de 0,80% a.m. em operações com prazos de até 60 meses, e de 0,87% a.m. para operações com prazos de 61 a 120 meses;
- As taxas de juros do cheque especial para pessoas físicas que sejam clientes com crédito do salário na CAIXA foram reduzidas de 4,95% para 2,90% a.m., o que representa uma queda de 41,4%;
- O parcelamento de fatura do cartão de crédito passou de uma taxa média de 7,7% a.m. para taxas a partir de 2,90% a.m., representando uma redução de 62,3% (condições especiais com validade de 90 dias e início em 01/04/2020);
- No crédito rural, as taxas reduzidas foram a partir de 3,9% para Pessoas Físicas e a partir de 3,7% para Pessoas Jurídicas;
- Para o capital de giro, a taxa máxima era de 2,76% a.m. e passou a ser de no máximo 1,51% a.m.

FINANCIAMENTO A ESTADOS E MUNICÍPIOS

Ampliamos nossa participação no volume de empréstimos direcionados aos estados e municípios, com base nos limites de endividamento autorizados pelo Conselho Monetário Nacional. Os créditos foram realizados através do nosso Programa de Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento Ambiental (Finisa) e das linhas de Fomento do Governo Federal que utilizam recursos do FGTS. Do limite disponível para esse ano, a CAIXA já realizou R\$ 5,9 bilhões em contratações para 382 tomadores espalhados por todas as regiões do país.

Ainda, para estimular a economia regional, disponibilizamos assistência técnica gratuita para

acompanhamento e orientações aos estados e municípios na equalização da sua saúde financeira, podendo, assim, retomar as condições de financiamento.

APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Aderimos ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), programa do Governo Federal instituído pela Lei nº 13.999, de 18/05/2020. O programa é destinado às microempresas e empresas de pequeno porte que faturam até R\$ 4,8 milhões, que poderão utilizar a linha de crédito para capital de giro.

Pausa no pagamento de contratos ativos: estamos disponibilizando aos nossos clientes PJ com contratos adimplentes e inadimplentes até 59 dias de atraso, através dos nossos canais de atendimento (Internet Banking, app, agências, chat, 0800, SMS), a possibilidade de pausa de até 90 dias em seus contratos empréstimos/financiamentos, não sendo cobrados, neste período, valores relacionados ao contrato objeto de pausa.

Carência em novas contratações: está sendo disponibilizada a possibilidade de carência de três meses nas novas operações de crédito contratadas durante o período de calamidade, a fim de possibilitar fôlego financeiro às empresas do segmento MPE e evitar atrasos/inadimplementos de operações recém contratadas.

Operações de crédito: oferta de condições especiais nas linhas de Capital de Giro e de financiamento de máquinas e equipamentos com taxas reduzidas, diferenciação de prazo e possibilidade de carência.

APOIO À HABITAÇÃO

Disponibilizamos medidas de proteção e estímulo ao setor da construção civil, que poderão beneficiar mais de 5 milhões de famílias, preservando mais de 1,2 milhão de empregos. São cerca de R\$ 43 bilhões em recursos injetados na economia que contribuem para a manutenção das atividades

do setor da construção civil, evitando paralisação de obras e elevação do desemprego. Além disso, as medidas adotadas reforçam a sustentabilidade da carteira habitacional, sob o ponto de vista da adimplência das operações, e aliviam momentaneamente o orçamento das famílias e o fluxo de caixa das construtoras neste período de crise.

PARA AS PESSOAS FÍSICAS

- Possibilidade de pausa ou pagamento parcial por até 180 dias¹;
- Prazo de carência de 180 dias para novos contratos de financiamento;
- Negociação de contratos em atraso de 61 dias a 180 dias, com incorporação de encargos e pausa concomitante;
- Liberação de até 2 parcelas na construção individual sem vistoria.

PARA AS CONSTRUTORAS E INCORPORADORAS

- Antecipação de até 20% dos recursos do financiamento à produção de empreendimentos para obras a iniciar;
- Possibilidade de pausa ou pagamento parcial de 120 dias;

- Prazos de carência de 180 dias para início das obras e para iniciar a amortização da dívida das obras concluídas;
- Antecipação do financiamento PJ em valor equivalente a 3 meses do cronograma de obra a executar;
- Prorrogação do cronograma físico-financeiro das obras;
- Liberação de recursos do financiamento não utilizados anteriormente.

¹ Data-base 30/10/2020

Somos a CAIXA

GRI 102-1, 102-5, 102-3*

*Sumário GRI disponível na página 126.

Neste Capítulo
Presença e relevância

Conexão com a PRSA



PROMOÇÃO DO
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL



DIVULGAÇÃO
E REPORTE DE
INFORMAÇÕES



RELACIONAMENTO
E ENGAJAMENTO
COM PARTES
INTERESSADAS

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável

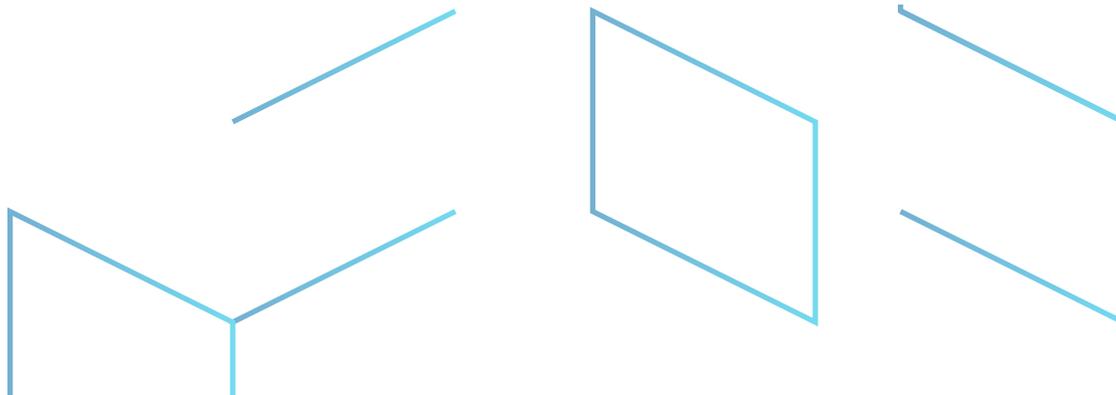


Bailarina da Escola do Teatro Bolshoi,
projeto patrocinado pela CAIXA

Somos a Caixa Econômica Federal. Um banco que, desde a sua fundação, em 1861, permanece presente na vida de milhões de brasileiros.

Com sede na capital federal, Brasília, somos uma empresa pública, pessoa jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia. Destacamos nossa atuação junto a setores como habitação, saneamento básico, infraestrutura e prestação de serviços, contribuindo significativamente para melhorar a vida das pessoas, principalmente as de baixa renda. Além disso, apoiamos inúmeras atividades artístico-culturais, educacionais e desportivas, garantindo um lugar de destaque no dia a dia das pessoas.

Oferecemos aos nossos correntistas os melhores serviços e opções de crédito, ajudando-os a concretizar seus sonhos, acumulando com eles conquistas e sucessos. Nesse sentido, trabalhamos para dar continuidade à nossa atuação histórica, buscando cumprir a com nossa missão – promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade – e a nossa visão de futuro – sermos referência em eficiência, confiança e satisfação do cliente, assegurando rentabilidade em todos os negócios. [GRI 102-1](#), [102-5](#), [102-6](#), [102-16](#)



O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS

Estamos sempre ao lado de nossos clientes, atuando como agente operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), responsável pelo Programa de Integração Social (PIS) e responsável pelo Seguro-Desemprego, benefícios tão presentes e conhecidos pelo trabalhador formal. Também contribuimos com diversos auxílios sociais do governo, como o Bolsa Família, Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies) e Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV). Destacamos alguns dos nossos números em 2019:

R\$ 34,6 bilhões contratados em 2019 e mais de 370 mil unidades habitacionais entregues por meio do Programa Minha Casa Minha Vida.

165 milhões de benefícios sociais referentes a programas de transferência de renda, cerca de **R\$ 31 bilhões** em recursos aplicados para a erradicação da pobreza e melhor distribuição de renda.

Cerca de **13,7 milhões** de brasileiros beneficiados pelo Programa Bolsa Família, totalizando R\$ 30 bilhões em benefícios no período (97% do volume de pagamentos), contribuindo para a redução da taxa de mortalidade infantil e da evasão escolar.

[Ver mais informações no capítulo
O Banco de Todos os Brasileiros]

Nossa presença 102-2, 102-3, 102-4, 102-7

Nossa presença no dia a dia de mais de 100 milhões de clientes só é possível por meio dos 56,1 mil postos de atendimento e pela adoção de uma rede virtual que busca garantir o acesso de toda a população brasileira. Fora do território nacional, estamos representados por um escritório nos Estados Unidos.

Canais de Atendimento*	CAIXA	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência	3.373	183	636	315	1.595	644
Posto de Atendimento	754	45	109	100	281	219
Sala de Autoatendimento	3.872	211	701	387	1764	809
Posto de Atendimento Eletrônico	1.697	142	282	398	506	369
Unidade Lotérica	12.968	771	3.088	1130	5.705	2.274
Correspondente CAIXA AQUI	8.190	418	1.922	762	3.284	1.804
BANCO 24h (Rede vermelha – TECBAN)	23.780	1.514	4.806	1.992	13.236	2.232
Compartilhamento de terminais Banco do Brasil com a CAIXA	1.463	137	354	216	512	244
TOTAL	56.097	3.421	11.898	5.300	26.883	8.595

*Posição de dezembro de 2019

AGÊNCIAS MÓVEIS

Nossas agências móveis atendem mais de mil ribeirinhos por mês com os barcos Ilha do Marajó (PA) e Chico Mendes (AM). Com eles, garantimos a prestação de serviços aos cidadãos e também a realização de negócios como a abertura de contas, venda de produtos de seguridade, empréstimos e cartões de crédito.

Além disso, para complementar o atendimento em locais com demandas emergenciais, disponibilizamos oito unidades móveis de atendimento (caminhões) distribuídas em todas as regiões do país.

Acesso e Capilaridade

103-2, 103-3/Inclusão Social, FS7, FS13, FS14

Desde a nossa fundação, desempenhamos o papel de instituição financeira parceira do Governo Federal e responsável pela execução de diversos programas sociais. Para que a nossa atuação seja inclusiva, é necessário garantir presença em todas as regiões do país e em locais com baixa acessibilidade.

Nossas referências com relação aos municípios com baixa densidade populacional¹ e economicamente desfavorecidos² são o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), respectivamente.

CANAIS DE ATENDIMENTO EM REGIÕES DESFAVORECIDAS OU DE BAIXA DENSIDADE**

Canais de Atendimento - 2019*	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência	84	126	104	40	25
Posto de Atendimento	12	9	8	3	0
Sala de Autoatendimento	98	137	118	43	27
Posto de Atendimento Eletrônico	28	12	22	4	10
Unidade Lotérica	421	1.269	441	436	291
Correspondente CAIXA AQUI	239	565	214	146	82
BANCO 24h (Rede vermelha - TECBAN)	125	28	65	10	8
Compartilhamento de terminais Banco do Brasil com a CAIXA	45	33	16	9	12
TOTAL	1.052	2.179	988	691	455

*Posição de dezembro 2019

**Densidade inferior a 16 habitantes/km². IDHM 2010 inferior a 0,6 (categorias Baixo e Muito Baixo)

1 Densidade inferior a 16 habitantes/km²

2 IDHM 2010 inferior a 0,6

Somos responsáveis por levar os serviços financeiros para toda a população brasileira, garantindo a prestação de um atendimento de qualidade e sem distinção. Para isso, investimos continuamente na melhoria dos nossos canais de atendimento e na revisão das nossas estratégias de inclusão, criando novas frentes de atuação para manter a expansão da nossa rede de clientes. Em 2019, fomentamos novos programas e impulsionamos algumas frentes de atuação já existentes, com destaque para as seguintes iniciativas:

- Realizamos o pagamento do Saque Imediato do FGTS a milhões de brasileiros, em atendimento à Lei nº 13.932/2019. Foi realizado o pagamento de R\$ 26,2 bilhões para 56,3 milhões de brasileiros até o dia 31 de dezembro de 2019;

- Entre agosto e dezembro de 2019 o *hotsite* do Saque Imediato recebeu mais de 249 milhões de acessos, o APP FGTS teve mais de 25 milhões de *downloads* e o 0800 724 2019, exclusivo para o Saque Imediato, recebeu mais de 90 milhões de ligações;

- Ao longo de 2019, evoluímos positivamente no *Ranking* de Reclamações do BACEN, figurando na 3ª posição no primeiro trimestre, na 4ª no segundo trimestre e alcançando e mantendo a 7ª posição no terceiro e quarto trimestre; um grande resultado considerando o volume de atendimentos em decorrência da ação de pagamento do Saque Imediato do FGTS.

Atuação diversificada 102-2, 102-45

Nossa atuação vai muito além dos serviços bancários. Somos um conglomerado formado por diversas participações societárias e subsidiárias como a CAIXA Seguridade, a CAIXAPAR e a CAIXA Loterias. Em 2018, criamos a subsidiária CAIXA Cartões Holding S.A. (em fase pré-operacional até DEZ/19).

- **CAIXA Seguridade S/A:** 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. O faturamento das empresas do grupo cresceu 28,8% nos produtos de seguridade (seguros, previdência e capitalização) e 4,5% nos negócios de consórcio. A receita operacional somou R\$ 2.006,4 milhões e foi 20% maior que o resultado de 2018, considerando em bases recorrentes. Com esse resultado, o grupo CAIXA Seguridade alcançou, até novembro de 2019, 12% de participação no mercado de seguridade, conquistando a terceira posição entre a concorrência. Em 2018, a CAIXA detinha 10,1% do mercado e ocupava a 4ª colocação.

- **CAIXA Participações S/A (CAIXAPAR):** foca nas participações societárias em setores específicos da economia ligados às atividades complementares e similares aos nossos negócios.

- **CAIXA Cartões Holding S.A.:** Em fase pré-operacional no ano de 2019, tem por objetivo ampliar a nossa atuação no mercado de meios de pagamento, podendo, para tanto, estabelecer participações societárias.

- **CAIXA Loterias S/A:** ainda em fase pré-operacional, tem por objetivo administrar os serviços de loterias federais nos termos da legislação específica.

A gestão dos negócios segue as orientações da Política de Conglomerado, que estabelece a realização de investimentos e parcerias estratégicas, abrangendo diretrizes sobre o relacionamento negocial e a governança das empresas do Conglomerado.

As Loterias CAIXA completaram 57 anos em 2019 e atingiram números históricos de arrecadação, repasses sociais e prêmios pagos. Foram repassados cerca de R\$ 7,9 bilhões para apoiar projetos nas áreas de esporte, educação, cultura e segurança, representando um aumento de 20,3% em comparação com 2018.

Mais informações sobre as nossas loterias no capítulo O Banco de Todos os Brasileiros.



Mais informações sobre o Conglomerado CAIXA estão disponíveis em www.caixa.gov.br > Sobre a Caixa > Governança Corporativa

Nossos produtos, programas e serviços 102-2

PESSOA FÍSICA

Nosso portfólio de crédito pessoa física apresenta diversas opções para o cliente, variando entre crédito sem destinação específica (como penhor, Crédito Direto CAIXA (CDC), crédito pessoal e antecipações), crédito emergencial (cheque especial), crédito com destinação específica (como crédito rural e crédito auto).

Entre os produtos de crédito sem destinação específica, cabe mencionar o crédito consignado, uma linha orientada para clientes pessoa física, empregados ou servidores do setor público ou privado de órgãos ou empresas conveniadas à CAIXA, aposentados e pensionistas em caráter permanente do INSS. Em 2019, atingimos uma carteira total de R\$ 62,4 bilhões no produto crédito consignado.

CAIXA SIM

Considerando as recentes reduções na taxa básica de juros (SELIC) e como forma de cumprir o papel de impulsionador da economia do país, lançamos a estratégia CAIXA SIM em agosto de 2019. Por meio dela, oferecemos serviços financeiros e produtos de crédito com taxas diferenciadas em atendimento prioritariamente digital.

Tal estratégia tem impacto direto na experiência do cliente CAIXA, ao viabilizar o atendimento da sua demanda sem a necessidade de comparecer a uma agência ou a qualquer canal físico. Esse benefício se estende a todos os segmentos de correntistas pessoa física, melhorando o tempo de espera por outros atendimentos nas agências e, conseqüentemente, favorecendo o público que ainda necessita do atendimento presencial, como clientes sem acesso à tecnologia e aqueles em situação de vulnerabilidade.

A estratégia de atendimento digital teve, desde agosto de 2019, cerca de 351 mil simulações, que resultaram na abertura de mais de 40 mil contas correntes Pessoa Física, 30 mil contratações de cheque especial, R\$ 273 milhões em contratação de CDC, 15 mil cestas de serviços, 30 mil seguros prestamistas e 83 mil solicitações de cartão de crédito CAIXA SIM.

POUPANÇA E EXPANSÃO DE BASE

Um dos produtos mais tradicionais da CAIXA, a poupança nos remete à nossa própria história, quando em 12 de janeiro de 1861 o imperador Dom Pedro II decretou a criação da Caixa Econômica Federal e Monte de Socorro, com duas modalidades de negócios: caderneta de poupança e penhor.

Por ser isenta do imposto de renda e com a possibilidade de saques imediatos de acordo com a necessidade do cliente, a poupança é considerada como uma porta de entrada para o sistema financeiro e um instrumento de inclusão financeira. Ao final de 2019, o total das aplicações na poupança CAIXA chegou a R\$ 321 bilhões, o que representa cerca de 37% de todo o saldo do mercado bancário e um aumento de 7,67% em relação a 2018.

Informações detalhadas sobre abertura de conta poupança na CAIXA estão disponíveis no site www.caixa.gov.br.

Com cerca de 800 mil novas contas abertas por mês, a Poupança CAIXA é um importante produto de bancarização da população brasileira.

PESSOA JURÍDICA

Como forma de contribuir com a geração de emprego e renda no país, oferecemos em nosso portfólio soluções de crédito e serviços voltadas para o cliente Pessoa Jurídica do varejo (faturamento bruto anual de até R\$ 30 milhões) e do atacado (faturamento bruto anual acima de R\$ 30 milhões), estruturadas de acordo com a necessidade de cada cliente e com condições competitivas.

Entidades hospitalares filantrópicas e santas casas de saúde conveniadas ao SUS contam com linhas de crédito específicas para capital de giro ou para a sua reestruturação financeira, com prazo de pagamento de até 120 meses. Ainda dentro do segmento de produtos destinados às Pessoas Jurídicas, temos oportunidades específicas para Micro e Pequenas Empresas (MPE), cujo faturamento bruto anual seja de até R\$ 30 milhões, com destaque para:

- **Operações de Microcrédito:** para contribuir com a melhoria do desempenho dos pequenos negócios e da qualidade de vida dos beneficiados, trabalhamos com linhas de crédito destinadas a micro e pequenos empreendedores formais ou informais, com renda ou faturamento anual de até R\$ 360 mil.
- **Cheque Empresa CAIXA:** destinado a todas as empresas do segmento Pessoa Jurídica MPE, esse limite de crédito é disponibilizado em conta corrente e pode ser utilizado conforme necessidade do cliente.
- **Investimento:** linhas de crédito para financiamento de projetos de investimento e melhorias por meio de modernização, para o segmento de turismo. Também foram disponibilizadas linhas de aquisição de veículos, máquinas e equipamentos para demais segmentos MPE.
- **Capital de Giro:** operações de crédito pré e pós-fixadas destinadas a suprir a necessidade de capital de giro das empresas do segmento pessoa jurídica MPE.

MICRO E PEQUENAS EMPRESAS SEGMENTO DE TRANSPORTES

Divulgada em abril de 2019, a estratégia tem como objetivo oferecer condições diferenciadas para clientes MPE no nicho de transportes, contemplando o capital de giro com recursos do Programa Integração Social (PIS).

Mais informações sobre os produtos destinados a pessoa jurídica podem ser encontrados em <http://www.caixa.gov.br/empresa>

Agronegócio

As linhas de crédito para o agronegócio, sobretudo aquelas direcionadas ao cooperativismo, têm a capacidade de gerar um grande impacto social e promover o desenvolvimento sustentável. Assim, sempre observando nas contratações o atendimento à legislação ambiental de cada região, oferecemos produtos destinados a todo o ciclo das mais variadas cadeias produtivas.

Produtos ativos para o agronegócio:

- **Custeio:** financiamento de despesas normais para um ciclo dos empreendimentos agrícolas, direcionado aos grandes produtores (PF e PJ), às cooperativas de produção agropecuária e agroindústrias e, no âmbito do Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp), aos médios produtores rurais (PF e PJ).
- **Investimento:** aplicação em bens ou serviços, cuja utilização se estenda por vários ciclos dos empreendimentos, destinado aos médios produtores rurais enquadrados no Pronamp.
- **Comercialização:** financiamento para estocagem da produção pelos produtores ou cooperativas agropecuárias e, ainda, para financiar a aquisição de produtos agropecuários destinados ao beneficiamento e/ou industrialização.
- **Industrialização:** voltado para o custeio do processo de industrialização de produtos agropecuários, quando efetuada por cooperativas, podendo ser concedida também no âmbito do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

CAMPANHA DE REDUÇÃO DE TAXAS

Em dezembro de 2019, lançamos a campanha de redução de taxas para todos os produtos do crédito rural de acordo com o perfil do cliente e as características de cada operação. Assim, o produtor rural terá acesso ao crédito com taxas que possibilitam maior rentabilidade aos empreendimentos.

IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO INVESTIMENTO PRONAMP

Em outubro de 2019, divulgamos a abertura do produto de investimento Pronamp, que dá acesso ao financiamento de longo prazo com destinações que incluem a aquisição de máquinas e equipamentos, a manutenção e recuperação da fertilidade do solo e a recuperação de pastagens. A iniciativa também possibilita a implantação de técnicas para contenção de erosões e aumento da produção de matéria orgânica, ações que ajudam a reduzir a emissão de gases de efeito estufa e auxiliam na redução do desmatamento, com a maior produção por área cultivada e a redução da necessidade de abertura para novas áreas de lavouras ou pastagem motivadas pelo esgotamento do solo.

PROGRAMA CAIXA MAIS BRASIL

Com o intuito de estimular a economia e os negócios locais e transformar a realidade de milhares de brasileiros, o presidente Pedro Guimarães, em conjunto com executivos da CAIXA, percorreram todos os estados brasileiros para promover encontros com os empregados da empresa, autoridades municipais e estaduais, lideranças regionais, entidades locais, Corresponsáveis CAIXA Aqui, empresários lotéricos, empresários dos ramos de infraestrutura, indústria, habitação, comércio, prestadores de serviços, dentre outros. Em 2019, foram realizadas 42 visitas em 35 finais de semana, passando por 26 capitais e 71 municípios das 5 regiões do país.

Além de uma forma de aproximação, esses encontros possibilitaram uma maior compreensão das necessidades regionais e uma avaliação de como podemos ajudar no desenvolvimento regional, em especial, na infraestrutura e habitação, além de oportunizar espaço para a realização de negócios.

Também foram realizadas visitas às comunidades e projetos que apoiamos, com elevado poder transformacional e de grande impacto na população local.

Os resultados do programa podem ser verificados no infográfico da página 24.

CAIXA MAIS BRASIL



Os principais objetivos do Programa são:

- Estimular a economia e os negócios locais, contribuindo para transformar a realidade de milhares de brasileiros;
- Aproximar as equipes da matriz e das filiais;
- Valorizar e reconhecer os empregados e as boas práticas adotadas localmente.

A iniciativa envolve reuniões com a participação do presidente, gestores da matriz e lideranças das unidades locais.



CAIXA Mais Desenvolvimento

Principais ações

- **Prospecção de negócios**

- **Operações de crédito**

- Prestação de serviços, políticas públicas e assessoramento técnico para Parcerias Público-Privadas (PPP) e desestatização.

- **Bancarização**

- Oferta de um Pacote de Valor, com condições especiais para os clientes do estado visitado:

- Microcrédito;
 - Operações de consignado;
 - Financiamento imobiliário;
 - Agronegócio;
 - Comércio;
 - Obras de Infraestrutura.

- **Inclusão Social**

- Fortalecimento do papel de responsabilidade social do banco, com aproximação da população, dos seus parceiros e clientes.

- **Comunicação e Transparência**

- Reativação do canal "Fale com o Presidente", proporcionando comunicação direta de todos os empregados com a Matriz.

- Em 1 ano o canal registrou mais de 6 mil demandas.

- **Interação com estados e municípios**

- Foram realizadas inúmeras reuniões com poder público local, com a presença do Presidente, gerando e destravando negócios além da criação do CAIXA Mais Desenvolvimento.

Essa iniciativa busca levar mais oportunidades de investimento e desenvolvimento regional. Em 2019, o programa contou com duas fases: uma na região Norte (Roraima e Acre) e outra na região Nordeste (42 de seus municípios, distribuídos em todos os estados), abordando temas como:

- Esclarecimentos e orientações para o acesso ao crédito pelos entes e suas secretarias / empresas.
- Consultoria para adequação de informações financeiras prestadas à Secretaria do Tesouro Nacional e à CAIXA.
- Assistência técnica para evolução e entrega de obras.
- Orientações para retomada de obras paralisadas.
- Disponibilização de soluções aos estados e municípios (assistência técnica para PPP, crédito FINISA e FGTS, e serviços para políticas públicas).
- Disponibilização de equipes técnicas móveis para suporte aos municípios na operacionalização de operações de crédito e repasse.
- Oportunidades de contratação nos âmbitos das Faixas 1,5 e 2 do PMCMV, com doação de terreno pelo ente público.

Cidades visitadas

Norte:
12

Nordeste:
17

Centro-Oeste:
7

Sudeste:
21

Sul:
14

Destaques



42

reuniões
realizadas



35

fnais de
semana



26

capitais



71

municípios
visitados



Contato com mais de 15 mil empregados
em 300 unidades da CAIXA

Inovação 103-2; 103-3 - Inovação

Ao longo de 2019, a CAIXA criou as bases necessárias para viabilizar pagamentos e atendimentos digitais. Entre as ações, destacamos o piloto do CAIXA Tem, aplicativo financeiro destinado aos clientes de renda básica e beneficiários de programas sociais. Além disso, também criamos o programa Xtartup Varejo, um projeto de intraempreendedorismo que eleger e buscou experimentar quatro novos modelos de negócios na CAIXA. Com a aprovação da Estratégia Corporativa de Inovação, o programa será estendido para o ecossistema de inovação (*startups*).

Realizamos uma série de melhorias nos canais digitais, destacando-se o saque sem cartão no canal lotérico e ATM e as transferências e pagamentos por QRCode e, ainda, ampliamos as esteiras digitais com o projeto da nova jornada do cliente do atacado (*workflow* de Crédito PJ), que trouxe agilidade no processo de concessão de crédito, rastreabilidade, dentre outros.

Na área de inovação, em 2019, houve uma extensa revisão e adequação de nossa estrutura de governança. Nesse movimento, a inovação passou a ser responsabilidade de uma gerência vinculada à vice-presidência Tecnologia e Digital, o que trouxe ganhos relevantes para as entregas de novos projetos e soluções. Com esse novo cenário, alinhada ao novo Plano Estratégico CAIXA e ao Plano Estratégico de TI, foi elaborada nossa Estratégia Corporativa de Inovação.

Essa estratégia toma como base que os processos de inovação devem estar abertos ao conhecimento e às ideias externas para promover parcerias, projetos e pesquisas, com foco na melhoria de processos, na busca de novos modelos de negócio e, no caso da CAIXA, visando acima de tudo a experiência do cliente. Cientes da importância de pensar a inovação de maneira sistêmica dentro da organização, buscamos nos posicionar por meio de três linhas de atuação prioritárias:

- **Parceria:** conectar-se com parceiros que tenham expertise em seleção, desenvolvimento, experimentação, teste, mentoria, integração de soluções e ganho de escala em inovação para nos auxiliar na organização e aperfeiçoamento do processo de inovação aberta, além de trazer soluções para desafios do banco;
- **Expansão:** conectar-se com polos de inovação maduros ou em expansão nas mais diversas regiões do país, compartilhando e aproveitando infraestrutura e espaços da CAIXA já disponíveis, com foco em troca, aperfeiçoamento e descoberta de novas soluções, além do eventual fomento local;
- **Oportunidades:** conectar-se com polos de inovação de referência mundial, trazendo oportunidades para a CAIXA, com o propósito de absorver expertises e ter contato com o “padrão ouro” em termos de inovação aberta no ambiente internacional.

Nessa linha, está previsto para os próximos anos o desenvolvimento de projetos de inovação nos seguintes temas:

Microfinanças

Projeto: 2° Xstartup Chamada de *startup* e empresas inovadoras com soluções de microfinanças.

- Objetivo: atender aos microempreendedores informais, um mercado grande, mas ainda excluído do Sistema Financeiro Nacional, pela volatilidade nos recebimentos.
- Previsão de início: dezembro de 2020.

Moradia

Projeto: 3° Xstartup Chamada de *startup* e empresas inovadoras com soluções de habitação.

- Objetivo: construir uma plataforma digital para o ecossistema de moradia, possivelmente com funcionalidades voltadas para a busca e oferta personalizada de imóveis e vitrine de produtos e serviços de habitação.
- Previsão de início: dezembro de 2020.

MUDANÇAS NA ESTRUTURA 102-10

Em 2019, fortalecemos nossa área de atacado, que passou a consolidar cliente, produto e rede, incorporando as atividades de saneamento, infraestrutura, construção civil, bem como as atividades de banco de investimento, tesouraria e mercado de capitais.

A área de Varejo também passou por alterações de estrutura, com uma vice-presidência exclusiva para canais, atendimento e negócios, ficando outra responsável pela estratégia de clientes e produtos de varejo. Por fim, as atividades de inovação e negócios digitais passaram a fazer parte da vice-presidência de Tecnologia e Digital.

Mais informações sobre a nossa Arquitetura Organizacional podem ser encontradas em <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/arquitetura-organizacional>

Governança, Ética e Integridade

*Sumário GRI
disponível na página 126.

Neste Capítulo
Visão estratégica
Estrutura de governança
Integridade Corporativa

Conexão com a PRSA



GOVERNANÇA



GESTÃO
DE RISCOS
SOCIOAMBIENTAIS



GESTÃO DE PRÁTICAS
ADMINISTRATIVAS
E DA CADEIA DE
FORNECIMENTO
SOCIOAMBIENTAIS

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



Edifício Sede Matriz I, em Brasília

Atuamos com o compromisso de reforçar o nosso papel como agente de políticas públicas do Governo Federal, adotando as melhores práticas de governança para garantir a sustentabilidade da nossa Instituição.

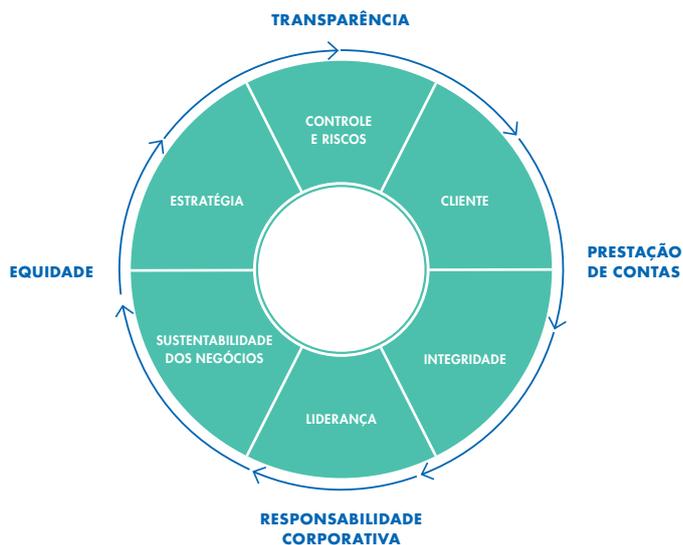
Nossa governança tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar a otimização do desempenho e proteção dos direitos de todas as partes interessadas, pautada nos princípios da transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas, alinhada aos objetivos empresariais, com vistas a maximizar nossos resultados econômico-sociais.

Para alcançar nosso objetivo, atuamos com foco na liderança, estratégia, sustentabilidade comercial, cliente, gestão de riscos, controle e integridade, que são postos em prática por meio de instrumentos de governança.

O modelo de Governança CAIXA consolida os mecanismos envolvidos em um ambiente integrado e interdependente.



Para saber mais sobre a Governança da CAIXA, acesse www.caixa.gov.br > Sobre a Caixa > Governança Corporativa



Visão Estratégica

Em 2019, realizamos a revisão da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA para o período 2019-2023 e da nossa Estratégia de Tecnologia da Informação para o período 2020-2024. A iniciativa considerou o atendimento da Lei das Estatais (13.303/2016) e também a necessidade de alinhamento das nossas atividades com o contexto de mercado. Como resultado, definimos as prioridades estratégicas para os próximos cinco anos, em conformidade com a nossa Missão, Visão e Valores.

- **Simplificar, acelerar e melhorar a produtividade** com a gestão eficiente de recursos.
- **Inovar na gestão de talentos**, desempenho e modelos de trabalho.
- **Liderar no gerenciamento de riscos**, alinhados ao nosso apetite e às melhores práticas de mercado.
- **Fortalecer a cultura da integridade** em todos os processos e negócios.
- **Aplicar novas tecnologias** de forma estruturada e consistente para crescer.
- **Aprimorar a gestão do Conglomerado** para garantir a complementaridade dos negócios e a sustentabilidade da CAIXA.

Governança do Conglomerado 102-18

Nossos principais instrumentos de governança institucional são:

- **Estatuto Social:** Rege e estabelece a forma de funcionamento da Instituição, definindo as linhas de orientação alinhadas à legislação;
- **Políticas:** Conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA;
- **Regimentos:** Apresentam as competências dos colegiados, alinhados ao estatuto e às diretrizes estratégicas;
- **Normativos:** Conjunto de normas e procedimentos relativos a um produto, atividade, serviço ou assunto a ser observado pelos empregados da CAIXA no exercício de suas atribuições;
- **Regime de Alçadas:** Engloba um conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente para aprovação de negócios, operações de crédito, compras e contratações, entre outros;
- **Carta Anual de Políticas Públicas:** Documento que descreve os compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas e dos seus respectivos impactos econômico-financeiros;
- **Código de Ética e Conduta:** Estabelece valores e princípios que apoiam a cultura organizacional no cumprimento de regras e regulamentos e no desenvolvimento contínuo dos empregados e membros do Conselho de Administração.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA – ÓRGÃOS COLEGIADOS DA CAIXA



COMITÊS DELEGADOS DO CONSELHO DIRETOR



COMITÊS DE DIRETORES EXECUTIVOS



OUTROS COLEGIADOS

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



COMITÊS ESTATUTÁRIOS



Nossa Administração está estruturada de forma a privilegiar a deliberação colegiada, por meio da constituição de fóruns internos de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da CAIXA e das nossas subsidiárias.



Nota: estrutura de Governança aprovada em 2019, entrando em vigor a partir de abril de 2020.

Mais informações sobre Governança Corporativa pode ser acessada em www.caixa.gov.br > Sobre a Caixa > Governança Corporativa

Principais avanços de 2019

Durante o ano foram implantadas várias iniciativas destinadas ao aprimoramento das nossas práticas de governança corporativa, com destaque para:

- **Ecosistema de Integridade**, com o objetivo de coordenar e suportar os macroprocessos necessários para incentivar comportamentos éticos, gerir os riscos à integridade, corrigir eventuais danos e zelar pela transparência e efetividade das ações;
- **Retirada da Ressalva** no Balanço da CAIXA;
- **Política de Relacionamento** com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA (PRC);
- **Monetização de Ativos**;
- **Eficiência e Redução de Custo de Capital** – pagamento de IHCD, impactando positivamente as contas públicas;
- **Corte nas taxas de juros** do crédito comercial, com reduções que chegaram a aproximadamente 64% de desconto. Destacamos o cheque especial para pessoa física, que durante o ano de 2019 sofreu redução da taxa de 13,55% para 4,95%*.
- **Redução das taxas de juros** do crédito imobiliário, representando uma queda de 25,7% nos juros cobrados nos financiamentos atualizados pela taxa referencial (TR) em 2019;
- **Lançamento de nova linha de crédito imobiliário** com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA);
- **Revisão dos colegiados** da alta gestão, buscando uma atuação mais estratégica, com caráter deliberativo e atuação em temas relevantes e de grande impacto;
- **Criação de Comitês de Diretores Executivos**, com caráter deliberativo e opinativo, na qualificação de matérias a serem submetidas a comitês superiores, aumentando a segurança nas decisões;
- **Participação mais ativa** dos diretores executivos na governança por meio do reequilíbrio de responsabilidades, propiciando a participação de todos os dirigentes na cadeia decisória;
- **Reequilíbrio de alçadas decisórias** entre as instâncias de governança, permitindo que a operação ocorra com maior eficiência;
- **Simplificação do fluxo** decisório de matérias a serem levadas à alta gestão para deliberação;
- **Aprimoramento dos instrumentos** de governança e controles internos, com destaque para o processo de escolha e nomeação de vice-presidentes por meio de seleção pública coordenada por empresa especializada em realizar o recrutamento e seleção de executivos.

* A variação foi de 13,55% a.m. (Faixa 1 em abril de 2019) para 4,95% a.m. para clientes com conta salário (Faixa IV em janeiro de 2020).

Desempenho da Alta Administração

O desempenho dos administradores da CAIXA é mensurado por meio de critérios objetivos (indicadores) e critérios subjetivos (instrumentos de avaliação de desempenho individual), que também são utilizados para fins de remuneração

variável dos dirigentes. Destaca-se que a metodologia de avaliação de desempenho passa periodicamente por processo de revisão pelas instâncias competentes.

Gestão de Integridade 103-2; 103-3/205

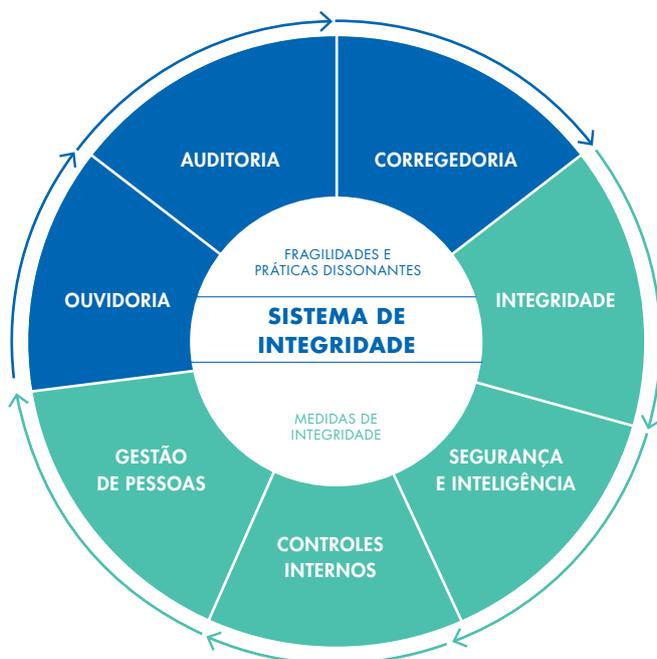
Com o objetivo de aprimorar nossas práticas e evoluir para um modelo de ecossistema de integridade, criamos a Unidade de Gestão de Integridade (UGI) em 2019. O Ecossistema de Integridade consiste no conjunto integrado de atores que se inter-relacionam de forma autônoma e orgânica por meios de processos, atividades e entregas relacionadas ao tema de integridade, abrangendo agentes internos e externos à instituição. Seu objetivo é coordenar e apoiar os processos, procedimentos e protocolos necessários para incentivar comportamentos éticos, gerir os riscos à integridade, corrigir eventuais danos e zelar pela transparência e efetividade das ações.

Ao invés de replicar ou redundar funções de monitoramento e *compliance*, o Ecossistema de Integridade tem como foco assegurar o alcance dos objetivos estratégicos por meio da identificação antecipada dos possíveis eventos que poderiam ameaçar o atingimento dos objetivos, o cumprimento de prazos, de leis e regulamentos, preservando a reputação e perenidade da CAIXA, coibindo intenções que induzam práticas antiéticas ou ilícitas, ou que violem direitos e interesses legítimos dos *stakeholders*.

PRINCIPAIS ATORES DO ECOSISTEMA DE INTEGRIDADE CAIXA

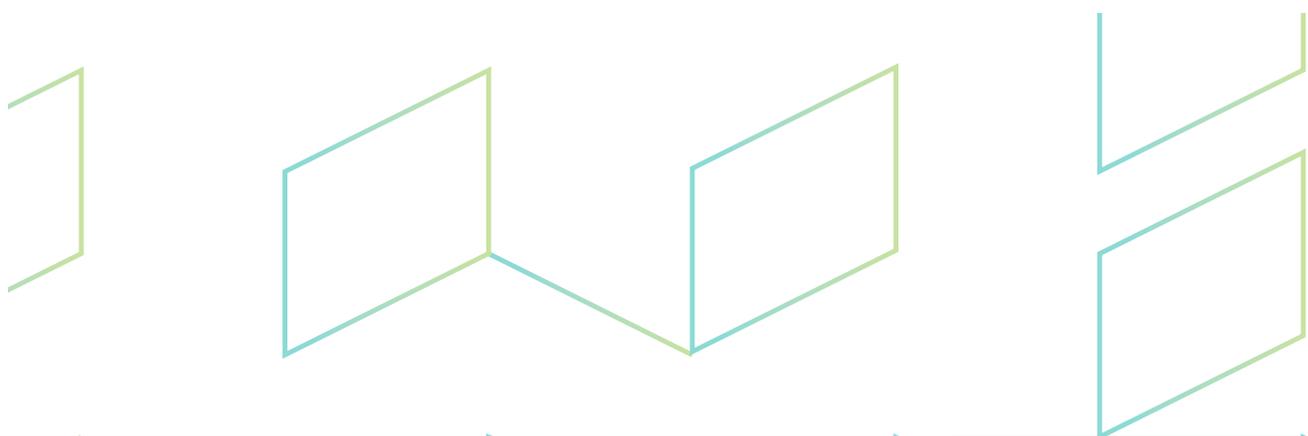
Para a implantação do modelo de Ecossistema de Integridade, foram definidas as principais unidades com correspondência direta ao tema, seus mandatos e processos, foi construído o mapa de relacionamento, bem como foram identificadas as boas práticas de mercado a partir da realização de *benchmarking* com empresas de dentro e fora do setor.

As unidades atuam de forma a identificar fragilidades e práticas dissonantes para implantação de medidas de integridade, que permitirão a integração das ações, a adoção de medidas corretivas de maneira transversal e o acultramento dos colaboradores. A troca das informações permitirá o aprimoramento dos mecanismos de controle interno, orientados para a geração de resultados de modo sustentável, pautados pela ética nos negócios e nos relacionamentos. A articulação centralizada com órgãos de supervisão, controle e investigação confere mais transparência e celeridade na atuação da CAIXA.





Com base no diagnóstico das fragilidade e medidas vigentes, o Programa de Integridade da CAIXA foi revisado, culminando na elaboração de um documento com as perguntas mais frequentes sobre o tema, glossário e cartilha com todos os subsídios necessários para a publicação da nova versão do programa. Sedimentado nos eixos de prevenção, detecção e correção, a nova versão do programa conta com cinco pilares sobre os quais são desenvolvidas as medidas de integridade.



REVISÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE CAIXA

1. É a liderança ética que adota medidas para evitar, identificar e corrigir violações à integridade e ainda é capaz de influenciar o comportamento dos subordinados e o próprio ambiente.
2. Refere-se ao mapeamento, identificação, avaliação e mitigação contínua dos riscos.
3. Conjunto de normas, políticas, instrumentos e procedimentos para minimizar a ocorrência de ilícitos e evitar corrupção.
4. Ações educacionais e plano de comunicação com objetivo de disseminar a cultura de integridade.
5. Consiste no monitoramento e aplicação de medidas de correção.



DESTAQUES EM INTEGRIDADE

- Aprovação do novo Estatuto da CAIXA pela Assembleia Geral, em 17 de dezembro de 2019;
- Certificação, **com nota máxima**, no 4º Ciclo de Avaliação do Indicador de Governança (IG-SEST), instrumento que tem por objetivo acompanhar a qualidade da governança das empresas estatais federais de controle direto da União para mensurar o cumprimento de requisitos exigidos por leis, decretos, resoluções e outros documentos, buscando conformidade com as melhores práticas de mercado para essas empresas;
- Realização de evento de integridade em outubro de 2019, com a participação dos principais atores do Ecossistema e com a presença de cerca de 300 empregados;
- Implantação do protocolo de diligência prévia (*Due Diligence*) de fornecedores com identificação e avaliação de riscos associados a temáticas de integridade nas atividades realizadas por nossos fornecedores;
- Implantação do protocolo de pesquisa de integridade de dirigentes e altos executivos (*background check*): procedimento realizado nos processos de nomeação e indicação de agentes públicos para cargos estratégicos;
- Criação de protocolo de investigação para preservar o patrimônio público, os recursos de clientes e a reputação da CAIXA. O trabalho teve o apoio da Auditoria Forense, que tem o objetivo de apurar possíveis indícios de irregularidades, tais como tráfico de influência, conflitos de interesse em operações de crédito, contratos e patrocínios envolvendo empregados e dirigentes. Em 2019, houve a finalização do processo de auditoria e as melhorias de controle foram encaminhadas para implantação e monitoramento pela unidade de Gestão da Integridade;
- Aprovação da identidade visual do Programa de Integridade e início da construção do plano de comunicação;
- Reformulação da ação educacional "Governança e Integridade", em formato de EAD;
- Implantação de novo canal de denúncias (www.contatoseguro.com.br/Caixa), com a contratação de empresa independente por meio de um sistema de informação que faz a gestão da recepção, registro, qualificação, apuração e resposta das denúncias. A ferramenta garante o anonimato e proteção do denunciante e está aberta para atender qualquer cidadão que tenha demandas associadas a corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, assédio, discriminação, des-

vios de natureza ética e outras ilegalidades. A segurança da informação é fundamental para a proteção das informações e dos dados sensíveis que os denunciantes confiam aos colaboradores e sistemas da empresa contratada. Portanto, toda e qualquer informação sensível fornecida por um usuário é armazenada e trafegada de forma criptografada. O registro de denúncias pode ser feito pelo portal ou pelo telefone 0800 512 6677 e está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Ações anticorrupção 205-3

Em 2019, nossa Corregedoria identificou 24 processos administrativos disciplinares com suspeita de corrupção envolvendo empregados e que seguiram para julgamento pelos Conselhos Disciplinares. Desse total, 12 processos foram confirmados como atos de corrupção e neles imputadas medidas disciplinares sancionatórias. Em 11 processos houve aplicação de rescisão por justa causa e em outro processo houve aplicação de penalidade de rescisão por justa causa para um empregado e suspensão para outro, totalizando, assim, 13 penalidades disciplinares aplicadas, sendo 12 rescisões por justa causa e uma suspensão.

No que concerne à atuação judicial, nos anos anteriores a 2019 foram deflagradas pela Polícia Federal e Ministério Público Federal (MPF) as Operações “Sepsis”, “Cui Bono” e “Greenfield”,

que apuraram casos de corrupção envolvendo a CAIXA. Nas investigações foi constatada a participação de ex-dirigentes e de empregados que foram penalizados internamente, como acima exposto, e estão respondendo a processos criminais perante a justiça.

O sucesso de tais operações deve-se à atuação proativa da CAIXA em auxílio ao MPF, fornecendo subsídios, documentos e informações que permitiram a adoção das devidas providências. A CAIXA atua ainda como assistente de acusação nos processos judiciais decorrentes dessas operações, no intuito de obter ressarcimento pelos prejuízos sofridos. Em decorrência dessa postura proativa, não foram identificadas novas ações judiciais contra a CAIXA envolvendo corrupção associada a membros da alta direção em 2019.

Fortalecimento das práticas 205-2

Desenvolvemos diferentes iniciativas para fortalecer os dispositivos associados à integridade, com destaque para o Código de Ética e de Conduta e para a Política de Prevenção contra Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT). Com o propósito de atingir o público interno nos seus diferentes níveis e nossos principais parceiros externos, buscamos fomentar o uso de ferramentas online com o apoio da Universidade CAIXA, associada a outras formas de interação.

Com relação à PLDFT, atualizamos a cartilha utilizada para disseminação do conteúdo e envolvemos 49% da rede parceira formada por lotéricos e correspondentes CAIXA. Aqui em ações educacionais. Outra iniciativa foi a divulgação do “Boas Práticas com a permissão lotérica”, incluindo orientações sobre as principais práticas consideradas atípicas e proporcionando maior segurança às atividades dos parceiros.

Para dar mais impacto a essas ações, realizamos encontros virtuais para orientar as superintendências regionais sobre a importância da PLDFT e publicamos a Circular CAIXA nº 859/2019, que passou a prever a sanção administrativa por movimentações atípicas envolvendo a Rede Parceira, podendo resultar, inclusive, na revogação do contrato.

Além disso, promovemos melhorias no painel de Monitoramento de Transações Atípicas e PLDFT para tornar mais acurada a captura de eventuais ocorrências de transações atípicas e também mais detalhadas as informações sobre cada ocorrência (ex: local e forma de pagamento dos boletos de prestação de contas).

É importante destacar que temas relacionados ao combate à corrupção e fortalecimento dos princípios do Código de Ética e Conduta foram tratados de forma transversal em diversos outros cursos (presenciais e à distância) para todos os níveis da organização. Em outubro de 2019, a ação educacional sobre integridade foi revisada, dando origem a uma nova ação educacional "Integridade e Governança". Entre os empregados, teve-se o percentual de 32,75% de participação no período de outubro a dezembro de 2019. Entre os dirigentes e conselheiros o percentual foi de 94%. O percentual reduzido do curso Integridade e Governança na CAIXA se deve à revisão que foi promovida no último trimestre de 2019 e outros empregados já haviam realizado as ações educacionais de "Práticas de Prevenção à Corrupção" e "Integridade", 90,06% e 56,16%, respectivamente.

Outro destaque foi o Programa de Capacitação Agir Certo Sempre, que ganhou sua versão 2.0 em setembro de 2019 com a atualização de conhecimentos específicos e o reforço da capacitação dos empregados em três pilares fundamentais: gestão de risco, *compliance* e integridade. Sempre com ampla adesão dos empregados, foram 1.066.142 horas de capacitação nas duas versões do programa apenas em 2019.

Código de Ética

Nosso Código de Ética prevê que a condução dos negócios da CAIXA deve seguir os princípios associados aos valores essenciais da empresa: respeito, honestidade, compromisso, transparência e responsabilidade.

Amplamente divulgado por meio do nosso Sistema de Manual Normativo (SISMN) e sistema de canais como a intranet e a internet, o código também possui uma versão adaptada em Libras. Essas iniciativas ampliaram o alcance do material, possibilitando que mais de 96% dos empregados assinassem o Termo de Ciência do Código de Ética.

Dentro do Programa Agir Certo Sempre, foi mantida a iniciativa educacional e de caráter obrigatório de acesso ao conteúdo sobre o Código de Ética. Em 2019, cerca de 40% dos empregados participaram da ação. A conclusão do curso se tornou obrigatória para os processos de seleção interna.

Instituída em 2016, a Comissão de Prevenção aos Conflitos de Interesses recebeu, somente em 2019, 394 consultas de empregados com dúvidas sobre o exercício de atividades paralelas.

CAPACITAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Em 2019, desenvolvemos capacitações exclusivas para nossos dirigentes e conselheiros, abordando temas relevantes para sua atuação. Entre as temáticas tratadas por especialistas da área estão: Mercado de Capitais, Divulgação de Informações, Controle Interno, Código de Conduta, Lei Anticorrupção, Governança Corporativa, Segurança da Informação, Gestão de Riscos, Ética e Integridade.



O Código de Ética encontra-se publicado na página da Caixa: www.Caixa.gov.br > [Sobre a Caixa](#) > [Ética](#), disponível também em inglês (Code of Ethics).

Código de Conduta

Durante o ano de 2019, trabalhamos temas relacionados ao combate à corrupção e ao fortalecimento dos princípios do Código de Conduta, com destaque novamente para a versão 2.0 do programa de capacitação Agir Certo Sempre, que até o ano de 2019 atingiu 97,87% dos empregados (82.278) – um aumento de 3,67% em relação a 2018 somente na temática Código de Conduta, para as duas versões do programa.

Publicado em 2013 e revisado em 2018, o Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes é divulgado para todos os profissionais por meio do Sistema de Manual Normativo (SISMN) e engloba regras para prevenir os conflitos de interesses e qualquer conduta e ação que possam gerar essa situação.

Também possuímos o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, um dos instrumentos que compõe o Programa de Integridade CAIXA, estruturado em atendimento ao Decreto nº 8.420/2015, que regulamentou a Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção). Nele, estão estabelecidas premissas norteadoras de comportamentos a serem observados pelos nossos fornecedores, com o objetivo de orientá-los para uma conduta pautada em elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação, com o interesse público e com as aspirações da sociedade. Todos os fornecedores devem assinar um termo de recebimento, ciência e adesão ao código antes de iniciarem sua prestação de serviços para a CAIXA.

COMPROMISSO COM AS MELHORES PRÁTICAS

Nossas ações de comunicação e treinamento reforçam o compromisso do banco com relação às melhores práticas do mercado a partir da aplicação dos códigos, das políticas e das normas que suportam a adoção de medidas específicas para os casos de descumprimento. Destacamos os seguintes aspectos:

Ações de correção: interrupção de condutas irregulares, bem como apuração de responsabilidades disciplinar e civil dos responsáveis;

Outras ações: apuração ética dos desvios de conduta comportamental, quando não for cabível a apuração de responsabilidade disciplinar.

Gestão de riscos 102-11

Nossas ações para a gestão de riscos tomam como base as melhores práticas de governança do mercado e são desenvolvidas de acordo com as complexidades e características do mercado financeiro, com o estabelecimento de limites de exposição e de perdas para cada categoria de risco, garantindo assim a proteção da estrutura de capital.

Para isso, possuímos uma avaliação específica de riscos com foco na continuidade dos negócios, para manutenção das atividades críticas da empresa na ocorrência de eventos como incidentes, crises e desastres, priorizando a proteção das pessoas, a redução dos possíveis impactos financeiros, operacionais e de imagem e o atendimento à regulamentação vigente.

A segurança da informação também é parte da gestão de riscos e tem um caráter estratégico e de melhoria contínua, com ferramentas que garantem a integridade, o sigilo e a segurança da informação. Também realizamos a gestão integrada dos riscos cibernéticos (invasões e fraudes), com uma gestão efetiva para reduzir a probabilidade desses riscos e o impacto negativo para clientes, processos, serviços e empregados.

LINHAS DE DEFESA

Para o gerenciamento de riscos, adotamos o modelo de “linhas de defesa”, que define papéis e responsabilidade de atuação dentro da estrutura da empresa:



1º linha: todas as áreas;

2º linha: unidades de Risco, Controle e Compliance;

3º linha: executada pela Auditoria.

Em 2019, foi iniciada a 2ª onda de implantação da 1ª Linha de Defesa (LD), contemplando 23 processos críticos. O modelo foi aprimorado com a integração de atividades de gestão de processos, executadas pela área de Governança, e com a estruturação de modelos para avaliar e supervisionar a atuação da 2ª LD, resultando em:

- Revisão da metodologia de implantação de 1º LD, otimizando e incluindo novas etapas que abrangem as atividades de 2º LD;
- Desenho de modelo mínimo para execução da 2º LD;
- Elaboração de avaliação dos níveis de maturidade da 1ª e da 2ª LD;
- Desenvolvimento de painel de riscos e fragilidades, baseado em apontamentos de órgãos fiscalizadores e auditoria externa;
- Elaboração de matriz única de priorização de riscos;

- Atuação conjunta com a área de Governança para integração da metodologia de gestão de processos (utilizando a ferramenta corporativa específica para gerenciamento de processos) e linhas de defesa;

- Melhoria dos sistemas informatizados que operacionalizam o modelo com informações sobre linhas de defesa e fragilidades.

Nosso Sistema de Controles Internos engloba um conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura que buscam manter a consistência das informações gerenciais e financeiras, sendo que a área de Controles Internos é responsável por sua gestão. Entre as atribuições da área estão o monitoramento do ambiente de controle da CAIXA e de suas subsidiárias, das empresas participadas e dos planos de previdência complementar patrocinados; a avaliação de *compliance*; e a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT).

No Planejamento Estratégico de 2019, sobre a PLDFT, buscamos fortalecer os controles e monitoramento da empresa com a utilização de inteligência preventiva e soluções tecnológicas para as rotinas e processos de detecção de indícios desses crimes. Também reforçamos as ações de capacitação e aculturação em PLDFT, tornando a CAIXA uma empresa eficiente na comunicação das situações que apresentem indícios de lavagem de dinheiro.

O planejamento estratégico em PLDFT foi construído com base em seis pilares, trazendo avanços significativos ao processo de PLDFT.

PILAR 1

Modelo centralizado: para tratamento de alertas de indícios de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (LDFT);

PILAR 2

Evolução das soluções tecnológicas para PLDFT: novo sistema de PLDFT, com possibilidade de tratamento específico em linhas de monitoramento de produtos com maior risco;

PILAR 3

Inteligência preventiva, modelos preditivos e especialistas: Implementação do conceito de abordagem baseada em risco, com a utilização de modelos preditivos, indicador de *score* e cenários baseados em comportamentos do cliente, canais, produtos, localidades, dentre outros;

PILAR 4

Quality Assurance na segunda Linha de Defesa: estruturação do monitoramento da qualidade e assertividade nas análises das detecções e ocorrências de indícios de LDFT;

PILAR 5

Capacitação e aculturação: envolvimento da alta administração com o tema, revisão da ação educacional EAD em PLDFT destinada a todos os empregados CAIXA, realização do workshop “Laboratório de PLDFT” direcionado a gestores e empregados da Rede e das áreas de Produtos e Canais, revisão e disseminação da PLDFT, dentre outras ações;

PILAR 6

Processo de *onboarding* e fortalecimento do cadastro: implantação de rotinas de verificação em PLDFT, previamente ao início de relacionamento com clientes, com estabelecimento de fluxos e procedimentos, incluindo a previsão de encerramento nos casos em que a manutenção do relacionamento com o cliente represente riscos de imagem e reputação à CAIXA. Aplicação de metodologia de priorização de processos para mapeamento de riscos de PLDFT relacionados a produtos, serviços e canais.

Auditoria

G4-DMA (antigo FS9)

A Auditoria Geral (AUDIT) é responsável pela atividade de Auditoria Interna na CAIXA, pelo estabelecimento das políticas, diretrizes e princípios para a área e pelas fiscalizações acordadas com a administração. Vincula-se diretamente ao Conselho de Administração (CA) por força do Estatuto da CAIXA, relaciona-se com o Comitê de Auditoria (COAUD) na forma da regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e sujeita-se às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização conforme legislação específica. Observa também as normas do Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), e, no que for aplicável, as normas e procedimentos de auditoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

A Auditoria Interna tem sua atividade disciplinada pela Instrução Normativa (IN) da Controladoria Geral da União (CGU) nº 3/2017, que aprovou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, e pela Resolução CMN nº 4.588/2017, que regulamenta as atividades de auditoria interna nas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Está sujeita também às normas publicadas pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), criada por meio do Decreto nº 6.021/2007.

A AUDIT elabora anualmente o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), em conformidade com as exigências da CGU e CMN, no qual são consideradas as estratégias, os objetivos, as prioridades, as metas das unidades auditadas e os riscos a que seus processos estão sujeitos. O resultado é um PAINT baseado em riscos.

Nesse contexto, a AUDIT realiza auditorias em processos de negócio, suporte e gestão nas uni-

dades da CAIXA; canais parceiros, representados pelos Correspondentes CAIXA Aqui e Unidades Lotéricas; empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato; e na Fundação dos Economizários Federais (Funcfe).

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

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

A AUDIT vem, ininterruptamente, aprimorando a atuação nos trabalhos acerca da PLDFT, diante da relevância para a Instituição Financeira que pretende alcançar níveis avançados de mitigação do risco de sua utilização para os crimes de PLDFT, em consonância com a importância demonstrada pelo Bacen.

Entre os temas avaliados em 2019 pela AUDIT estão a transferência de Recursos Públicos, Saneamento e Infraestrutura, Habitação, Crédito Comercial, Contratação de Bens e Serviços, Aquisições de Tecnologia da Informação (TI) e a Política de Responsabilidade Socioambiental CAIXA.

Nossas Pessoas

GRI 103-2; 103-3/401*

*Sumário GRI disponível na página 126.

Neste Capítulo

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

Conexão com a PRSA



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Adriana Costa Rodrigues Pires
– empregada CAIXA

Somos mais de 139 mil pessoas – entre empregados com ou sem vínculo, prestadores de serviços, aprendizes e estagiários – que fazem parte da vida de milhares de brasileiros em todo o território nacional.

Trabalhamos para manter a excelência de um serviço prestado há mais de 150 anos, sempre valorizando a empatia, a integridade e a transparência de nossas ações.

Para crescer cada vez mais como uma instituição que valoriza a riqueza cultural de nosso país e a equidade entre as pessoas, colocamos como um dos nossos eixos de gestão a meritocracia e a busca por implantar uma cultura de valorização e reconhecimento por meio de processos de seleção transparentes, estruturados e isentos, garantindo as melhores práticas de governança e integridade.

Conforme determina a Constituição Federal e o nosso Estatuto Social, para ser um empregado CAIXA é necessária a aprovação em concurso público. O cargo efetivo pode pertencer a duas carreiras: administrativa, para o cargo de técnico bancário novo, e profissional, para os cargos de engenheiro, médico do trabalho, advogado e arquiteto. A alta administração é composta por dirigentes, com ou sem vínculo, que são nomeados a partir de critérios definidos em nosso estatuto.

Quadro de empregados e demais colaboradores 102-7, 102-8

Em 2019, nosso quadro de empregados sofreu uma redução de 1,04% em comparação com 2018, e encerrou o ano com 84.066 pessoas, sendo 44,5% de mulheres. Apesar de não ter sido tão expressiva devido a novas contratações, a redução no número de empregados se deve, em grande parte, ao programa de desli-

gamento oferecido pela empresa (veja mais em Novas contratações e rotatividade).

Com relação aos prestadores de serviços (responsáveis pela realização de atividades de caráter secundário em relação às atividades principais da CAIXA), finalizamos 2019 com 45.465 profissionais.

Colaboradores	2018			2019		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Empregados CAIXA ativos	38.021	46.931	84.952	37.373	46.693	84.066
Dirigentes sem vínculo	0	11	11	0	12	12
Contratados a termo	4	8	12	2	10	12
Aprendizes	2.737	1.962	4.699	2.708	1.868	4.576
Estagiários	4.259	2.451	6.710	3.650	2.154	5.804
Prestadores**	26.624	22.419	49.043	25.099	20.366	45.465

Fontes – Posição 31/12/2019:

- Empregados CAIXA ativos, dirigentes sem vínculo e contratados a termo: Sistema de Recursos Humanos (SISRH);
- Aprendizes: Sistema de Gerenciamento de Aprendiz (SGA);
- Estagiários: Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE);
- Prestadores: Controles dos contratos mantidos pelas áreas gestoras.

* **Empregados CAIXA ativos:** Os empregados CAIXA cumprem jornada de trabalho de 4 horas, 6 horas ou 8 horas. Definição é de acordo com seu cargo efetivo e/ou função gratificada.

** **Dirigentes:** Os dirigentes são nomeados de acordo com os requisitos de contratação definidos no Estatuto da CAIXA.

*** **Contratados a termo:** Os contratados a termo possuem contrato de trabalho conforme art. 443; §2º da CLT.

**** **Aprendizes:** O contrato de aprendizagem na CAIXA tem duração de até 24 meses e os adolescentes aprendizes cumprem jornada de 4 horas diárias.

***** **Estagiários:** O contrato de estágio na CAIXA tem duração de até 24 meses e os estagiários de nível médio ou superior cumprem jornada de 4h ou 5h diárias, respectivamente.

** **Prestadores:** Considera-se o total de prestadores de serviços vinculados aos contratos de prestação de serviços de natureza contínua 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 dependências da CAIXA ou nas instalações de terceiros indicadas pela CAIXA. Os prestadores de serviços desempenham atividades de caráter secundário em relação às atividades principais do banco. Eles são vinculados a empresas especializadas contratadas, e executam exclusivamente os serviços descritos em contrato, conforme enunciado da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Novas contratações e rotatividade 401-1

Foram admitidos 2.429* novos empregados com vínculo, destacando-se a faixa etária de 30 a 50 anos, com 75,55% do total de admissões. As regiões Sudeste e Nordeste também se destacaram entre as demais, apresentando 32,28% (784) e 27,95% (679), respectivamente, do total de novas admissões ao longo do ano.

Nossa taxa de rotatividades foi de 3,42%, resultado maior que no ano anterior (2,31%) devido,

principalmente, à manutenção do programa de desligamento incentivado. Dividindo-se o quantitativo de desligamentos em 2019 (3.327) pelo quantitativo de empregados ativos em dezembro de 2019 (84.066), percebe-se um índice de desligamento de 3,96%, número considerado estável em relação a 2018.

Inclusão e equidade 103-2, 103-3/405

Fomentar uma cultura de respeito e valorização da diversidade dos empregados, de igualdade de oportunidades, de inclusão e de mitigação de todas as formas de preconceito e discriminação é um valor que deve estar presente em todas as empresas, independentemente de seu setor ou tamanho. Na CAIXA, trabalhamos esses valores por meio de nosso Programa de Diversidade que, em 2019, focou no desenvolvimento de dois novos projetos: a Liderança Feminina e o Banco da Inclusão.

LIDERANÇA FEMININA

A ascensão de mais mulheres a funções de alta liderança é monitorada anualmente como condi-

ção para o alcance do equilíbrio de gênero nas posições de comando da empresa. Assim, demos um importante passo para o engajamento de empregadas e empregados para tornar nossa liderança mais equilibrada e ampliar a média de inscrições de mulheres para funções de chefia de unidade, já que nos últimos anos a média foi de apenas 25% do total de inscritos.

Atualmente as mulheres representam 44,46% da força de trabalho total da CAIXA, atuando de Norte a Sul do Brasil nas mais diversas frentes de atuação da Empresa.

* Considera a soma dos admitidos até dezembro de 2019 (2.311) e 118 candidatos que estavam em processo de contratação.

Com isso, iniciamos uma série de encontros entre lideranças femininas de todo o país e a presidência da CAIXA para discutir percepções e ideias que poderiam ajudar a aumentar essa representatividade. Entre setembro e dezembro de 2019, ocorreram três reuniões nacionais com empregadas entre os níveis de alta e média gerência de diversos estados brasileiros para identificar os desafios e propor soluções associadas à liderança feminina.

Entre as ações já implantadas destaca-se a criação do Blog da Liderança Feminina: um espaço para publicação de artigos, pesquisas e enquetes sobre o tema e uma troca de experiências entre as atuais líderes da CAIXA e as empregadas que estão se desenvolvendo como sucessoras. Também foi criado um roteiro para a replicação desse encontro regionalmente como forma de levar essa oportunidade para todas as interessadas.

Para saber mais, veja o infográfico na página 48.

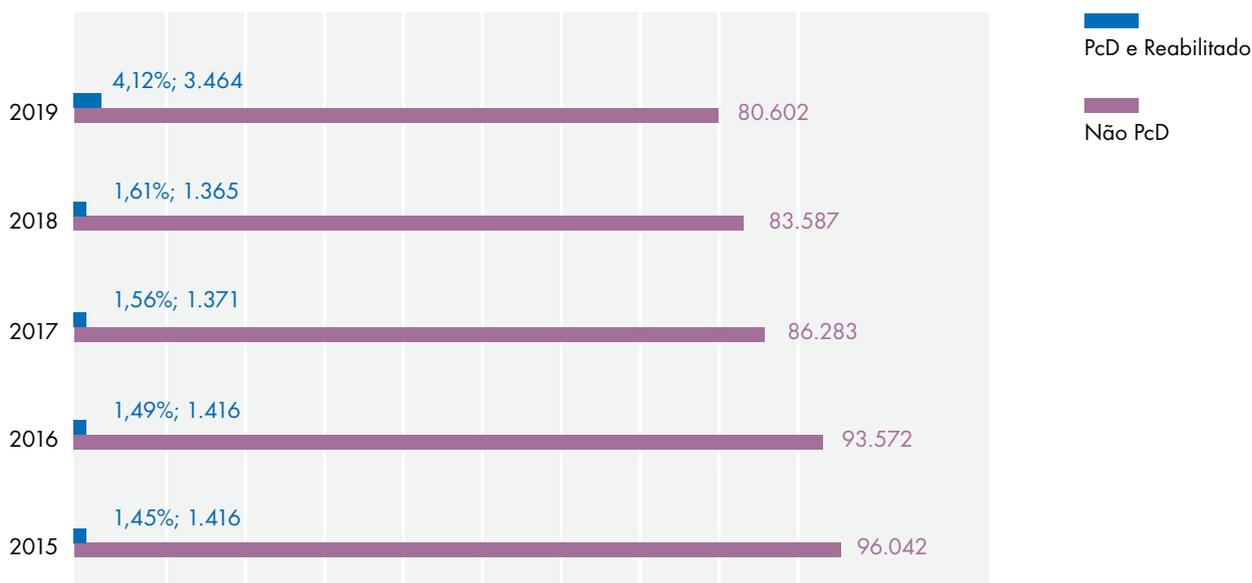
BANCO DA INCLUSÃO

Lançamos em 2019 uma série de iniciativas de inclusão com foco em pessoas com deficiência, mulheres e população de baixa renda, dentro de uma estratégia denominada “Banco da Inclusão”.

Fomos autorizados pelo Governo Federal a realizar contratações extraordinárias, possibilitando ampliar o número de pessoas com deficiência em nosso quadro. Assim, de junho a dezembro de 2019, convocamos mais de 2.600 candidatos para a realização dos procedimentos admissionais, sendo que mais de 1.800 foram contratados em cumprimento da cota mínima legal de 5% sobre o quadro total de empregados.

Além disso, realizamos uma pesquisa interna de identificação de empregados com deficiência e reabilitados na Previdência Social que não estivessem cadastrados como tal. Com essas medidas, o percentual de pessoas com deficiência no nosso quadro de pessoal passou de 1,61% para 4,12%.

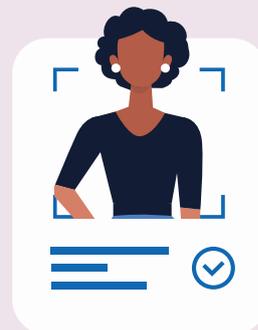
EVOLUÇÃO QUADRO DE PESSOAS



Fonte: Portal InfoPessoas CAIXA.

CAIXA MAIS MULHERES

Queremos ampliar o relacionamento, incentivar a mulher e fomentar o empreendedorismo por meio de oferta de serviços e pacotes de benefícios diferenciados e exclusivos.

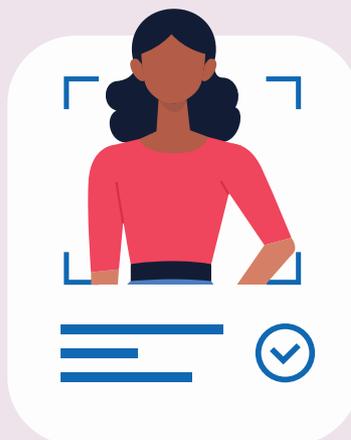


Estratégia CAIXA Mulheres

Microfinanças

Crédito a PF: valores de R\$150,00 a R\$5.000,00, prazo de até 24 meses e taxas de juros de 1,99 a 2,29% a.m.

Crédito a MEI: valores de R\$300,00 a R\$10.000,00, prazo de até 24 meses e taxas de juros de 1,99 a 2,29% a.m.



Atendimento

Nossos produtos são oferecidos de acordo com o Jeito CAIXA de Atender, buscando conhecer todas as necessidades numa abordagem 360°, alinhados com as atitudes: ouvir, respeitar, ser eficiente e encantar.

A estratégia foi lançada durante debate realizado na Caixa Cultural de Brasília e reuniu formadores de opinião, empresárias e representantes do mercado financeiro para falar sobre o poder de atuação e influência da mulher na sociedade brasileira.

Mais de 15 mil cartões comercializados com identidade visual própria para Estratégia CAIXA Mulheres.

Aproximadamente R\$ 25 milhões em crédito para pessoa jurídica.

14 mil novos contratos de seguridade.



Produtos PF/PJ

Cartão de Crédito Caixa ELO Mulher: CAIXA SIM Internacional, sem anuidade, taxas reduzidas e acesso a promoções no Clube Elo Mania CAIXA (elo.com.br/clubeelomaniacaixa).

Capital de Giro: taxas 0,16% mais baixas que as de balcão para empresas com maioria societária feminina, partindo de 1,43% a.m. e prazo de 15 a 24 meses.

Capital de Giro com recursos do PIS: taxa de 0,83% a.m., prazo de até 24 meses e tranche limitada a R\$5 milhões.



Seguridade

Seguro Vida Mulher: isenção de pagamento em caso de diagnóstico de câncer feminino ou desemprego.

Seguro Auto Mulher: isenção de franquia no primeiro sinistro, troca de pneus, reboque e mecânico ilimitados, além de motorista amigo sete vezes ao ano.

Previdência Mulher: coberturas de pecúlio, gravidez premiada no caso de gestação múltipla (gêmeos, trigêmeos) e prevenção ginecológica anual.

Lideranças Femininas CAIXA

Em 2019, iniciamos um movimento para buscar novas formas de incentivar uma maior participação das mulheres na alta liderança da CAIXA e no fortalecimento da gestão de mudanças.



44,46% da força de trabalho da CAIXA é formada por mulheres e esse percentual se mantém equilibrado até as funções de média gerência.



A representatividade de mulheres cresceu de 0% para 9,76% entre dirigentes.



Foram realizados 3 encontros da ação “Lideranças Femininas CAIXA” com a participação de aproximadamente 90 mulheres de diversas unidades e todas as regiões.



Criação do Blog da Liderança Feminina para publicação de artigos, pesquisas e enquetes sobre o tema, além da troca de experiências entre as atuais líderes e empregadas.



A ascensão de mais mulheres a funções da alta liderança é monitorada anualmente.

Quadro de Pessoas por Tipo de Deficiência 2019						
Total Empregados	A	F	M	R	V	SD
	431	1.964	38	86	945	
84.066	3.464			80.602		

[A] Auditiva [F] Física [M] Mental/Intelectual [R] Reabilitada pelo INSS [V] Visual [SD] Sem Deficiência

Fonte: Diretoria de Pessoas/ CAIXA

Para o adequado acolhimento desses quase dois mil novos empregados, foi lançada a Cartilha de Recepção de Empregados com Deficiência, contendo orientações aos gestores e colegas sobre o relacionamento e comunicação com esses empregados, bem como a indicação de normas e recursos internos, como tecnologias assistivas, que podem ser acessadas para garantir um trabalho com autonomia e igualdade de condições. Mais informações no infográfico da página 72.

Consolidamos em 2019 um perfil de empregados concentrados na faixa etária entre 30 e 50 anos de idade (70,58% do quadro), contemplando as gerações X e Y. Essa concentração na faixa de 30 a 50 anos de idade é uma ten-

dência relacionada ao envelhecimento dos empregados que tinham menos de 30 anos nos últimos períodos e à realização de programas de apoio à aposentadoria e de desligamentos voluntários ocorridos nos últimos anos. O grupo entre 30 e 50 anos torna-se também maioria entre dirigentes com e sem vínculo (aumentando a representatividade de 32,43% em 2018 para 63,41% em 2019).

Em 2019, empregados que se autodeclararam negros (pretos e pardos) representam 25% do quadro de pessoas, enquanto pessoas autodeclaradas brancas seguem como maioria, representando 71,62% do quadro.

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	34	40	74	976	790	1.766	351	385	736	1.361	1.215	2.576
Branca	913	1.352	2.265	20.570	20.997	41.567	5.965	10.418	16.383	27.448	32.767	60.215
Indígena	1	5	6	54	91	145	14	26	40	69	122	191
Parda	467	699	1.166	5.881	7.735	13.616	992	2.433	3.425	7.340	10.867	18.207
Preta	67	132	199	968	1.269	2.237	114	315	429	1.149	1.716	2.865
Não informada	0	0	0	0	0	0	6	6	12	6	6	12
	1.482	2.228	-	28.449	30.882	-	7.442	13.583	-	37.373	46.693	-
TOTAL		3.710			59.331			21.025			84.066	
		4,41%			70,58%			25,01%			-	

Fonte: Diretoria de Pessoas/ CAIXA

COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE 405-1

Empregados (%)	Em relação ao total de empregados			Gerentes em relação ao total de funções gerenciais			Dirigentes em relação ao total de cargos de dirigentes*		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Mulheres Negras	9,66%	9,88%	10,10%	8,26%	8,57%	8,75%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens Negros	14,23%	14,47%	14,97%	14,15%	14,66%	14,87%	13,51%	16,22%	12,20%
Total de Negros	23,89%	24,35%	25,07%	22,41%	23,24%	23,62%	13,51%	16,22%	12,20%
Mulheres	44,77%	44,75%	44,46%	41,36%	41,39%	41,64%	2,70%	0,00%	9,76%
Homens	55,23%	55,25%	55,54%	58,64%	58,61%	58,36%	97,30%	100%	90,24%
Com Deficiência	1,51%	1,57%	4,12%	0,94%	0,99%	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%
Abaixo de 30 anos	7,90%	5,73%	4,41%	5,49%	4,39%	3,42%	0,00%	0,00%	0,00%
De 30 a 50 anos	68,78%	69,81%	70,58%	80,62%	81,24%	81,93%	43,24%	32,43%	63,41%
Acima de 50 anos	23,32%	24,46%	25,01%	13,89%	14,36%	14,65%	56,76%	67,57%	36,59%

* Considera dirigentes com e sem vínculo.

Fonte: Diretoria de Pessoas/ CAIXA

De acordo com os resultados do quadro acima, podemos afirmar que temos profissionais mais jovens na composição das ocupações de dirigentes – aumentando a proporção de pessoas com faixa etária entre 30 e 50 anos e reduzin-

do a proporção da faixa etária acima de 50 anos, quando comparado ao ano de 2018. Isso pode ser visto também na representatividade de mulheres, que cresceu de 0% para 9,76% entre dirigentes no fechamento do ano de 2019.

Treinamento e desenvolvimento 103-2;103-3/404

Com o dinamismo do mercado, é importante manter nossa equipe capacitada e preparada para os avanços rápidos nos diversos temas que envolvem o crescimento da CAIXA. Dessa forma, ao longo de 2019 investimos cerca de R\$ 29 milhões no desenvolvimento e capacitação de empregados, abrangendo incentivos para participação em cursos na educação formal, aprendizado de outros idiomas, cursos presenciais e à distância, que propiciam o desenvolvimento de habilidades gerenciais, pessoais e de equipe.

- **Incentivos para curso superior: 643 empregados ativos** com incentivo, sendo que foram preenchidas 227 novas vagas em 2019.

- **Pós-Graduação: 802 empregados ativos** com incentivo a pós-graduação, sendo 408 novas vagas em 2019.

- **Idiomas: 1.432 empregados ativos**, sendo 647 cursando e 785 novas vagas em 2019.

- **Certificações: 3.130 empregados** certificados.

Fonte: CN Gestão de Pessoas - Posição Dez/2019.

A Universidade CAIXA foi reconhecida como uma das melhores universidades corporativas do mundo. O troféu Ouro, na categoria Inovação, foi concedido durante cerimônia do Fórum GLOBALCCU¹, em São Paulo, que teve como tema principal a Inteligência Artificial.

Por meio de nossa universidade corporativa, disponibilizamos ações educacionais que buscam melhorar a performance do empregado para fortalecimento do desempenho e atendimento à estratégia empresarial. O portal da universidade pode ser acessado via *intranet* e seu portfólio conta com cerca de 362 cursos. Além disso, são oferecidos mais de mil cursos pela plataforma Alura, acessível por qualquer dispositivo com acesso à *internet*. Para o ano de 2020, teremos como foco a capacitação para atuação na nova estrutura da rede varejo e atacado.

¹ A Universis (GLOBALCCU) é uma instituição francesa que premia bianualmente as melhores iniciativas das universidades corporativas de instituições dos cinco continentes e estuda as diversas tendências em educação que gerem valor para empresas e organizações alcançarem seus resultados.



O que é Saúde Financeira?

Realizamos uma ação educacional voltada para nossos empregados com foco na educação financeira. Ministrado pelo educador, palestrante e terapeuta financeiro Rafael Rico, o curso mostrou a importância da educação financeira para garantir qualidade de vida no presente e no futuro. Em 2019, o curso foi concluído por 3.726 empregados.

HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO 404-1

Categoria Funcional	Horas		Empregados treinados ativos em 31/12/2019		Empregados ativos em 31/12/2019		Média de horas p/ total de empr. Ativos	
	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc
Chefia de Unidade	77.402,48	203.499,93	1.168	2.985	1.169	2.986	66,21	68,15
Gerencial - Demais Funções	728.086,81	1.141.764,35	7.973	9.838	7.986	9.844	91,17	115,99
Não gerencial	1.401.299,29	1.679.484,81	16.583	17.618	16.611	17.635	84,36	95,24
Profissional *	34.992,13	82.957,77	704	1.484	732	1.518	47,80	54,65
Operacional **	826.776,49	1.227.834,63	10.228	13.907	10.871	14.685	76,05	83,61
SUBTOTAL	3.068.557,20	4.335.541,49	36.656	45.832	37.369	46.668	82,12	92,90
TOTAL	7.404.098,69		82.488		84.037***		88,11	

Fonte: Sistema de Gestão de Treinamento - Posição Dez/2019 (GEDEC)

(*) Empregados que não exercem função gratificada da carreira Profissional.

(**) Empregados que não exercem função gratificada das carreiras Administrativa e Serviços Gerais.

(***) Não inclui registros de empregados que atuaram como dirigentes no ano.

CAPACITAÇÃO DE LÍDERES

Para desenvolver profissionais com habilidades em lidar com os desafios atuais e futuros da empresa, trabalhamos com o programa de "Capacitação de Líderes" que contemplou, de forma estruturada, todos os ocupantes de função gratificada gerencial, tratando de assuntos relacionados aos desafios estratégicos da empresa. O programa foi personalizado da seguinte forma:

Líder do Futuro: empregados com aspiração em ocupar funções gerenciais;

Primeira Gestão: empregados entre o primeiro e o segundo ano de gestão;

Liderança e Sucessão: empregados com mais de dois anos de gestão;

Altos Executivos e Dirigentes: empregados que ocupam função com maior impacto estratégico.

Entre as ações, destaque para o Programa de Capacitação destinado aos altos executivos ministrado pela *ISE Business School*. O curso ofereceu uma abordagem prática em que os executivos protagonizaram o desenvolvimento da ação, com foco na tomada de decisão em desafios análogos aos que vivem no ambiente corporativo.



CULTURA DIGITAL

Em 2019, o Programa de Capacitação Cultura Digital, composto por treze ações com metodologia à distância e duas presenciais, deu continuidade à estratégia de Transformação Digital da CAIXA, que tem por objetivo desenvolver competências para um novo cenário bancário repleto de desafios na transformação da nossa opera-

ção e na forma de interação com nossos clientes. Entre os empregados sem função gerencial, 83,57% realizaram pelo menos duas ações educacionais do programa em 2019.

Fonte: Sistema Conquiste.Caixa - Indicador de gestão item 3444 – Posição Dez/2019.

Gestão e desempenho 103-2; 103-3/404, 404-3

Nos preocupamos em fomentar uma cultura meritocrática, na qual as pessoas são reconhecidas e desenvolvidas de acordo com sua atuação. Nesse contexto, a Gestão do Desempenho de Pessoas (GDP) é uma ferramenta fundamental para avaliação objetiva e com base nos resultados alcançados por meio da avaliação de acordos de desempenho, que representam objetivos qualificados relacionados aos processos de atuação e atribuições do empregado, e do resultado da unidade.

A GDP é a premissa básica para as práticas de gestão de pessoas voltadas para o reconhecimento e a valorização. Destaque para sua utilização como critério de pontuação no Processo Seletivo Interno e para o Banco de Sucessores Executivos, que identifica, entre os mais altos desempenhos, empregados aptos para posições estratégicas. Durante o ciclo de 2019, 81.544 empregados passaram pelo processo de gestão de desempenho, representando 98% do público alvo.



Gênero

Feminino: 44%
Masculino: 56%

Tipo de função

Chefe de unidade: 5%
Média gerência: 21%
Função técnica: 43%
Sem função: 31%

Acordo Coletivo

102-41; 103-2/401

Em conformidade com a legislação trabalhista, assinamos, em 2018, os acordos coletivos com as entidades representativas dos empregados e que cobrem 100% do nosso quadro, ou seja, 84.066 pessoas. O processo de negociação ocorre em duas instâncias, sendo:

- **Mesa única:** participação de todos os bancos. Nela são negociadas as reivindicações comuns a todos os bancários e envolve a FEBRABAN. As negociações realizadas nessa Mesa não superam a vigência de 24 meses.

- **Mesa específica:** envolvendo questões da CAIXA e conta com a participação direta da Comissão de Negociação da empresa. As negociações estabelecidas nessa Mesa não superam o prazo de 24 meses e integram o contrato de trabalho durante o período de sua vigência.

Os acordos coletivos vigentes estão com prazo estabelecido até 31 de agosto de 2020 e incluem cláusulas específicas para questões associadas à saúde e segurança dos empregados. Entre as cláusulas previstas estão:

- Plano de Assistência à Saúde – Saúde CAIXA.
- Suplementação do auxílio-doença.
- Adicional de insalubridade e de periculosidade.
- Procedimentos em caso de assalto e sequestro.
- Licença para tratamento de saúde.
- Trabalho da gestante.
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).
- Comunicação de acidentes de trabalho.
- Campanhas objetivando promover saúde e qualidade de vida dos empregados.
- Grupos de Trabalho constituídos para tratar dos temas: Saúde do Trabalhador e Plano de Saúde CAIXA.

- Incentivo à elevação da escolaridade.
- Horas de estudo dentro da jornada.
- Comissões de Conciliação Prévia/Voluntária.
- Descanso Adicional em Agências Barco.

Além disso, apesar de não constar em Acordo Coletivo, atendemos outros tópicos relacionados à saúde e segurança do trabalho, como, por exemplo: equipamentos de proteção individual; participação de representantes de empregados em inspeções de saúde e segurança, auditorias e investigações de acidentes; treinamento e educação; mecanismo de queixas e reclamações; direito de recusar trabalho inseguro; e a conformidade com as normas da Organização Internacional do Trabalho (OIT). 403-4



Benefícios

103-2, 103-3/401; 401-2

Possuímos atualmente 68 benefícios que são oferecidos aos empregados. Eles podem ser agrupados em legais trabalhistas e os estratégicos para CAIXA, que contemplam os chamados benefícios legais ampliados (estabelecidos no acordo coletivo) e os benefícios de iniciativa exclusiva da empresa. Na sequência estão caracterizados os principais benefícios:

BENEFÍCIOS ESTRATÉGICOS

LEGAIS AMPLIADOS

- Ausência permitida por motivo de casamento ou união estável totalizando 8 dias consecutivos.
- Licença paternidade: prorrogação de 15 dias, totalizando 20 dias.
- Ausência permitida por motivo de luto: ampliamos o período de ausência previsto em lei para 8 dias consecutivos (falecimento de cônjuge, pais, filhos, irmãos, companheiro ou companheira) e para 6 dias consecutivos no caso de falecimento de avós, netos, sogros, genros, noras ou pessoa devidamente inscrita como dependente.

BENEFÍCIOS ESTRATÉGICOS ESTABELECIDOS NO ACORDO COLETIVO

- **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.

BENEFÍCIOS ESTRATÉGICOS INICIATIVA EXCLUSIVA DA CAIXA

- **Licença por doença em pessoa da família:** permite ao empregado a ausência remunerada de até 90 dias por motivo de doença em familiares.

- **Suplementação do auxílio-doença:** pagamento da diferença entre a remuneração base do empregado e o valor do benefício pago pelo INSS.

- **Licença-CAIXA:** pagamento integral da remuneração base do empregado durante afastamento por motivo de doença, nos casos em que o empregado não faz jus ao auxílio-doença.

- **Adiantamento de remuneração:** adiantamento salarial ao empregado que se encontra em licença saúde, aguardando concessão de auxílio-doença ou auxílio-doença acidentário pelo INSS.

Além disso, oferecemos uma Previdência Complementar e patrocinamos três planos de benefícios que são administrados pela Fundação dos Economiários Federais (Funcef). A adesão aos planos é voluntária e as contribuições da empresa acompanham as contribuições dos participantes, observados os limites constantes dos regulamentos. A adesão dos empregados à Funcef alcançou o índice de 96,54% no encerramento do exercício de 2019.

INOVAÇÃO NOS MODELOS DE TRABALHO

Em linha com as melhores práticas e tendências de mercado, em 2019 implantamos o Programa de Novos Modelos de Trabalho para fomentar a transformação do atual modelo adotado e possibilitar novos benefícios para os nossos empregados. Uma das iniciativas de destaque é o trabalho remoto, que busca reconhecer e valorizar o empregado que desenvolve as suas atividades de forma autônoma e em conformidade com as diretrizes e prazos estabelecidos. Esse novo modelo de trabalho permite que o empregado exerça de forma autônoma, em ambiente externo, suas atividades tendo um novo contrato por produtividade, sem registro de ponto. Em 2019, foram contemplados 608 empregados dentro das modalidades previstas no programa. 103-2/401

Saúde e segurança ocupacional 103-2; 103-3/403

Conduzimos nossas iniciativas em saúde e segurança considerando os eixos de Promoção, Prevenção e Recuperação da Saúde. Com objetivo de promover a qualidade de vida e incentivar os empregados a buscarem uma vida mais ativa, mais saudável e mais equilibrada, trabalhamos em três pilares:

- **Fique Bem Saudável:** ações de promoção da saúde por meio da valorização das pessoas e o incentivo à adoção de um estilo de vida saudável, gerando um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.

- **Fique Bem Prevenido:** incentiva as ações de prevenção em saúde para acompanhamento e detecção precoce de doenças aumentando as chances de sucesso nos tratamentos.

- **Fique Bem Renovado:** disponibiliza programas de recuperação para empregados que tenham vivenciado problemas de saúde de maior gravidade.

Além das iniciativas de Promoção, Prevenção e Recuperação da Saúde, também promovemos a conscientização dos empregados por meio de ações como a SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, que em 2019 trabalhou o comportamento preventivo físico e mental entre empregados e colaboradores.

O tema central foi a "Prevenção do Absenteísmo", buscando conscientizar os profissionais na autorresponsabilidade com os cuidados para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida e condições de trabalho. Foram disponibilizadas

ações locais, de forma presencial, e uma ação à distância com a elaboração de um portal, onde os empregados tinham acesso a informações sobre ergonomia e atenção plena. Ao todo, foi possível registrar a participação de 36.758 empregados na SIPAT 2019, sendo 24.304 em ações presenciais e 12.454 na ação à distância.

Também merece destaque a realização de Blitz Ergonômica nas unidades em todo o país, que ajudou a identificar e corrigir posturas inadequadas, vícios posturais e mau posicionamento dos empregados e de objetos em seus postos de trabalho. A ação contou com a participação dos "cipeiros" das unidades e teve a duração de seis meses. Os empregados tiveram acesso a um guia de ergonomia com explicações de como ajustar o posto de trabalho.

- **3.656 unidades** foram visitadas pela Blitz Ergonômica, representando 70,97% das unidades CAIXA, com 62.036 empregados atendidos.

- **Inauguração da Sala de Amamentação em Brasília.** O projeto, ainda piloto, será avaliado por meio de pesquisa junto às empregadas que utilizarem o espaço. O ambiente conta com três poltronas, trocador e frigobar para armazenamento de leite materno.

LICENÇAS TRATAMENTO DE SAÚDE (LTS) EM 2019 ⁴⁰³⁻²

Na análise do indicador de absenteísmo por LTS em 2019, verificamos que ocorreu um decréscimo de 1,84% na comparação com o ano de 2018, em relação à quantidade de dias perdidos.

Região	Dias Perdidos		Qtd. Empregados		LEP		Dias Totais		Taxa de Absenteísmo	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Centro-Oeste	68.481	80.360	4.280	4.424	8.448	6.684	3.030.836	2.403.433	2,26	3,34
Nordeste	69.701	55.642	4.151	3.430	8.907	5.485	3.140.460	1.938.656	2,22	2,87
Norte	19.230	17.386	914	852	2.139	1.467	753.894	519.465	2,55	3,35
Sudeste	129.191	158.575	8.137	9.863	19.313	17.551	6.939.746	6.319.539	1,86	2,51
Sul	41.286	44.199	2.574	2.810	7.886	6.186	2.812.587	2.200.066	1,47	2,01
Total Gênero	327.889	356.162	20.056	21.379	46.693	37.373	16.677.523	13.381.159	1,97	2,66
TOTAL	684.051		41.435		84.066		30.058.682		2,28	

Fonte: SISRH 31/12/2019.

Cálculo da Taxa de Lesão: (Total de dias perdidos de Licença por Acidente de Trabalho - LAT ÷ Total de Dias Trabalhados) × 100.

Cálculo da Taxa de Dias Perdidos: (Total de dias perdidos por doença ocupacional ÷ Total de Dias Trabalhados) × 100.

Cálculo de Taxa de Doenças Ocupacionais: (Total de dias Perdidos por doença ocupacional ÷ Total de Dias de Contrato de Trabalho) × 100.

Cálculo de Taxa de Absenteísmo: (Total de dias Perdidos de LAT ÷ Total de Dias de Contrato de Trabalho) × 100.

QUADRO COMPARATIVO LICENÇAS POR ACIDENTE DE TRABALHO (LAT)

Em relação ao indicador de absenteísmo LAT, em 2019, também verificamos um decréscimo de 14% na comparação 2018, sendo: redução de 14,34% na taxa de lesão, 15,45% na taxa de dias perdidos e 15,88% na taxa de doenças ocupacionais.

Região	Taxa de lesão (TL)		Taxa de dias perdidos(TDP)		Taxa doença ocupacional(TDO)		Taxa de absenteísmo(TA)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-oeste	0,199	0,403	0,175	0,396	0,174	0,395	0,199	0,402
Nordeste	0,234	0,437	0,229	0,412	0,228	0,411	0,233	0,436
Norte	0,371	0,422	0,343	0,421	0,342	0,420	0,370	0,420
Sudeste	0,126	0,193	0,110	0,147	0,110	0,147	0,126	0,192
Sul	0,189	0,169	0,142	0,161	0,141	0,161	0,188	0,169
Total	0,181	0,271	0,160	0,243	0,160	0,242	0,181	0,270
TOTAL CAIXA	0,221		0,197		0,196		0,221	

Fonte: SISRH 31/12/2019.

PLANO SAÚDE CAIXA

Possuímos um dos maiores planos de assistência à saúde do país, atendendo mais de 283 mil beneficiários dentre empregados, cônjuges, filhos, aposentados e pensionistas. Em 2019, 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).

A Central de Atendimento do Saúde CAIXA expandiu os canais de atuação e implantou o atendimento por meio do Whatsapp, facilitando todo o processo de cadastro, inclusão, exclusão e renovação de beneficiários, além do processo de solicitação de reembolso. Além disso, em 2019, houve o reconhecimento do superávit acumulado e contabilização segregada no balanço do fundo de reserva do Saúde CAIXA, totalizando um montante de R\$ 533 milhões, divulgado no balanço da CAIXA.

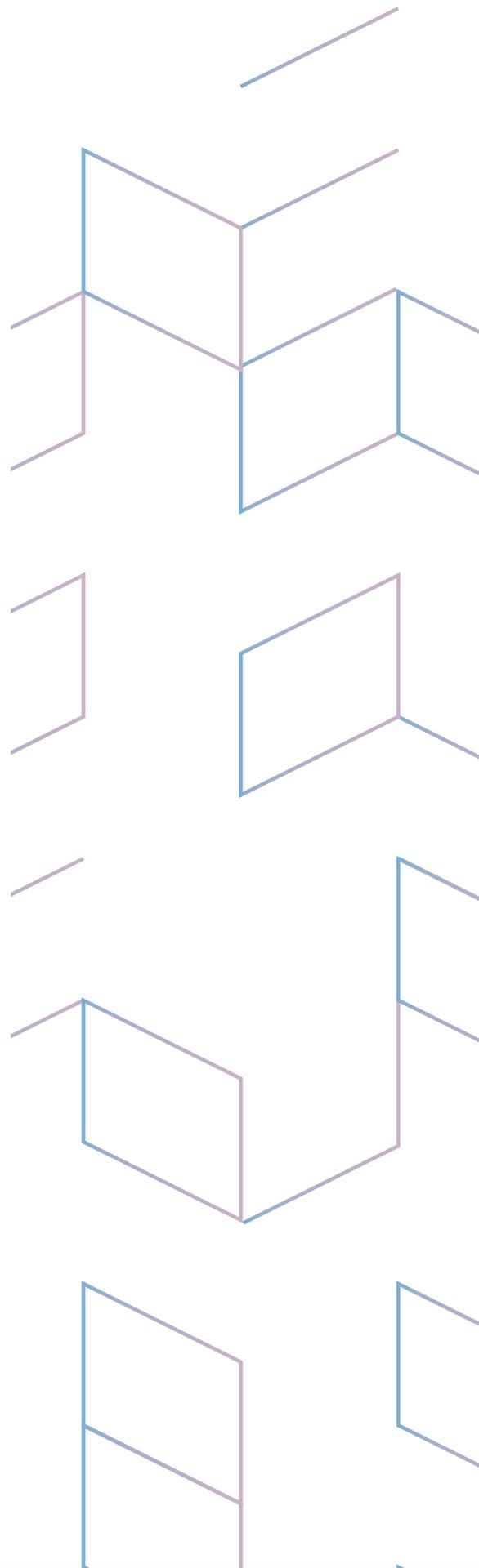
Gestão do Clima Organizacional

Desde 2005 a Gestão do Clima Organizacional atende às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico e estabelece um conjunto de estratégias organizacionais e práticas destinadas à promoção de um ambiente de trabalho que possibilite o bem-estar, a identificação dos empregados com a nossa missão, visão e valores e contribua com a melhoria do desempenho das nossas equipes. A última pesquisa de clima organizacional foi realizada em 2017 e a próxima está prevista para 2020, com a implantação de uma nova versão.

Voluntariado

Desde 2016 possuímos uma plataforma de voluntariado que, até o final de 2019, contava com mais de 12.800 usuários e com mais de 2.000 ações abertas, impactando cerca de 2.714.829 pessoas.

Em comemoração ao Dia Internacional do Voluntário (5 de dezembro), lançamos a Campanha #ParaTodosCaixa, que teve como objetivo mobilizar os empregados para realizar ações voluntárias na temática pessoas com deficiência (PcD). Os empregados interessados se cadastraram no Portal Voluntários CAIXA e por meio de um concurso com votação popular tiveram a possibilidade de receber uma premiação simbólica.





Nossos Clientes

GRI 103-2; 103-3/418*

*Sumário GRI disponível na página 126.

Neste Capítulo
Práticas de Relacionamento
Educação financeira
Tecnologia a favor da segurança
Prevenção de fraudes



Clientes CAIXA em terminais de autoatendimento

Conexão com a PRSA



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Todos os nossos profissionais espalhados pelos quatro cantos do país são treinados e orientados para oferecer o melhor atendimento aos **mais de 100 milhões de clientes da CAIXA.**

Seja presencialmente em nossas agências, casas lotéricas, correspondentes e postos de atendimento, ou de forma virtual em nossos diversos canais de comunicação, possuímos uma equipe que preza pela excelência e pela satisfação de nossos clientes.

Essa preocupação com a melhor experiência do cliente está expressa em nossas políticas, que estabelecem princípios e diretrizes para nortear o relacionamento com clientes e a definição das estratégias de atendimento e negócios, desde o primeiro atendimento, do desenvolvimento da pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.



Para saber mais sobre nossos Canais de Atendimento, acesse www.caixa.gov.br > Atendimento

Acreditamos que a construção de uma reputação sólida com os clientes e com a sociedade é um diferencial competitivo. Por isso, buscamos sempre adotar práticas que assegurem transparência, confiança, agilidade e conveniência a todos que usam os nossos serviços.

Assim, nossa Política de Relacionamento define as diretrizes para implantar boas práticas, 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 – sempre colocando o princípio de atuação responsável como premissa básica de relacionamento com clientes e usuários desde o seu primeiro atendimento. 417-2

Transparência e Comunicação 103-2; 103-3/Transparência

O ano de 2019 representou um marco para nossa comunicação, que repensou seus processos com foco na transformação digital e apostou na regionalização, mostrando aos brasileiros sua capacidade de atendimento do FGTS. A divulgação das novas regras de saque promoveu aquecimento da economia. Recebemos 91,2 milhões de ligações no canal 0800 724-2019, exclusivo para atendimento sobre o Saque Imediato do FGTS.

Também continuamos com o processo de disseminação do “Jeito CAIXA de Atender”, estimulando todas as equipes a realizarem a Roda de Diálogo Jeito CAIXA de Atender, com apresentações e materiais que tratam sobre um atendimento pautado na credibilidade, receptividade, cortesia e atenção, sempre ouvindo e respeitando o cliente.

As unidades da nossa rede de atendimento são avaliadas de acordo com pesquisa de satisfação encaminhada aos clientes por meio de SMS. Por meio das respostas recebidas é calculado o *Net Promoter Score* (NPS) das unidades, que são estimuladas a promover ações de melhoria do atendimento sempre com foco na satisfação do cliente. Ao longo de 2019 houve significativa evolução no NPS das agências, saindo de 66,09 em janeiro para 72,86 em dezembro de 2019.

Nosso índice de Satisfação do Cliente no atendimento das agências subiu de 66,09 em janeiro para 72,86 em dezembro de 2019.

No pilar mercadológico, tanto no crédito, com a redução de taxas e tarifas, como na habitação, humanizamos nossa comunicação trazendo gerentes e clientes reais. Esta presença marcou nosso novo posicionamento reforçando a responsabilidade com a sociedade brasileira. Batemos o recorde no acesso à página de simulação habitacional e retomamos a liderança no crédito imobiliário, consolidando a CAIXA como a primeira opção em qualquer situação relacionada à casa própria.



As Rodas de Diálogos com as equipes de todas as áreas da empresa resultou na participação de mais de 80% dos empregados.

Também reposicionamos nosso negócio de cartões com a inovação de produtos e serviços como um grande diferencial competitivo. A campanha publicitária de lançamento do Cartão Consignado trouxe um crescimento de 400% no acesso à página do produto no *site* CAIXA, além da ampliação da base de clientes com a melhoria da experiência digital de nosso portfólio de produtos e a redução da necessidade de processos físicos e papelaria.

A soma de nossos esforços durante o ano, ampliou a relevância digital da marca, refletindo nos seguintes resultados:

- Aumento de aproximadamente 440% de visualizações de páginas relacionadas ao tema FGTS no segundo semestre de 2019, totalizando cerca de 165 milhões de visualizações de páginas ao longo do ano.
- Expansão da nossa presença em diversas redes sociais: Facebook (3,2 milhões de seguidores), Instagram (310 mil seguidores), LinkedIn (220 mil seguidores), Twitter (190 mil seguidores) e YouTube (90 mil inscritos).

LOTERIA NA REDE

Os canais de Facebook e YouTube recebem a transmissão dos sorteios das Loterias CAIXA. É possível conhecer os bastidores dos sorteios, como a guarda e o lacre das bolas utilizadas, a participação dos auditores externos e o sorteio propriamente dito, destacando uma maior transparência e credibilidade, para audiências que somam entre 30 a 70 mil espectadores por sorteio.

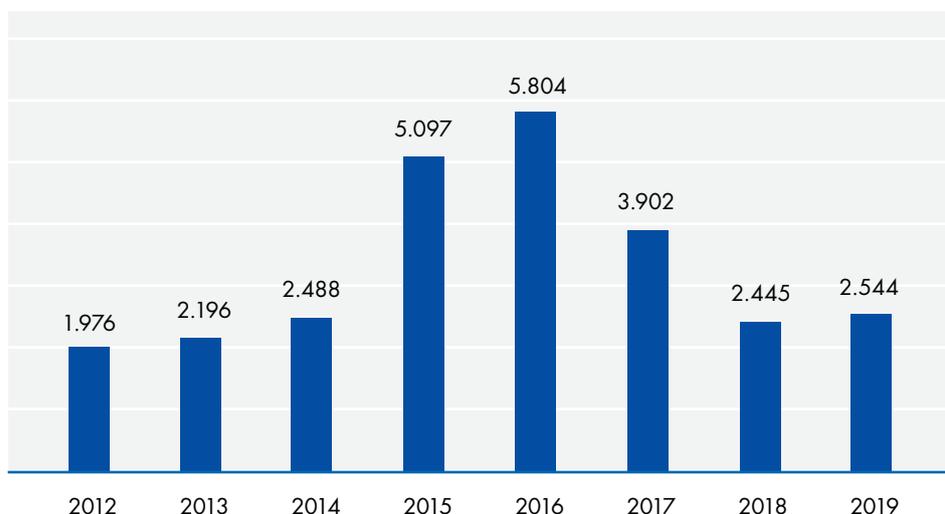
CAMPANHA JÁ PENSOU?

Em 2019, as Loterias CAIXA lançaram uma campanha com o objetivo de conquistar novos clientes e diversificar o público apostador. Sob o mote "Já Pensou?", a campanha apresentava de forma lúdica como funcionam os produtos lotéricos, ressaltando sua segurança e a importâncias das Loterias CAIXA para a sociedade brasileira. Os principais meios de transmissão foram as redes sociais, além de outras categorias de mídias digitais.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

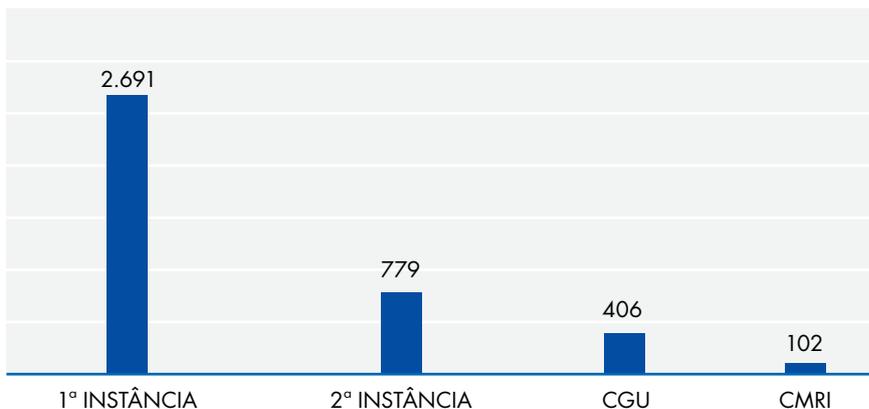
Desde a implantação da Lei de Acesso à Informação, em 2012, recebemos um total de 26.452 pedidos, todos devidamente respondidos dentro do prazo legal estipulado. Hoje, ocupamos o 4º lugar no *ranking* dos órgãos mais demandados da administração pública federal. Em 2019, foram 2.544 pedidos atendidos.

LAI - EVOLUÇÃO DE PEDIDOS



Fonte: Superintendência Nacional de Relacionamento com Investidores/ CAIXA

LAI - RECURSOS RECEBIDOS



CGU: Controladoria Geral da União

CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Fonte: Superintendência Nacional de Relacionamento com Investidores/ CAIXA

Os pedidos foram realizados por 17.638 solicitantes diferentes, sendo: 54,82% masculino; 40,13% feminino, e 5,05% não informado. São Paulo foi o estado responsável pela maior parte das solicitações (4.041 pedidos), seguido pelo Rio de Janeiro (1.951 pedidos), Minas Gerais (1.512 pedidos) e Distrito Federal (1.234 pedidos). Do total de pedidos, 3.978 se tornaram recursos recebidos pela CAIXA.

Respondemos 100% dos pedidos que foram direcionados à CAIXA através da Lei de Acesso à Informação desde sua implantação em 2012, os pedidos são tratados com tempestividade e foram respondidos com um prazo médio de 8,2 dias em 2019.

CANAIS DIGITAIS

103-2; 103-3/Relacionamento com clientes e consumidores

Estamos melhorando cada vez mais a experiência dos clientes em nossos canais de comunicação, incentivando o uso dos canais digitais. Assim, em 2019, quase 60% das nossas transações bancárias foram efetivadas nos canais digitais,

com mais de 30 milhões de clientes acessando os serviços que disponibilizamos por meio da *Internet* - 28 milhões acessaram via *Mobile* e 6 milhões de clientes pelo *Internet Banking*. Esse número representa um aumento de 78% quando comparado ao ano anterior.

Nesse período, nossa rede de Agências Digitais também se consolidou como um canal de relacionamento com os clientes, disponibilizando o atendimento remoto dentro e fora do país. Foram realizados mais de 1,36 milhão de atendimentos a mais de 567 mil clientes, com uma nota de avaliação de 91,12 no NPS (Net Promoter Score). Para 2020, é esperado ajuste da rede de atendimento, garantindo maior alcance do canal e otimização de recursos, com disponibilização de novas tecnologias, ampliação de portfólio e da carteira de clientes.

Os serviços digitais também atingiram números recordes no pós-vendas da habitação CAIXA, com 50,4 milhões de atendimentos somente em 2019, sendo o destaque para o boleto de cobrança por meio digital que atingiu 26,6 milhões de emissões.

+ 4,9 bilhões
de transações em 2019

+ 5,8 milhões
de pessoas com acesso
ao Internet Banking

+ 27,8 milhões
de pessoas com acesso
ao Mobile Banking via
Smartphones e Tablets

APLICATIVO FGTS

+ 26 milhões
de downloads

9,2 milhões
de usuários ativos

105,2 milhões
de extratos



Ouvidoria

103-2; 103-3/Relacionamento com clientes e consumidores

Nossa Ouvidoria atua como canal de atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos ou serviços. Seu papel como canal de comunicação entre a instituição e os clientes é exercido com independência e imparcialidade e a compilação dos resultados e indicadores do canal é feita por meio do Relatório Semestral das Atividades de Ouvidoria. Em 2019, foram registradas 80.782 reclamações, representando uma redução de 10,17% comparado ao ano anterior.

Superando as maiores instituições financeiras do país, encerramos 2019 na 3ª posição entre os bancos que oferecem o melhor atendimento de Ouvidoria, segundo o *ranking* positivo do Banco Central. Entre as 14 instituições com mais de 4 milhões de clientes, obtivemos no 4º trimestre do ano o índice de 4,43, sendo 5 a nota máxima. Além de ser o melhor resultado da série histórica, a posição consolida uma sequência de ótimos resultados obtidos ao longo do ano. A redução no tempo médio de resposta e a qualidade das informações foram decisivas para o resultado.

Também ocupamos a 7ª posição no *ranking* de instituições mais reclamadas no Banco Central (Bacen) no quarto trimestre de 2019, mantendo uma boa colocação na lista que avalia as instituições financeiras, uma vez que quanto mais longe do topo, melhor é a classificação. O índice alcançado no 4º trimestre de 2019 foi de 17,19, enquanto que o do primeiro colocado foi de 126,47. Esse foi nosso melhor resultado de uma série histórica iniciada em 2017, quando a avaliação passou a ser trimestral.

Em 2015, o produto cartão de crédito teve grande impacto nesse *ranking*, representando em torno de 45% do total de ocorrências registradas. No último *ranking*, após melhorias realizadas, esse percentual atingiu 14% de representatividade no total de infrações, com uma redução de 31% em relação a 2018.

Total de reclamações tratadas pela ouvidoria por origem			
Origem	2018	2019	Varição
BACEN	43.617	36.749	-15,75
PROCON	24.667	20.323	-17,61
Canal interno da ouvidoria	21.640	23.710	+9,57
TOTAL	89.924	80.782	-10,17

Fonte: Base de dados do atender.caixa

Nota: conforme previsto em norma interna, a variação histórica das reclamações decorrem de rotina de cancelamento por duplicidade executada pela Ouvidoria.



Para mais informações acesse www3.bcb.gov.br/ranking

Tivemos nossa melhor performance na comparação com os principais bancos do país no atendimento por meio do Portal Consumidor.Gov. Foram realizados uma média de 2.180 atendimentos mensais, com o índice de 82,98% no item “solução”. Em 2019 o projeto teve 100% do tratamento centralizado do SAC da rede de agências. Os dados elencados foram retirados da plataforma Consumidor.Gov.

No período de janeiro a dezembro de 2019, 247.470 ocorrências foram tratadas e para 62,47% delas não houve a necessidade de acionamento das agências, consolidando a iniciativa que aumenta a eficiência do canal, desonera as agências, padroniza o atendimento, melhora a jornada do cliente e reduz a migração das reclamações para canais externos.



Nossos Canais de Atendimento

FGTS – SAQUE IMEDIATO

0800 724 2019

Atendimento a dúvidas referentes ao saque imediato do FGTS promovido pela MP 889/2019.

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

A ligação pode ser realizada por telefone fixo ou celular.

SAC CAIXA

0800 726 0101

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.

OUIDORIA CAIXA

0800 725 7474

Denúncias e reclamações não solucionadas.

O atendimento ocorre em dias úteis, das 9h às 18h.

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 8h às 21h, e aos sábados das 10h às 16h.

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

Capitais e regiões metropolitanas - 3004 1104

Demais regiões - 0800 726 0104

Educação financeira G4-DMA (antigo FS15); G4-DMA (antigo FS16); 103-2, 103-3/417

Incentivamos a Educação Financeira de nossos clientes, empregados e qualquer cidadão, com intuito de alcançar nossa missão de promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade. Em linha com essa iniciativa, durante a 6ª Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), ação conjunta liderada pela FEBRABAN, empregados CAIXA conduziram uma oficina de co-criação para definir a inspiração das iniciativas em 2019. O tema escolhido foi “Quem Sonha Poupa” e as ações realizadas nas três frentes de atuação foram:

- **Ações Regionais:** realizadas junto à população e coordenadas por nossos empregados que viabilizaram palestras, oficinas, encontros comunitários e outros;
- **CAIXA nas Mídias:** publicações nas nossas mídias sociais e incentivo à divulgação das ações regionais com participação dos empregados voluntários. Tal ação proporcionou visibilidade e incentivou novos voluntários a atuarem com educação financeira, contribuindo para a difusão do tema na sociedade;
- **Ações Internas:** sensibilização dos nossos empregados para participação da Semana ENEF, por meio do patrocínio e engajamento da alta direção.

204 empregados voluntários realizaram 135 ações em todas as regiões do país e atingiram 2.877 beneficiários durante a Semana Nacional de Educação Financeira.

Também fomos destaque na Semana da Negociação e Orientação Financeira. A ação foi coordenada pela FEBRABAN e o Banco Central, oferecendo aos clientes acesso à informação sobre educação financeira e possibilitando a negociação de dívidas. Todas as agências e postos de atendimento CAIXA atuaram na ação, além de quatro caminhões da adimplência, sendo que 27 agências efetuaram atendimento em horário estendido, das 16 às 20 horas durante esse período. Com isso, registramos um volume de 103 mil contratos pertencentes a mais de 85 mil clientes, correspondendo ao montante R\$ 2,7 bilhões de dívidas renegociadas (60% de todo o volume negociado pelos bancos na semana foram realizados pela CAIXA).

Ainda, com foco na oferta de condições justas para cada cliente, oferecemos os seguintes produtos e serviços:

- **Cheque Especial:** ao longo de 2019, o cheque especial pessoa física passou por uma redução na taxa de juros de até 40% (Faixa 1). Em dezembro, foram realizados novos cortes e a redução acumulada no cheque especial chegou a quase 64% com a taxa saindo de 13,55% a.m. (Faixa 1) para 4,95% a.m. para clientes com conta salário (Faixa IV).
- **Crédito Direto Caixa (CDC):** expansão do perfil do público elegível para contratar CDC com a possibilidade de aquisição do produto para clientes com conta poupança. Para clientes que recebem salário na CAIXA, o prazo para contratação na modalidade Salário Especial foi ampliado para 72 meses, permitindo contratação por prazo mais alongado, reduzindo o valor da prestação do cliente.
- **Fies - Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior:** foram disponibilizadas, em 2019, 100 mil vagas para a contratação de financiamento estudantil na modalidade pública, única operada pela CAIXA, na qualidade de único Agente Financeiro do Novo Fies.



Durante o ano de 2019, também promovemos, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Regional, o Ministério da Cidadania e o Banco Central, uma nova estratégia para tratar os índices de inadimplência habitacional, educação financeira e bancarização dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida. Ainda em fase piloto, a iniciativa contempla uma pesquisa para identificar o perfil e o nível de educação financeira durante a assinatura dos contratos. Ou-

tro destaque foi a parceria com o Sebrae para fornecimento de educação financeira voltada para o público de microcrédito.



Para saber mais sobre Educação Financeira, acesse www.caixa.gov.br > Educação Financeira

CRÉDITO E INADIMPLÊNCIA

103-2; 103-3/CRÉDITO E INADIMPLÊNCIA

Há interação constante entre as áreas de produto e de risco, a fim de manter o *compliance* das ações de cobrança e recuperação de crédito, cumprindo as determinações da política de recuperação de crédito, as normas internas e as regulamentações de órgãos externos.

A adoção de boas práticas tem por objetivo identificar proativamente eventuais alterações no comportamento financeiro, encontrando alternativas que possibilitem o retorno à condição de cliente ativo e rentável. Essa conduta demanda interlocução contínua com os gestores de produto para disponibilização dessas alternativas. Para isso, dispomos de canais diversos para execução da estratégia de inadimplência:

- **Agência:** o cliente pode optar pela agência de sua preferência para atendimento e negociação de suas dívidas.
- **Negociar dívidas:** acesso por meio do site www.negociardividas.caixa.gov.br, para atendimento ao mercado Pessoa Física, emissão de 2º via de boleto ou renegociação de contratos em atraso superior a 60 dias.
- **Empresas de Cobrança** Terceirizadas.
- **Redes Sociais** (Facebook e Twitter).
- **Caminhão da inadimplência.**

- **Central telefônica** para renegociação de dívidas (0800 726 8068)
- **Emissão de 2º via de boleto** em atraso até 59 dias no site www.caixa.gov.br/atendimento/2-via-boleto/.
- **Aplicativo** de mensagens instantâneas (WhatsApp);
- **Fale conosco no endereço:** <http://www.caixa.gov.br/faleconosco>.

VOCÊ NO AZUL

Ação especial para Pessoas Físicas e Jurídicas, a campanha Você no Azul proporcionou facilidades para regularização de débitos com atraso superior a 360 dias, oferecendo descontos sobre o valor da dívida para liquidação à vista, conforme a situação dos contratos e o tipo de operação de crédito.

Para o cliente, entre os principais benefícios estavam a retirada do seu nome dos cadastros restritivos externos, resgatando seu poder de compra, crédito e pagamento. A ação teve vigência de 28 de maio a 31 de dezembro de 2019 e foram recuperados 646,2 mil contratos, sendo que, mais de 470,5 mil clientes ficaram no azul.

Dentro da modalidade de financiamento habitacional, nós contribuimos diretamente para a reintegração econômica das famílias, apresentando oportunidades para o restabelecimento do poder de compra e inclusão financeira e possibilitando a retomada do pagamento do contrato em dia e manutenção da casa própria. Durante todo o ano de 2019 foram renegociados mais de 287 mil contratos, totalizando mais de R\$ 28,1 bilhões de dívidas regularizadas.

Ao promovermos conjuntamente com outras instituições a renegociação de dívidas e a orientação financeira, nós contribuimos com a redução do endividamento da população, difundindo conhecimentos de educação financeira, que são ferramentas essenciais para melhorar a relação das pessoas com o dinheiro e melhorar sua qualidade de vida.

RENEGOCIAÇÃO PARA CARTÃO DE CRÉDITO

Em setembro de 2019, foi lançada uma nova versão do Aplicativo Cartões CAIXA com um serviço de renegociação de dívida dos cartões de crédito. Desde a abertura do serviço no canal, muitos clientes renegociaram suas dívidas, que somaram mais de R\$ 34 milhões.

A funcionalidade está disponível para celulares Android e iOS e permite que o cliente (PF e PJ) com atraso superior a 70 dias no cartão de crédito, realize simulações e renegocie sua dívida em até 96 parcelas.

Além da renegociação de uma nova dívida, os clientes que já possuem um acordo ativo podem, no aplicativo, gerar o boleto em PDF, encaminhá-lo para o e-mail indicado ou visualizar o código de barras para pagamento. Dessa forma, foi possível oferecer aos clientes meios de reduzir o seu endividamento.

Banco da Inclusão

103-2, 103-3/Inclusão Social, FS14

Desde a instituição da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, buscamos soluções para adequações e melhorias no atendimento de pessoas com deficiência visual. Hoje, possuímos uma base de 2.698 clientes com algum tipo de deficiência visual, sendo que 609 possuem contrato habitacional.

Reforçando nossa estratégia de ser o banco da inclusão, viabilizamos emissão e impressão de contratos e demais documentos habitacionais necessários em braille, antecipando-nos à Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), que tornou obrigatória a utilização do Código de Contrações e Abreviaturas Braille nos documentos essenciais à relação de consumo entre pessoas com deficiência visual e as instituições financeiras.

O cliente com deficiência visual ou baixa visão pode solicitar uma via do contrato convencional em braille ou em fonte ampliada e em formato PDF para leitura em aplicativo específico, conforme sua necessidade de acessibilidade. A solicitação deve ser feita nas agências da CAIXA espalhadas por todo o território nacional, com o conforto de recebê-lo em local indicado por ele em até 10 dias úteis após a entrega do contrato registrado. O primeiro contrato habitacional em braille foi assinado em dezembro de 2019.

Para saber mais, veja o infográfico na página 72.

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

- Iniciado o atendimento em LIBRAS por meio de videochamada, nas agências CAIXA.
- Extrato e contratos em braille para pessoas com deficiência visual. A emissão dos documentos pode ser solicitada por clientes de contas correntes, poupança e salário. Também estamos avan-

quando na adoção de medidas para ofertar da melhor forma os nossos serviços para esse público.

- Capacitação contínua dos nossos empregados para atender de forma adequada e respeitosa as pessoas com deficiência, em conformidade com a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA.
- Possuímos protocolos especiais na *internet*, como os sugeridos pela Web Accessibility Initiative. Nosso aplicativo CAIXA Tem possui o kit de acessibilidade habilitado, cuja usabilidade já foi testada com PcDs, tanto no iOS quanto no Android.

CAIXA MULHERES

Com o objetivo de estimular o protagonismo feminino e alavancar o empreendedorismo no país, lançamos em 2019 o programa CAIXA Mulheres, que trouxe novas linhas de crédito, taxas de juros diferenciadas, anuidade de cartão de crédito gratuita e apoio à capacitação para fortalecer ainda mais a atuação desse público no mercado de negócios. O objetivo da estratégia é divulgar o nosso posicionamento em relação ao público feminino, ampliar o relacionamento com esse grupo de clientes e fomentar o empreendedorismo, por meio da oferta de pacote de benefícios, contemplando condições diferenciadas em produtos direcionados às mulheres. Até o final de dezembro de 2019, foram comercializados mais de 15 mil cartões com identidade visual própria para a estratégia, aproximadamente R\$ 25 milhões em crédito para pessoa jurídica e 14 mil novos contratos de seguridade.

Para saber mais, veja o infográfico na página 48 e acesse www.caixa.gov.br > Mulheres

CAIXA TEM

Lançado em 2019 para facilitar o acesso dos beneficiários de programas sociais, o aplicativo financeiro permite acessar no mesmo local os benefícios relacionados ao FGTS, PIS, Abono Salarial, Bolsa Família e Seguro Desemprego, além do pagamento de contas e outros serviços.

Além da praticidade de acesso, o aplicativo está adaptado para pessoas com deficiência.

WHATSCAIXA

O uso da plataforma WhatsApp Business API e a implantação do serviço para a campanha de renegociação de dívidas Você no Azul e para atendimento dos clientes das Agências Digitais viabilizaram um canal mais simples e acessível para contratação de produtos e realização de serviços, evitando os deslocamentos para as agências e o consumo de recursos como papel e energia.

TELESSERVIÇOS

Somos responsáveis por garantir o acesso de toda a população brasileira aos serviços remotos oferecidos por telefone. Milhares de atendimentos são realizados todos os dias nos telefones da CAIXA.

Além do SAC, com aproximadamente 20 milhões de atendimentos em 2019, mantemos diversas outras frentes, como a de atendimento comercial, com serviços como contratação e cancelamento de cestas de serviços, fornecimento de saldo de contas e aplicações, talão de cheques, bloqueio de cartão de débito, extrato via fax, empréstimos (simulação, contratação e consultas relacionadas) e cotação de moedas estrangeiras; atendimento ao cidadão, com serviços de cartão social (solicitação e desbloqueio), PIS, Seguro Desemprego, FGTS e Bolsa Família; Cartão de Crédito, com serviços de desbloqueio e bloqueio, SMS (adesão e cancelamento ao serviço), fatura (solicitação, saldo, confirmação de pagamento e consulta de anuidade) e limites de crédito e saque; e outros tipos de atendimento, como suporte tecnológico, com 3,5 milhões de atendimentos de ligações/ano. O Saque Imediato do FGTS totalizou em 2019 o volume de 91,2 milhões de atendimentos eletrônicos no telefone 0800 724 2019.

Em resumo, realizamos cerca de 331 milhões de atendimentos telefônicos em 2019 aos nossos clientes, sendo 265,9 milhões eletrônicos para sanar dúvidas e atender solicitações. Para isso, buscamos alta disponibilidade em grande escala e investimos continuamente na ampliação do portfólio de produtos e serviços.

BANCO DA INCLUSÃO

Somos o banco que dá acesso e cria oportunidades para todos os brasileiros, que estimula a inclusão e a cidadania, sem distinção. Nossos objetivos são:

Facilitar o acesso da população de baixa renda a serviços financeiros e produtos bancários

CAIXA TEM

Aplicativo financeiro destinado aos clientes de renda básica e beneficiários de programas sociais. O APP centraliza serviços de pagamento de contas, transferências, consultas aos benefícios sociais, dentre outros.

Agências Móveis

Agências-barco Ilha do Marajó/PA e Chico Mendes/AM - mais de 1 mil ribeirinhos atendidos por mês



+16 mil atendimentos em 2019

Caminhão agência
8 veículos para atendimento social, emergencial e institucional



+20 mil atendimentos em 2019

Novo FIES

165.995
contratos na carteira

84.921
novos contratos

Bolsa Família

R\$ 30 bilhões
em benefícios pagos

Cerca de 13,7 milhões
de brasileiros beneficiados

Minha Casa Minha Vida

370.080
unidades habitacionais entregues em 2019

+ de 16,5 milhões
de pessoas beneficiadas em 10 anos de programa

Educação Financeira

Piloto da estratégia de atuação para impactar positivamente os índices de adimplência habitacional, educação financeira e bancarização dos beneficiários do PMCMV.

Campanha Você no Azul

- R\$ 3,95 bilhões de dívida total revertidos;
- R\$ 750,5 milhões recebidos;
- 646,2 mil contratos recuperados;
- 470,5 mil clientes ficaram no Azul.



Pessoas com Deficiência

- Contratação de mais de 1.800 pessoas com deficiência do concurso de 2014.
- Após atualização do cadastro de empregados, finalizamos 2019 com 4,12% de empregados PcD e reabilitados.
- Elaboração da Cartilha de Recepção de Empregados com Deficiência, orientando sobre acessibilidade, relacionamento e comunicação para o adequado acolhimento aos novos colegas.
- Campanha #ParaTodosCaixa, em comemoração ao Dia Internacional do Voluntário.
- Impressão do 1º contrato habitacional em braille, antecipando-se ao PL nº 21/2016.
- Implantação, da fase piloto, de atendimento com tradutor em LIBRAS por videochamada para pessoas com deficiência auditiva.
- Produtos e serviços com condições especiais para clientes com deficiência.

Aumento de PcD no quadro de pessoal



Apoiar projetos que promovam a inclusão por meio do esporte, da cultura e da educação

360 jovens de baixa renda beneficiados



Aulas gratuitas, apoio pedagógico, atendimento psicológico, médico e odontológico, aulas de inclusão digital, fornecimento de três refeições por dia e uniforme são algumas das formas de apoio.

Orquestra Criança Cidadã

Apoiamos o Projeto Orquestra Criança Cidadã desde 2009.

Esporte Paralímpico

R\$ 95 milhões serão aplicados no quadriênio de 2017-2020, além dos repasses das Loterias CAIXA. Atualmente são 11 modalidades apoiadas dentro do Comitê Paralímpico Brasileiro.



Apoio ao esporte paralímpico desde 2004

Fundo Socioambiental CAIXA

Entre 2010 e 2019 foram investidos mais de R\$ 120 milhões em projetos que estimulam o desenvolvimento integrado e sustentável em populações de baixa renda.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS - TELESSERVIÇOS EM 2019

Atendimento Humano - 2019	
Canal	Atendimentos
SAC - 0800 726 0101	18.933.278
Cartões - 0800 940 9009	18.433.086
Cidadão - 0800 726 0207	16.509.784
Comercial - 0800 726 0505	5.537.537
STE - 0800 726 0104	3.534.562
Outros	2.207.367
Total	65.155.614

Atendimento eletrônico - 2019	
Canal	Atendimentos
Cidadão - 0800 726 0207	169.283.098
Comercial - 0800 726 0505	93.827.191
Cartões - 0800 940 9009	2.800.217
Total	265.910.506

Posição de dez/2019

CREDEMEI

Lançado em 2019 como piloto em alguns municípios, esse programa com apoio da Subsecretaria de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas, Empreendedorismo e Artesanato, vinculada ao Ministério da Economia, busca simplificar o acesso aos nossos produtos e serviços financeiros para o Microempreendedor Individual por meio de um canal digital. O programa inclui o acesso à abertura de conta, máquinas de recebimento de vendas em cartões, além de microseguros, cartão de crédito e outros produtos.

CAIXA PARA UNIVERSITÁRIOS

Para atrair estudantes de graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado, temos um pacote especial que inclui serviços com direito à recompensa de bônus de celular, cartão de crédito internacional sem anuidade e conta corrente universitária. A cesta de serviços universitária permite converter 100% do valor pago (R\$ 15) em bônus de celular todo mês.

Outra novidade voltada para estudantes com renda é o cartão de crédito internacional CAIXA Sim, que não possui anuidade. Para quem ainda não trabalha, além da conta corrente, agora existe também a opção do cartão de crédito universitário, que possui limite fixo de R\$ 800, com desconto de 75% na primeira anuidade.

Além das oportunidades geradas com o Novo Fies (saiba mais no capítulo O Banco de Todos os Brasileiros), com essa ação, promovemos a inclusão bancária e ampliamos as oportunidades de fortalecer o relacionamento com esse público.

Inovação em cartões e meios de pagamento

Responsável pela estratégia, desenvolvimento e operação de produtos e serviços de cartões e meios de pagamento, em 2019 priorizamos o desenvolvimento de projetos para melhorar a experiência do cliente, dar mais valor aos novos produtos e àqueles já presentes no portfólio, assim como ampliar a base de clientes de cartões, acompanhar o ciclo de vida dos produtos e melhorar os processos operacionais.

MIGRAÇÃO DE FATURA FÍSICA PARA DIGITAL

Implantado entre maio e novembro de 2019, o projeto ajudou a reduzir as despesas com postagens e impressões, proporcionando um recuo de 62,45% em janeiro para 14,85% em dezembro na quantidade de faturas físicas.

REPOSICIONAMENTO DE MERCADO DOS CARTÕES DE CRÉDITO CAIXA

Modernizamos a linha de comunicação dos cartões de crédito adotando um novo conceito que associa simplicidade e leveza. Além disso, no verso do cartão há um QR Code que funciona como um atalho para a página de cartões no site da CAIXA. Esse reposicionamento representa um marco do momento atual do Varejo da CAIXA, que disponibiliza produtos não só repletos de benefícios, mas modernos, seguros e práticos.

CARTÃO CAIXA SIM

Lançado em agosto de 2019, o produto, para uso nacional e internacional, permite compras em lojas físicas e virtuais, destinado a clientes que necessitam de um meio de pagamento simplificado e de baixo custo, além da isenção permanente de anuidade. O produto conta com taxas de juros reduzidas de 8,99% para rotativo e parcelamento de fatura e 4,90% para compras parceladas com juros em até 48 meses. Também lançamos uma versão do produto voltada para o público feminino, denominada Sim Mulher, que conta com *card design* diferenciado e exclusivo.

CARTÃO CAIXA SIMPLES

Destinado inicialmente a beneficiários INSS, o CAIXA Simples funciona como um cartão de crédito convencional, com a particularidade de que parte do saldo da fatura é descontada na folha pagamento do portador. Ele permite compras nacionais e internacionais, em lojas físicas e virtuais, bem como o saque de até 95% do limite disponível. Por ser consignado, sua taxa de juros é reduzida e não há cobrança de anuidade.

APLICATIVO CARTÕES CAIXA

Lançado em 2016, o aplicativo está em constante melhoria com o desenvolvimento de novos recursos, como visualização e compartilhamento de fatura em PDF, informação de código de barras para pagamento da fatura, alteração de limites dos cartões adicionais mesada e virtuais, liberação para uso internacional, bloqueio e desbloqueio temporário do cartão, entre outras funcionalidades.

Segurança 418-1

Sempre seguindo as boas práticas adotadas pelo mercado financeiro e em um processo contínuo e evolutivo, buscamos melhorar as estratégias de prevenção às fraudes em transações nos produtos e canais sob nossa gestão (fraudes documentais e internas em processos bancários, transações eletrônicas e contas de depósitos utilizadas para golpes).

Monitoramos as transações eletrônicas com foco na redução de eventuais perdas decorrentes de fraudes em canais de atendimento (Lotéricos, Autoatendimento, Correspondentes CAIXA Aqui), no uso de cartões de débito, cartões de crédito, Internet Banking CAIXA, CAIXA Celular (Mobile), CAIXA Tem, no pagamento de precatórios federais e nos pagamentos de benefícios sociais.

Em complemento, disponibilizamos diversos canais de atendimento telefônico e o aplicativo de cartões para que o cliente possa informar perda, furto ou roubo de seu cartão e solicitar seu bloqueio ou cancelamento. Também, são realizadas ações de sensibilização dos clientes quanto às práticas de golpe e fraude.

Destacamos que, uma vez identificadas as fraudes, a área de segurança disponibiliza à rede de atendimento ferramentas de inclusão de ocorrências por meio do número da conta, do CPF, da documentação apresentada, além de comunicação à Polícia Federal por meio de Notícia Crime, visando a instauração de inquéritos policiais para investigação de quadrilhas com o mesmo perfil de atuação.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Criamos um Grupo de Trabalho para adequação dos nossos processos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, aprovada em 14 de agosto de 2018, que discorre sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. De forma gradual, integrada e participativa, estamos trabalhando para que nossos processos e práticas garantam resultados com qualidade e em adequação à Lei.

Em agosto de 2019 foi publicada a **Política de Segurança Empresarial CAIXA**, estabelecendo princípios, diretrizes e responsabilidades que norteiam a gestão da segurança empresarial, a fim de garantir a segurança das pessoas e proporcionar a salvaguarda dos negócios e a sustentabilidade da empresa.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

PROJETO SIEM - SECURITY INFORMATION AND EVENT MANAGEMENT

Com o objetivo de mitigar os riscos e proporcionar rápida resposta a incidentes cibernéticos, lançamos esse projeto que conta com o monitoramento do ambiente digital por meio da estruturação e operacionalização de ferramentas especializadas, para coletar e correlacionar eventos de segurança.

CONTROLE DE ACESSO À REDE – NAC

Para prevenir a ocorrência de golpes e garantir a conformidade com as políticas de segurança corporativas, por meio de acessos indevidos, não autorizados e maliciosos, foram implementadas ferramentas de controle de acesso e autenticação de dispositivos, em equipamentos e estações de trabalho nos ambientes da CAIXA.

PROTEÇÃO DE DADOS

Foram implementadas diversas ações para proteção de dados, alinhadas ao projeto de classificação da informação da CAIXA, reduzindo o risco de vazamento de informações e perdas de dados confidenciais. Entre elas, destacamos a expansão da solução de prevenção à perda de dados para toda a CAIXA e a instalação de ferramenta especializada de bloqueio de uploads de arquivos em páginas não autorizadas.

SEGURANÇA FÍSICA

Daremos início à implantação de dispositivos de entintamento de cédulas nos novos terminais de autoatendimento. Esse processo assegura que, caso os terminais sejam depredados ou roubados, as cédulas sejam danificadas por meio de uma tintura especial. Com previsão de finalização ainda ano de 2020, essa é mais uma forma de prevenir perdas nos ataques com uso de explosivos.

Devido ao avanço e ao aprimoramento das políticas e à manutenção dos investimentos em novas tecnologias com foco na prevenção, os números de ocorrências e perdas da CAIXA têm apresentado queda ao longo dos anos.

TIPO	2018	2019	Var. %
Extorsão / Sequestro	5	2	- 60
Roubo	23	10	- 57
Furto	336	199	- 41
Prejuízos (em milhões)	R\$ 37,44	R\$12,78	- 66

Fonte: Gerência Nacional Segurança Física/CAIXA

Também possuímos diretrizes e procedimentos para o ressarcimento de bens e valores nos casos de roubo e furto qualificado contra clientes, empregados, prestadores de serviços, aprendizes e estagiários nas dependências da instituição, e em casos de extorsão mediante sequestro.

Em todas essas situações, o procedimento é precedido da instauração do processo de análise prévia, conduzido pelo gestor chefe da unidade onde foi constatada a ocorrência. De modo geral, essa análise destina-se à identificação dos fatos, ao levantamento de indícios de eventuais irregularidades nos procedimentos ou de falhas nos equipamentos de segurança existentes na unidade.



BIOMETRIA 2.0

O projeto Biometria trouxe ganhos como a implantação de saque de contas comerciais, saque de benefícios do Programa Bolsa Família, Seguro Desemprego e INSS, bem como a realização da Prova de Vida do INSS no terminal de autoatendimento, decorrente da internalização de cerca de 5,3 milhões de cadastros biométricos recebidos do Tribunal Superior Eleitoral. Apenas em dezembro de 2019, foram realizadas 65,6 milhões de consultas e 2,5 milhões de autenticações com biometria.

Os resultados do ano foram possíveis em decorrência da implantação do novo Sistema de Autenticação Biométrica (SIABM) com o cadastramento facial e a disponibilização da biometria para realização de operações de saldo, extrato e transferências pelo Canal de Autoatendimento, além da disponibilização de ao menos um ATM e um Terminal Financeiro Lotérico com biometria nas salas de autoatendimento e nas unidades lotéricas.

Para 2020, o projeto seguirá com o objetivo de implantar o cadastramento/identificação multi-biométricos de clientes em todas as agências (processo assistido) e o autocadastramento de clientes, potencializando as autenticações de transações (com/sem cartão) nos canais de autoatendimento, canais parceiros e agências.

A implantação proporcionará um impacto positivo para o convênio com o INSS, no que se refere à Prova de Vida, para os beneficiários do Bolsa Família e do Seguro Desemprego no saque do benefício, para a realização de negócios nos diversos canais de atendimento da CAIXA e para a segurança operacional na prevenção à fraude, estimando-se impacto em custo/prejuízo evitado de R\$ 150 milhões/ano.

Resultados Econômicos e Financeiros

GRI 103-2, 103-3/201*

*Sumário GRI disponível na página 126.

Neste Capítulo
Da estratégia ao resultado
Desempenho dos negócios

Conexão com a PRSA



PROMOÇÃO DO
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL



DIVULGAÇÃO
E REPORTE DE
INFORMAÇÕES



RELACIONAMENTO
E ENGAJAMENTO
COM PARTES
INTERESSADAS

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



Elen Alves Moraes e Nirley Normanha Braz
– empregados CAIXA

No cenário internacional, o ano de 2019 foi marcado pela desaceleração do ritmo de crescimento da economia mundial, em meio a um ambiente de incertezas em torno de questões como as disputas comerciais entre Estados Unidos e China.

Nos últimos meses do ano, indicadores de atividade econômica passaram a sinalizar relativa estabilização do crescimento mundial, com a diluição parcial dessas incertezas.

O desempenho moderado da economia global e a baixa inflação nas economias avançadas levaram os principais bancos centrais do mundo a manter suas políticas monetárias expansionistas. No Brasil, em que pese a piora do déficit em transações correntes, o fluxo positivo dos

investimentos diretos no país e o saldo significativo de reservas internacionais contribuíram para o país absorver parte da volatilidade do cenário externo.

Em termos de desempenho da atividade econômica brasileira, o Produto Interno Bruto (PIB) registrou crescimento de 1,4% no ano de 2019, com a contribuição da liberação de saldos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e das taxas de juros em níveis historicamente baixos.

Destaque para a aprovação da Reforma da Previdência, que contribuiu para uma perspectiva positiva para as contas públicas, com impactos sobre a confiança dos agentes e a percepção de risco. A inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulou alta de 4,31% em 2019. Embora tenha se mantido em patamar confortável durante grande parte do ano, houve pressões pontuais, principalmente nos preços de alimentos.

Já os preços de itens menos voláteis seguiram em trajetórias confortáveis ao longo de todo o último ano. O avanço na direção do reequilíbrio das contas públicas, a inflação, tanto corrente como prospectiva, próxima de suas metas e a ociosidade ainda elevada da economia permitiram, em contexto de políticas monetárias expansionistas no mundo, a redução taxa Selic para o menor patamar da série histórica, encerrando o ano em 4,50%.

SÍNTESE DE RESULTADOS (R\$ MILHÕES, EXCETO ONDE INDICADO)

	2018	2019	Variação 12 meses
Lucro líquido contábil	10.355	21.057	103,3
Ativos totais	1.263.879	1.293.015	2,3
Carteira de crédito ampla	694.519	693.724	-0,1
Captações	1.004.371	1.001.083	-0,3
Depósitos	521.261	534.950	2,6
Depósitos de poupança	298.353	321.189	7,7
Índice de Basileia (%)	19,60	18,96	-0,63 p.p
Índice de eficiência operacional (%)	45,84	50,06	4,22 p.p
Pagamento de benefícios sociais	29.827	30.904	3,6
Pagamento de benefícios ao trabalhador	275.428	311.703	13,2

Nota: Informações disponíveis neste relatório podem apresentar diferenças com outros instrumentos de divulgação da CAIXA, em virtude de reprocessamentos ocorridos após apuração dos dados.

Evolução de Resultados

Atingimos lucro líquido de R\$ 21,1 bilhões em 2019, crescimento de 103,3% em relação ao mesmo período de 2018, impactado principalmente pela evolução de 13,5% na margem financeira, redução de 27,9% nas despesas de provisão para créditos de liquidação duvidosa - PCLD e leve crescimento nas receitas de prestação de serviços.

O lucro líquido recorrente atingiu R\$ 14,7 bilhões em 2019, evolução de 20,6% sobre o resultado obtido em 2018, impactado principalmente pelo ativo/passivo fiscal diferido, pela alienação de ativos/participações e compensado pelo *impairment* de ativos financeiros e pelas despesas com PDV. Em 2019, o resultado operacional alcançou R\$ 22,4 bilhões, aumento de 34,3% quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

As receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias registraram R\$ 27 bilhões e se mantiveram estáveis em 12 meses, com destaque para as receitas de fundos de investimento, crédito, convênio e cobrança e seguros, que apresentaram crescimento de 10,9%, 7,1%, 2,6% e 58,3%, respectivamente.

Já as despesas de pessoal cresceram 5,4% em relação a 2018, influenciadas, em parte, pelo provisionamento de R\$ 270,0 milhões referentes ao programa Bônus CAIXA. No quarto trimestre estas despesas totalizaram R\$ 5,6 bilhões, redução de 0,6% em comparação com o 4T18. As demais despesas administrativas totalizaram R\$ 11,5 bilhões, redução de 3,7% em relação ao valor gasto em 2018, influenciadas principalmente pela redução de 67,8% nas despesas com propagandas e publicidade, e promoções, uma economia de R\$ 449,2 milhões.

EVOLUÇÃO DE RESULTADOS (R\$ BILHÕES)

	2016	2017	2018	2019 (Contábil)	2019 (Recorrente)
Lucro Líquido	4,1	12,5	10,4	21,1	14,7
Resultado Operacional	4,0	14,5	16,6	22,4	--

	2016	2017	2018	2019	Variação (18/19)
Resultado Bruto de Intermediação Financeira	24,1	31,2	36,0	47,1	30,7%
Receitas com Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	22,5	25,0	26,8	27,0	0,6%
Despesas de Pessoal	21,0	22,4	(20,4)	(21,5)	5,4%
Outras Despesas Administrativas	12,2	12,0	(12,0)	(11,5)	-3,7%

Desempenho dos negócios

ATIVOS

Em dezembro de 2019, possuíamos R\$ 2,4 trilhões de ativos administrados, aumento de 3,9% em 12 meses, impulsionados, principalmente, pelo avanço de 13,2% nos fundos de investimento. Os ativos próprios da empresa apresentaram elevação de 2,3% em 12 meses. Entre os R\$ 1,1 trilhão de recursos de terceiros geridos pela CAIXA, destacam-se os recursos do FGTS, com saldo de R\$ 528,6 bilhões, com crescimento de R\$ 4,3 bilhões em 12 meses, e os fundos de investimentos, com R\$ 466,2 bilhões, aumento de R\$ 54,4 bilhões se comparado a dezembro de 2018.

CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLA

A nossa carteira de crédito ampla totalizou um saldo de R\$ 693,7 bilhões em dezembro de 2019. No trimestre, houve aumento de 1,5% e uma participação de mercado de 19,74%, influenciado pelo crescimento de 0,5% na carteira comercial PF, de 1,9% em habitação, de 2,8% em infraestrutura e de 4,5% em rural, compensado pela redução de 3,9% na carteira comercial PJ.

No ano de 2019, foram concedidos R\$ 375 bilhões em crédito para a população brasileira, aumento de 7,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, demonstrando a recuperação da carteira de crédito da instituição. Somente no quarto trimestre concedemos R\$ 100,8 bilhões, apresentando uma evolução de 11,6% em relação ao mesmo período do ano anterior.

As variações ocorridas devem-se, principalmente, ao reposicionamento estratégico na atuação no crédito, o qual prioriza concessões aos segmentos ligados a MPE e ao fomento do crédito imobiliário.

CAPTAÇÕES

As nossas captações totais encerraram o ano com saldo acima de R\$ 1 trilhão, evolução de 2,5% no trimestre. A relação entre as captações totais e a carteira de crédito correspondeu a 144,3%, em linha com a estratégia de alocação de ativos e passivos da empresa.

O desempenho no saldo foi impactado, principalmente, pelas evoluções de 7,7% nos depósitos em poupança, 17,5% nos depósitos à vista e 6,7% em empréstimos e repasses; e pelas reduções de 17,3% nas captações no mercado aberto, 20,3% em letras e 6,4% nos depósitos a prazo. Os depósitos totalizaram R\$ 534,9 bilhões em dezembro de 2019. A poupança, com saldo de R\$ 321,2 bilhões, continua a ser a nossa principal fonte de recursos. Ao final do período, a nossa base totalizou 106,8 milhões de contas, incremento de 4,8 milhões em 12 meses.

SERVIÇOS DE GOVERNO

Somos o principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal e, em 2019, foram repassados, por intermédio da CAIXA, mais de R\$ 30,8 bilhões para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira, um crescimento de 3,6% em relação a 2018.

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

O Conglomerado CAIXA, com suas participadas 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 aumentar a capacidade negocial e operacional.

Estabelecemos 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 os nossos objetivos.

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

	Dez/18	Dez/19	Variação (%)
CAIXA Seguros Holding	3.742.521	4.221.484	12,8
Too Seguros	319.773	279.893	-12,5
Banco PAN	937.258	1.278.237	36,4
TECBAN	112.934	117.392	3,9
Elo Serviços	100.782	218.287	116,6
Quod*	61.508	47.819	-22,3
Cia. Bras. de Securitização – CIBRASEC	6.894	--	--
FGO – Fundo Garantia de Operações	495.848	495.848	--
FGHAB – Fundo Garantidos de Habitação Popular	265.210	265.210	--
Outros investimentos	37.064	73.938	99,5
TOTAL	6.079.792	6.998.108	15,1

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

O investimento na CAIXA Seguros Holding, no valor de R\$ 4,2 bilhões em dezembro de 2019, apresentou crescimento de 12,8% em 12 meses e representa 60,3% do total da carteira de investimentos.

Redução das taxas de juros e novos indexadores do crédito imobiliário

Em 2019, promovemos quatro reduções de taxa de juros, acompanhando a queda consistente da SELIC. Outro marco importante foi o reposicionamento estratégico do crédito imobiliário para a pessoa física. Lançada em agosto de 2019, a opção de atualização do saldo devedor do crédito imobiliário pelo IPCA, com taxas de juros a partir de 2,95% a.a., apresentou-se como uma alternativa inovadora em relação aos produtos ofertados pelo mercado.

Este produto levou a uma redução das prestações iniciais de aproximadamente 30% em relação à exigida no crédito corrigido pela Taxa

Referencial (TR). As operações já contratadas nessa nova modalidade totalizaram R\$ 3,7 bilhões até o final do exercício de 2019.

No ano de 2019, concedemos R\$ 26,6 bilhões em crédito imobiliário com recursos do SBPE, o que representa um crescimento superior a 100% em comparação com o ano de 2018. Com este resultado, retomamos a liderança da concessão de crédito imobiliário com recursos da poupança. Com isso, nos mantivemos como líderes, com cerca de 70% de participação de mercado de crédito imobiliário.

O Banco de Todos os Brasileiros

GRI G4-DMA (antigo FS4), G4-DMA (antigo FS5), FS7, FS8, 103-2, 103-3/Inclusão Social*

Neste Capítulo
Cidadania e Distribuição de Renda
Benefícios ao Trabalhador
Fomento à Cultura e ao Esporte

Conexão com a PRSA



GOVERNANÇA



RELACIONAMENTO
E ENGAJAMENTO
COM PARTES
INTERESSADAS



DIVULGAÇÃO
E REPORTE DE
INFORMAÇÕES

Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável



*Sumário GRI disponível na página 126.

Átrio dos Vitrais localizado no Edifício Sede Matriz I, em Brasília - composto de 24 vitrais representando todas as regiões brasileiras

Somos a cara do Brasil e atuamos como o principal parceiro do Governo Federal na implantação de políticas públicas de desenvolvimento social e urbano por meio da análise e acompanhamento de **projetos de habitação popular, saneamento básico e de infraestrutura urbana e rural, e de gestão de recursos hídricos e resíduos sólidos.**

Gerenciamos mais de 36 mil operações que chegam a mais de R\$ 73 bilhões em transferências de recursos da União para os estados, municípios e entes públicos, com recursos sendo aplicados em obras e serviços executados em todo território nacional. Buscando simplificar e desburocratizar o processo de transferências voluntárias, durante o ano nos colocamos à disposição e atuamos junto ao Ministério da Economia na transformação digital do processo e racionalização do escopo de atuação, o que reduziu os custos operacionais e, conseqüentemente, as tarifas aplicáveis.

PLATAFORMA + BRASIL

Nossa atuação é pautada e reconhecida pela transparência na tramitação dos recursos públicos. Dessa forma, em 2019, instituímos a Plataforma + Brasil, sistema que preza pela transparência e, entre várias outras funcionalidades, possui rotinas automáticas que permitem que qualquer pessoa acompanhe as transferências de recursos públicos que realizamos. Para saber mais, acesse <http://plataformamaisbrasil.gov.br>.

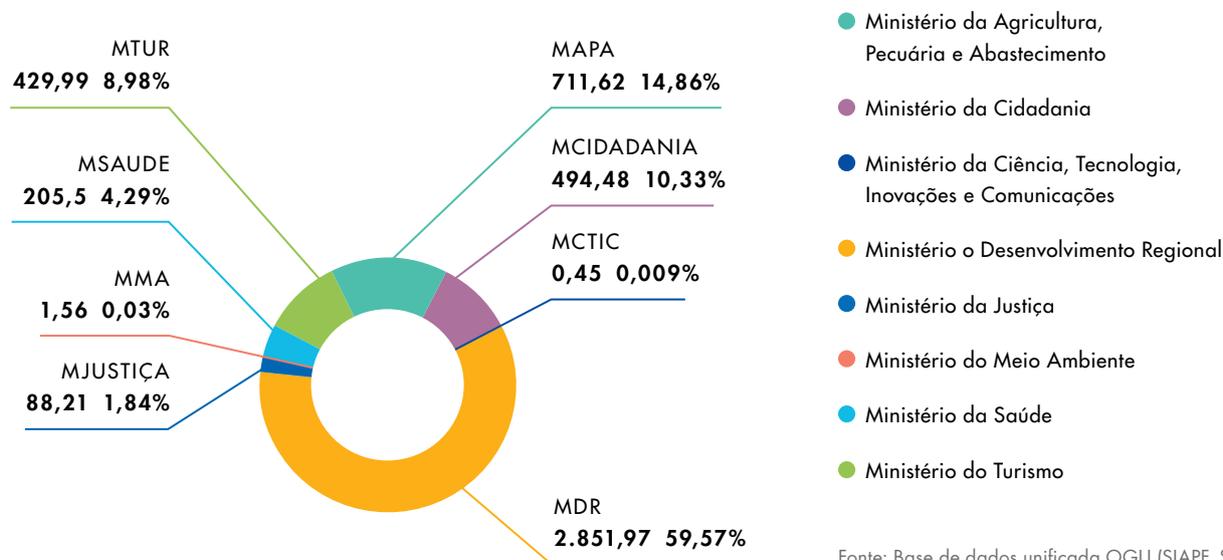
Em 2019, também foram contratadas mais de 6,4 mil operações com investimento total de R\$ 5,9 bilhões, garantindo que recursos públicos se

transformem efetivamente em entregas para a sociedade. Também foram injetados na economia brasileira mais de R\$ 4,78 bilhões em transferências de recursos para execução de projetos e obras públicas, além de serem entregues mais de 2.900 obras à população brasileira.

Ao longo desses anos de serviços prestados à sociedade brasileira, ampliamos nosso escopo de atuação para outras modalidades de transferência de recursos do Orçamento Geral da União (OGU), por meio de convênios, termos de compromissos e repasses fundo a fundo. Em 2019, as transferências pelo Ministério da Saúde para estados e município referentes a custeio do Sistema Único de Saúde (SUS) alcançaram o valor de R\$ 38,3 bilhões.

Com foco em manter essa transparência, disponibilizamos diariamente nossa base de dados para uso dos ministérios e órgãos de controle da União, bem como um Sistema de Acompanhamento de Obras que permite a qualquer cidadão ter acesso aos dados de cada contrato de repasse OGU gerido pela CAIXA. Essa ferramenta pode ser acessada no domínio www.caixa.gov.br > Poder Público > Acompanhamento de Recursos para Obras.

VALOR TOTAL DESBLOQUEADO EM 2019 (R\$ MILHÕES)



Fonte: Base de dados unificada OGU (SIAPF, SIIGF e Plataforma +Brasil) – Responsável pela base: GEOTR

Minha Casa, Minha Vida (MCMV) FS7

Lançado pelo Governo Federal em 2009, o programa tem por finalidade 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. Ao longo de 10 anos (2009 a 2019), contratamos 5.172.284 unidades habitacionais, beneficiando mais de 16,5 milhões de pessoas, com a entrega de 4.142.601 moradias em todo o país.

CONTRATAÇÕES E ENTREGAS EM 2019

Faixa	UH contratadas	UH entregues	Valor contratado
Faixa 1	1.500	59.987	R\$ 127.163.457
Faixa 2	272.893	273.342	R\$ 28.462.208.376
Faixa 3	42.887	36.751	R\$ 6.037.563.440
TOTAL	317.280	370.080	R\$ 34.626.935.273

Fonte: Diretoria de Habitação/CAIXA

CONTRATAÇÕES E ENTREGAS MCMV 2009 A 2019

Faixa	UH contratadas	UH entregues	Valor contratado
Faixa 1	1.534.238	1.232.475	R\$ 78.340.014.770
Faixa 2	3.053.801	2.488.743	R\$ 315.927.228.051
Faixa 3	584.245	421.383	R\$ 58.559.062.397
TOTAL 2009 A 2019	5.172.284	4.142.601	R\$ 452.826.305.218

Fonte: Diretoria de Habitação/CAIXA

Somente em 2019, foram entregues **370.080** unidades habitacionais no programa.

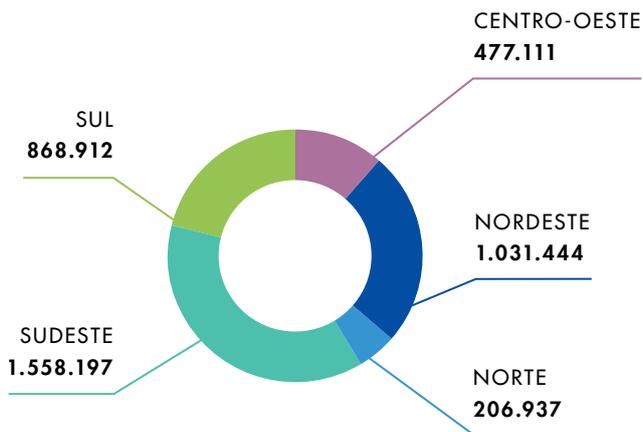
De 2009 a 2019, a CAIXA contratou **5.172.284** unidades habitacionais, das quais **4.142.601** já foram entregues.

DE OLHO NA QUALIDADE

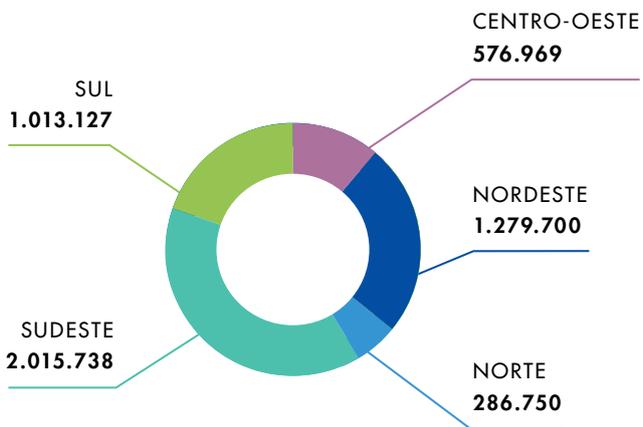
Em 2013, criamos o Programa De Olho na Qualidade com o objetivo de atuar nas ocorrências recebidas pelos canais institucionais, registradas por clientes beneficiários dos financiamentos habitacionais do Programa Minha Casa Minha Vida, referentes a vícios construtivos após a entrega das chaves das unidades habitacionais.

Em 2019, foram registradas 69.497 reclamações referentes a vícios construtivos após a entrega das chaves nas unidades habitacionais construídas no âmbito do PMCMV, durante a vigência da garantia. Desse total de reclamações, 30,34% foram consideradas improcedentes, enquanto 60,72% foram concluídas com solução do problema. 3,43% das ocorrências ainda não tiveram seu atendimento concluído. 2,28% foram direcionadas às construtoras, que não resolveram o problema. Essas empresas foram incluídas em cadastro restritivo, estando, portanto, impedidas de contratar com a CAIXA até que solucionem os problemas dos clientes. Os 3,23% restantes correspondem a ocorrências atrasadas, canceladas e pendentes de penalização.

PMCMV 2009 A 2019 - ENTREGAS POR REGIÃO



PMCMV 2009 A 2019 - CONTRATAÇÕES DE UNIDADES POR REGIÃO



Fonte: Diretoria de Habitação/CAIXA



O canal específico do Programa de Olho na Qualidade, disponibilizado pelo telefone 0800-721-6268, é a ferramenta utilizada pela comunidade para obter informações, tirar dúvidas, registrar solicitações e reclamações sobre o Programa Minha Casa Minha Vida, além de todos os canais institucionais já amplamente divulgados (agências, SAC e Ouvidoria). No caso de denúncias, o registro é realizado no canal da Ouvidoria por meio do 0800-725-7474.



COMISSÃO DE NEGÓCIOS DA HABITAÇÃO

Para qualificar e elevar a transparência com relação aos critérios de contratação, em 2019 instituímos essa comissão como forma de avaliar propostas de contratação de empreendimentos nas modalidades sem financiamento à produção e com financiamento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE). Além disso, a comissão foi responsável por avaliar as propostas das pessoas físicas com valor de financiamento a partir de R\$ 1 milhão, enquadradas no SBPE ou Pró Cotista/FGTS.

A comissão era composta por empregados de diversas unidades da empresa, incluindo as áreas de distribuição, estratégia do produto, estratégia do cliente e riscos. Desde sua instituição, a Comissão analisou 599 propostas de clientes Pessoa Física e 3.043 propostas de Pessoas Jurídicas, sendo aprovadas 558 e 2.967, respectivamente.

PROGRAMA NACIONAL DE HABITAÇÃO RURAL FS7

Parte do Minha Casa Minha Vida, o Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR) foi criado para viabilizar o acesso à moradia digna no campo, atendendo a trabalhadores rurais, agricultores familiares e equivalentes (comunidades quilombolas, indígenas, assentados PNRA/IN-CRA, extrativistas e pescadores artesanais). Os recursos são destinados à construção, reforma, ampliação ou conclusão de moradia já existente na área rural. 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:** renda bruta anual até R\$ 17.000,00.
- **Grupo II:** renda bruta anual de R\$ 17.000,01 a R\$ 33.000,00.
- **Grupo III:** renda bruta anual de R\$ 33.000,01 a R\$ 78.000,00.

Além do subsídio para a construção da unidade habitacional, a entidade organizadora recebe, para cada família beneficiária, o valor de R\$ 1.700,00 que deverá ser usado no desenvolvimento das atividades de assistência técnica e trabalho social. Em 2019, foram entregues mais de 12 mil unidades habitacionais, sendo 83 para comunidades de Pescadores Artesanais, beneficiando cerca de 48 mil pessoas.

UNIDADES ENTREGUES

Região	UH
Centro-oeste	683
Nordeste	8.268
Norte	1.151
Sudeste	1.268
Sul	700

Fonte: Diretoria de Habitação/CAIXA

Programas de transferência de renda FS7

Em 2019, pagamos cerca de 165 milhões de benefícios sociais referentes a programas de transferência de renda, totalizando aproximadamente R\$ 31 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 foi responsável por 97% do volume de pagamentos.

Para gerenciar esses programas sociais, mantemos a base do Cadastro Único, um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza, utilizado pelo Governo Federal, estados e municípios para implantação de políticas públicas capazes de promover a melhoria da vida dessas famílias. Essa ação permite a integração de programas como Bolsa Família e outras iniciativas estaduais, municipais e federais.

Entre 2018 e 2019, a base do Cadastro Único cresceu 9,06%, consolidando dados de 53,2 milhões de famílias e 175,6 milhões de pessoas. Uma média de 6 milhões de transações mensais são realizadas no âmbito do Cadastro Único pelos entes públicos, relativas a inclusões e alterações cadastrais.

BOLSA FAMÍLIA

O Programa Bolsa Família é o maior programa de transferência de renda do Brasil. Direcionado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza, o programa busca garantir o direito à alimentação, acesso à educação e à saúde. Em todo o Brasil, mais de 13,7 milhões de famílias foram atendidas pelo Bolsa Família mensalmente em 2019.

A maior parte das famílias beneficiadas pelo programa são da região Nordeste, que concentra cerca de 51% do total, seguida pela região Sudeste, com 25,33%. Juntas, as regiões Norte, Sul e Centro-Oeste, totalizam 23,29%. Em todo Brasil foram disponibilizados cerca de 38 milhões de benefícios.

Em 2019, realizamos o pagamento de 160 milhões de parcelas, representando R\$ 30 bilhões em benefícios pagos, resultado 3,10% maior que 2018. A efetividade acumulada de pagamento do Programa em 2019 foi de 99,03%, correspondendo a um aumento de 0,1 p.p. em relação a 2018, e uma média de 13,7 milhões de famílias pagas mensalmente. Ainda, em atendimento à Medida Provisória 898/2019, fomos responsáveis pela implantação e o pagamento do Abono Natalino do Programa Bolsa Família, que garantiu o pagamento em valor dobrado da parcela no mês de dezembro.

Lançado em 2019 e com cerca de 8 milhões de downloads, o aplicativo Bolsa Família permite que os beneficiários confirmem saques, calendário de pagamentos, além das últimas parcelas pagas do benefício na tela do celular, com praticidade e rapidez. A ferramenta também possui funções para os não-beneficiários, como dados sobre a rede de atendimento, calendário do programa e informações gerais de acesso ao benefício.

Região	2019					
	Qtd Famílias (em milhões)	% Famílias	Qtd Beneficiários (em milhões)	% Beneficiários	Qtd Benefícios (em milhões)	% Benefícios
Norte	1,7	12,90 %	4,71	14,75%	5,59	14,38 %
Nordeste	6,77	51,35 %	15,89	49,77%	19,68	50,60 %
Centro-oeste	0,60	4,56 %	1,55	4,85 %	1,76	4,52 %
Sudeste	3,34	25,33 %	7,93	24,83 %	9,67	24,86 %
Sul	0,77	5,83 %	1,85	5,80 %	2,20	5,56 %
TOTAL	13,17	100 %	31,93	100 %	38,89	100 %

Fonte: <http://bi.cegov.df.caixa>

DEMAIS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA

Em 2019, também operamos diversos programas de transferência de renda, totalizando 4,9 milhões de benefícios pagos e valor total de R\$ 830 milhões, conforme detalhamento abaixo.

Programa	Qtd Parcelas	Valor (R\$)
Bolsa Alfa (DF)	3.765	123.540,00
Bolsa Atleta (nacional)	65.024	125.719.730,00
Bolsa Escola do Ipojuca (PE)	135.076	19.093.170,00
Bolsa Família Mun. Consorciada - Manaus (AM)	244.915	14.694.900,00
Cartão Família Carioca (RJ)	375.208	39.738.106,00
Chapéu de Palha (RJ)	157.290	39.465.125,00
De Volta Para Casa (nacional)	44.121	18.177.852,00
DF Sem Miséria (DF)	595.756	79.755.860,00
Família Paranaense (PR)	580.772	10.631.661,00
Fomento às Atividades Produtivas Rurais (nacional)	37.596	46.327.400,00
Garantia Safra (nacional)	2.054.224	389.703.960,00
Incluir Capixaba (ES)	241.236	18.737.762,00
PETI Rural (nacional)	19	475,00
PETI Urbano (nacional)	170	6.035,00
Programa Primeiro Passo (nacional)	245.366	21.673.315,00
Santa Renda (SC)	173.825	5.705.016,00
Vida Nova - Nova Lima (MG)	5.407	731.175,00
TOTAL	4.959.770	830.285.082,30

Auxílio Emergencial ^{FS7}

BRUMADINHO

Instituído em março de 2019 devido ao desastre na cidade de Brumadinho (MG), o Auxílio Emergencial Pecuniário consiste no pagamento, em parcela única, de R\$ 600,00, às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), residentes no município e que tenham sido beneficiárias do programa no mês de janeiro de 2019. Em 2019, foi pago o montante de R\$ 802,2 mil.

PESCADORES

Em novembro, foi instituído o pagamento de benefício aos pescadores profissionais artesanais inscritos e ativos no Registro Geral da Atividade Pesqueira, com atuação em área marinha ou em área estuarina, domiciliados nos municípios afetados pelas manchas de óleo, pescadores prejudicados pelo desastre por derramamento de petróleo na costa litoral brasileira, conforme definição do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). O valor total do benefício é de R\$ 1.996,00, pago em duas parcelas iguais de R\$ 998,00, realizado conforme calendário e com validade da parcela de 90 dias. Em 2019 foi pago e injetado na economia o montante de R\$ 48,7 milhões.

Benefício ao trabalhador ^{FS7}

Os programas destinados ao trabalhador foram responsáveis por mais de 51 milhões de pagamentos de benefícios em 2019, totalizando aproximadamente R\$ 54 bilhões distribuídos em ações como Seguro Desemprego, PIS e Abono Salarial.

PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL (PIS)

Com a publicação da Medida Provisória nº 889/2019, que tornou disponível o saque integral do saldo do PIS/PASEP a partir de 19 de agosto de 2019, foi disponibilizado o acesso aos valores do PIS para 10,4 milhões de cotistas PIS/PASEP e, a partir de 19 de agosto de 2019, para qualquer titular da conta individual ou seus dependentes/sucessores legais.

Para dar eficácia à medida, realizamos diversas ações de adaptação e melhoria em nossos sistemas, a capacitação das equipes para o atendimento nas agências e demais canais de comunicação, a disponibilização de informações nos canais de atendimento, e no hotsite exclusivo (<http://www.caixagov.br/cotaspis>), bem como no aplicativo para celular. Para garantir que a informação chegasse a todos os beneficiados, realizamos uma ampla divulgação na mídia, a publicação de materiais nas redes sociais, além de campanhas em emissoras de rádio e TV e realização de entrevistas em diversos veículos de comunicação, com informações nacionais e regionais.

Para garantir um atendimento de qualidade e ampliar o volume de saques, também executamos rotinas para o pagamento dos valores por meio de crédito automático nas contas de clientes CAIXA, além da realização de pagamentos via Transferência Eletrônica Disponível (TED) para outras instituições.

ABONO SALARIAL

Benefício com valor de até um salário mínimo, têm direito ao abono trabalhadores cadastrados no PIS há pelo menos cinco anos, que tenham recebido remuneração mensal média de até dois salários mínimos durante o ano-base, ter exerci-

do atividade remunerada para Pessoa Jurídica por pelo menos 30 dias e ter seus dados informados pelo empregador (Pessoa Jurídica) corretamente na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). Em 2019, pagamos mais de 20 milhões de benefícios, sendo que 53,13% dos trabalhadores receberam os valores diretamente na conta da CAIXA, sem necessidade de se dirigirem a um canal de atendimento.

SEGURO DESEMPREGO ^{FS7}

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

Como agente pagador do benefício Seguro-Desemprego, proporcionamos ao trabalhador o recebimento de seu benefício em todos os seus canais, tais como agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de autoatendimento, além de efetuar o pagamento direto na conta do beneficiário que possui vínculo bancário com a CAIXA.

1,2 milhão

de pagamentos e cerca de R\$ 1,5 bilhão distribuídos.

Distribuição de aproximadamente

R\$ 11 milhões

em rendimentos beneficiando cerca de 200 mil participantes.

10,4 milhões

de cotistas com acesso aos valores do PIS em julho de 2019 ou seus dependentes com acesso a partir de agosto de 2019.

Região	Trabalhador Formal				Pescador Artesanal, Empregado Doméstico e Trabalhador Resgatado				Total	
	Quantidade	%	Valor	%	Quantidade	%	Valor	%	Qtd	Valor
Norte	1.449.405	54,15	1.770.664.442,61	59,12	1.227.052	45,85	1.224.191.966,00	40,88	2.676.457	2.994.856.408,61
Nordeste	5.175.904	79,14	6.075.739.720,86	81,71	1.363.920	20,86	1.360.017.725,00	18,29	6.539.824	7.435.757.445,86
Centro-oeste	2.420.560	94,75	3.059.810.595,93	95,81	134.234	5,25	133.866.949,00	4,19	2.554.794	3.193.677.544,93
Sudeste	13.094.577	95,86	16.917.969.017,60	96,78	565.456	4,14	563.768.768,00	3,22	13.660.033	17.481.737.785,60
Sul	4.678.973	96,20	6.106.283.097,83	97,07	184.715	3,8	184.186.433,00	2,93	4.863.688	6.290.469.530,83
TOTAL	26.819.419	88,53	33.930.466.874,83	90,73	3.475.377	11,47	3.466.031.841,00	9,27	30.294.796	37.396.498.715,83

Fonte: <http://bi.cegov.df.caixa>

Em 2019, a média mensal de parcelas pagas foi de 2,5 milhões, atingindo um total anual de mais de R\$ 37 bilhões transferidos aos trabalhadores. A maior parte dos pagamentos, representando 57,3%, foi efetuada mediante crédito em conta de titularidade dos beneficiários, distribuídos conforme tabela acima.

FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO (FGTS)

Em 2019, registramos a arrecadação bruta de R\$ 128 bilhões com o FGTS, um aumento de 6,7% em relação a 2018. Considerando o fluxo normal de caixa, os saques somaram R\$ 125,2 bilhões, resultando em arrecadação líquida de R\$ 3,4 bilhões (desconsiderando o Saque Imediato).

MOVIMENTAÇÕES FGTS

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 ⁽¹⁾	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
2019 ⁽²⁾	128.709.622.679,91	125.271.632.355,15	3.437.990.324,76

(1) Não considera o pagamento das contas inativas.

(2) Não considera o pagamento do Saque Imediato.

Estes dados estão disponíveis na página www.fgts.gov.br – opção Sobre o FGTS – Números, e também no Canal do FGTS (fgts.caixa), no relatório Arrecadação Bruta Consolidada (para os dados da Arrecadação Bruta) e no relatório Saques Consolidados (para os dados de Saque). A Arrecadação Líquida é o resultado do cálculo da Arrecadação Bruta menos Saques.

DEFINIÇÃO DE NOVAS REGRAS PARA SAQUE DO FGTS

Com a Medida Provisória nº 889, foram estabelecidas novas regras para o saque do FGTS, dentre elas o Saque Imediato. Assim, os trabalhadores puderam realizar o saque de até R\$ 500,00 do saldo da conta vinculada do FGTS. Para as contas que tinham saldo de até um salário mínimo (R\$ 998,00) na data de publicação da Medida Provisória (24/07/2019), foi possível o saque do valor

total da conta. A operação foi viabilizada com a mobilização de 64 áreas da empresa e 138 empregados com atuação direta e exclusiva. Durante 2019, mais de 56 milhões de trabalhadores efetuaram o saque imediato, totalizando o valor de R\$ 26,2 bilhões.

Também atualizamos o aplicativo do FGTS, que contém os serviços de extrato completo, créditos complementares e adesão ao serviço de SMS. O aplicativo está disponível para iOS e Android e representa um marco relevante na melhoria da prestação de serviços aos trabalhadores. Em 2019, foram mais de 50 milhões de downloads realizados.

DESCONTO NOS FINANCIAMENTOS À PESSOA FÍSICA

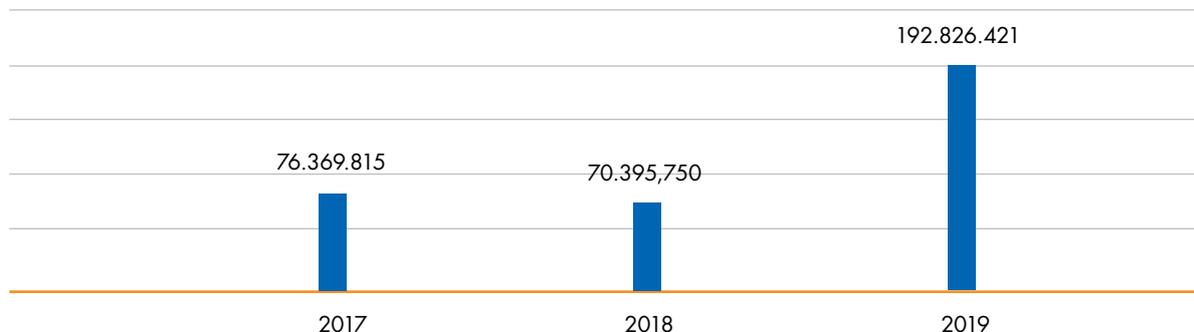
A concessão de descontos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda amplia a capacidade de pagamento dos beneficiários. Assim, quanto menor a renda, maior o desconto concedido, fazendo com que as aplicações do FGTS cumpram efetivamente seu papel social de levar moradia à população de menor renda. Em 2019, foram concedidos R\$ 7,85 bilhões a título de desconto nos financiamentos contratados com recursos do FGTS, que viabilizaram o atendimento a 319.743 famílias.

FGTS-SAÚDE

Em 2019, o escopo de aplicação dos recursos do FGTS foi ampliado para permitir créditos às entidades hospitalares filantrópicas e instituições sem fins lucrativos que atuam junto às pessoas com deficiência. A partir dessa iniciativa, no ano foram contratados cerca de R\$ 570,9 milhões em operações de crédito do Programa FGTS-Saúde.



EXTRATOS GERADOS APP FGTS - 2017 A 2019



As contratações realizadas com recursos do FGTS chegaram a R\$ 59,41 bilhões, uma redução de 4,45% em comparação a 2018.

CONTRATAÇÕES COM RECURSOS DO FGTS

Área	2018		2019	
	Valor (em bilhões)	Número de Unidades	Valor (em bilhões)	Número de Unidades
Habitação	59,90	527.733	56,55	393.139
Infraestrutura	0,27	-	0,79	-
Saneamento	2,02	-	1,49	-
Saúde	-	-	0,57	-
TOTAL	62,18	527.733	59,41	393.139

Fonte: Base FGTS

Em 2018, o número de unidades considera aquelas financiadas com mutuários pessoa física e pessoa jurídica, enquanto que, em 2019, a quantidade refere-se apenas às unidades financiadas com mutuários finais pessoa física.

Fundo Garantia Safra FS7, FS8

Esse fundo tem como finalidade garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de 1.960 municípios localizados na região do semiárido nordestino, norte do Espírito Santo e Minas Gerais, sistematicamente sujeitos a condições climáticas severas para a agricultura familiar de subsistência.

A arrecadação e administração dos recursos, assim como o pagamento de benefícios, tem sido realizada pela CAIXA desde 2003. Em 2019, o FGS atingiu seu melhor patamar em disponibilidades desde a criação do Fundo em 2002, com R\$ 972 milhões.

Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS) FS7

Fundo público criado dentro do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), o FCVS assume, em nome do mutuário, o saldo residual não amortizado dentro do prazo do contrato de financiamento e parte dos descontos concedidos nas liquidações antecipadas e nas transferências de contratos de financiamento habitacional.

O FCVS resulta em benefícios à sociedade brasileira em dois momentos distintos, mas que trazem resultados muito parecidos.

O benefício direto e imediato ocorre quando por decisão do mutuário, resolver liquidar o seu contrato de financiamento, deixando de ter a res-

ponsabilidade pelo pagamento das prestações mensais, do saldo residual do financiamento, bem como a concretização da desobrigação do seu imóvel. O segundo momento diz respeito à novação de dívidas em que os recursos decorrentes dos descontos concedidos retornam aos agentes financeiros por meio de títulos CVS emitidos pela União.

Em 2019, destaque para o valor de novação de dívidas do Fundo junto às instituições financiadoras no valor de R\$ 1,49 bilhão. Houve pagamento de eventos de MIP (Morte e Invalidez Permanente) e DFI (Danos Físicos ao Imóvel) no valor de R\$ 2,96 milhões, beneficiando mais de 6.500 famílias.

Parcerias Público-Privadas FS7, FS8

Em alinhamento à política do Governo Federal, auxiliamos na estruturação de projetos de concessões e Parcerias Público-Privadas (PPP) a entes subnacionais por meio da Superintendência Nacional Serviços de Governo (SUDEP). Com recursos da ordem de 180 milhões provenientes do OGU (Orçamento Geral da União), estes projetos em operação devem beneficiar aproximadamente sete milhões de pessoas em mais de 30 municípios, com ações de capacitação e contribuições técnicas às políticas públicas municipais. Ao todo, são 21 contratos nos seguintes setores:

- **Resíduos Sólidos Urbanos:** 5 contratos iniciados em 2018, como projetos-piloto;
- **Saneamento Básico:** 3 contratos de esgotamento sanitário decorrentes de chamamento público;
- **Iluminação Pública:** 13 contratos, sendo 12 decorrentes de chamamento público e um por demanda do município de Nova Lima/MG.

Dos 21 contratos, 16 estão análise de Estudo de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental e estruturação de minuta de contrato, representando expectativa de receitas para a CAIXA de cerca de R\$ 23 milhões para os anos de 2020 e 2021.

Contam com apoio do *International Finance Corporation/ World Bank Group* (IFC / Banco Mundial) sete projetos de iluminação pública (atualmente em fase de consulta pública, prévia ao início do processo licitatório para concessão dos serviços). A Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) apoia um projeto de esgotamento sanitário e um de iluminação pública; e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) apoia um contrato de resíduos sólidos urbanos e um projeto de iluminação pública. A GIZ (agência alemã para cooperação internacional) apoia os projetos por meio de capacitações aos entes federativos nos temas afetos aos projetos.

Projeto/ Localidade	UF	Parceiro Internacional	Setor	População beneficiada
Projetos iniciados em 2018				
Bauru	SP	-	Resíduos Sólidos Urbanos	337.094
Consórcio Comares (Altaneira, Barbalha, Caririçu, Crato, Farias Brito, Jardim, Juazeiro do Norte, Missão Velha, Nova Olinda e Santana do Cariri)	CE	-	Resíduos Sólidos Urbanos	618.338
Consórcio Convale (Uberaba, Conceição das Alagoas, Sacramento, Delta, Planura, Campo Florido, Conquista, Veríssimo, Comendador Gomes e Água Comprida)	MG	-	Resíduos Sólidos Urbanos	460.000
Teresina	PI	Banco Interamericano de Desenvolvimento	Resíduos Sólidos Urbanos	814.230
São Simão	GO	-	Resíduos Sólidos Urbanos	17.088
Projetos iniciados em 2019				
Nova Lima	MG	Banco Interamericano de Desenvolvimento	Iluminação Pública	93.577
Belém	PA	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	1.452.275
Franco da Rocha	SP	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	149.502
Cachoeiro de Itapemirim	ES	Banco Interamericano de Desenvolvimento	Iluminação Pública	211.649
Sapucaia do Sul	RS	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	139.476
Aracaju	SE	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	650.106
Campinas	SP	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	1.182.429
Feira de Santana	BA	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	556.642
Camaçari	BA	<i>International Finance Corporation</i>	Iluminação Pública	296.893
Toledo	PR	Agência Francesa de Desenvolvimento	Iluminação Pública	135.538
Corumbá	MS	-	Iluminação Pública	109.899
Patos de Minas	MG	-	Iluminação Pública	124.349
Crato	CE	-	Iluminação Pública	
São Gonçalo do Amarante	RN	-	Esgotamento Sanitário	101.492
Volta Redonda	RJ	Agência Francesa de Desenvolvimento	Esgotamento Sanitário	265.201
Crato*	CE	-	Esgotamento Sanitário	

Base: Dez/2019

* A população beneficiada nos projetos de Crato está computada no projeto de COMARES.

Fonte: <http://governanca.sudep.caixa/ppp/>

Novo Fies, Fundo Garantidor do Fies (FG-Fies) e Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEDUC) ^{FS7}

Operado integralmente pela CAIXA, o Novo Fies abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies Público realizadas a partir de janeiro de 2018. O Novo Fies alcançou, ao final de 2019, o total de 165.995 estudantes atendidos. Em 2019, foram celebrados 84.957 novos contratos e repassados encargos educacionais às 931 mantenedoras de instituições de ensino superior que aderiram ao programa, no montante de R\$ 1,4 bilhão no ano.

O Fundo Garantidor do Financiamento Estudantil (FG Fies) tem por finalidade prestar garantia dos financiamentos contratados a partir do primeiro semestre de 2018 ou contratados anterior-

mente e aditados na fase de utilização. No final do exercício de 2019, o FG-Fies contava com 167.358 mil contratos em sua carteira, totalizando R\$ 1,96 bilhão em repasses.

Já o Fundo Garantidor de Operações de Crédito Educativo (FGEDUC) tem por objetivo garantir parte do risco em operações de crédito educativo, no âmbito do Fies, formalizados até o segundo semestre de 2017. No final do exercício de 2019, o FGEDUC possuía 1.939.084 contratos que contam com a garantia do fundo, totalizando o montante de R\$ 61,18 bilhões.

Patrocínio Cultural e Esportivo

Em 2019 foram investidos R\$ 28,3 milhões em patrocínios do segmento cultural. Foram priorizados projetos regionais que promovessem o desenvolvimento social e o incentivo às produções regionais e artistas iniciantes.

Deste total, R\$ 19,2 milhões foram referentes a patrocínios a 168 projetos selecionados em chamado público para ocupação dos espaços CAIXA Cultural localizadas em Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

PATROCÍNIO CULTURAL

Região	Quantidade	Valor Investido
Centro-Oeste	38	R\$ 4.237.000,00
Nordeste	103	R\$ 10.916.477,50
Norte	5	R\$ 213.808,00
Sudeste	76	R\$ 8.333.800,00
Sul	55	R\$ 4.662.761,40
TOTAL	277	R\$ 28.363.846,90

Fonte: SIPO, SIMKT (<http://simkt.caixa>) e SISPA (<http://sispa.caixa>).

Já os patrocínios do segmento esportivo tiveram investimento de R\$ 55,9 milhões no ano de 2019.

PATROCÍNIO ESPORTIVO

Grupo	Valor	%
Atletismo	R\$ 15.951.000,00	28,50%
Basquete	R\$ 8.600.000,00	15,37%
Corridas de rua	R\$ 791.500,00	1,41%
Ginástica	R\$ 5.000.000,00	8,93%
Paradesporto	R\$ 25.240.000,00	45,10%
Outros esportes	R\$ 387.500,00	0,69%

Fonte: SIPLO, SIMKT (<http://simkt.caixa>) e SISPA (<http://sispa.caixa>).

Ressaltamos que, para esse exercício, as contrapartidas socioambientais foram incluídas nos critérios de seleção, precificação e retorno de patrocínios, de forma a qualificar as propostas desde a entrada. Dentre elas destacam-se distribuição de sementes e mudas, doação de materiais utilizados para entidades de reaproveitamento, ações educativas de cunho socioambiental, ações de profissionalização e doação de valores de bilheteria a entidades filantrópicas.

As modalidades de atuação da CAIXA em patrocínios esportivos são atletismo, basquete, corridas de rua, ginástica e natação, entre outras. Com a preparação dos Jogos Olímpicos, serão priorizados os projetos já apoiados no quadriênio 2017-2020, consolidando a imagem da CAIXA como referência no apoio olímpico do Brasil.

Na preparação para as Paralimpíadas de Tóquio, os atletas receberam investimento de R\$ 25 milhões em 2019. As Loterias CAIXA patrocinam 11 modalidades paralímpicas, promovendo a melhoria de resultados nos seguintes esportes: paratletismo, bocha adaptada, esgrima em cadeira de rodas, futebol de cinco, goalball, parahalterofilismo, paranatação, rúgbi em cadeira de rodas, tênis de mesa adaptado, tiro esportivo e vôlei sentado.

Em 2019, os atletas participaram do Parapan de Lima, com um resultado recorde no quadro de medalhas do Brasil – 308 no total – e a garantia do 1º lugar do Quadro de Medalhas. Dos 124 ouros, destaque para natação (53) e atletismo (33), modalidades patrocinadas com a venda de Loterias, além das 99 pratas e 85 bronzes garantidos pelos atletas.

Loterias CAIXA

FS7

As Loterias CAIXA registraram em 2019 números recordes, com uma arrecadação de R\$ 16,7 bilhões em apostas. O resultado é o melhor já registrado em toda a história e representa um crescimento superior a 20% em relação às vendas de 2018, quando a arrecadação foi de R\$ 13,8 bilhões. No ano, foram distribuídos mais de R\$ 5,8 bilhões em prêmios, em mais de 326,7 milhões de apostas premiadas, em todas as faixas de premiação e em todas as modalidades lotéricas.

A Mega-Sena é a modalidade mais popular das Loterias CAIXA, responsável pelo maior percentual da arrecadação, correspondendo a 43,1%

do total arrecadado, com mais de R\$ 7,2 bilhões. Em seguida estão a Lotofácil e a Quina, responsáveis por 26,2% e 17% de participação respectivamente, correspondendo a mais de R\$ 4,3 bilhões e R\$ 2,8 bilhões.

As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para o desenvolvimento social do país. Do total arrecadado pelas Loterias Federais, um percentual é destinado aos beneficiários previstos em Lei. Em 2019, os valores repassados atingiram o total de R\$ 7,9 bilhões, para serem aplicados em áreas como esporte, educação, cultura e segurança.

REPASSES* (em R\$ mil)		2018	2019
DESTINAÇÃO			
ESPORTE	Ministério do Esporte	424.704	404.250
	Clubes de Futebol	77.438	75.223
	Comitê Olímpico do Brasil (COB)	230.129	286.688
	Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB)	131.822	159.315
	Confederação Brasileira de Clubes (CBC)	55.782	79.652
	Federação Nacional de Clubes – FENACLUBES	2.408	6.372
	Secretarias de Esportes dos estados	59.795	158.514
	Comitê Brasileiro do Desporto Escolar (CBDE)	13.248	35.047
	Comitê Brasileiro do Desporto Universitário (CBDU)	6.624	17.523
SUBTOTAL ESPORTES		1.001.950	1.222.584
Prêmios Prescritos Repassados ao Fies		730.365	331.881
SUBTOTAL EDUCAÇÃO		730.365	331.881
CULTURA	Fundo Nacional da Cultura (FNC)	387.991	471.562
SEGURANÇA	Fundo Penitenciário Nacional (FUNPEN)	251.483	165.729
	Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP)	770.460	1.519.906
SEGURIDADE	Seguridade Social	2.333.394	2.831.139
SAÚDE	Fundo Nacional da saúde (FNS)	6.836	5.204
OUTROS	Fundo Nacional de apoio à Criança e Adolescente (FNDCA)	831	1.487
	Testes Especiais (APAE, Cruz Vermelha, FENAPESTALOZZI)	1.242	2.782
	SUBTOTAL	3.752.237	4.997.809
Imposto de Renda sobre Prêmios Pagos		1.094.665	1.368.689
TOTAL DE REPASSES		6.579.218	7.920.963

*Em 2018, os repasse para educação consideram os Fundo de Investimento do Estudante Superior – Fies e os Prêmios Prescritos Repassados ao Fies.

Nos últimos cinco anos, repassamos mais de R\$ 34,27 bilhões aos beneficiários legais para investimentos em áreas prioritárias. Mais informações na área de Repasses Sociais da página de Loterias no site da CAIXA: <http://loterias.caixa.gov.br/wps/portal/loterias/landing/repasses-sociais/>



MODERNIDADE E INOVAÇÃO

Em 2019, o portal Loterias CAIXA (www.loteriasonline.caixa.gov.br) atingiu mais de 2,5 milhões de usuários cadastrados. Ágil, seguro e totalmente digital, o portal é, junto com o Internet Banking CAIXA (IBC), o canal oficial de apostas pela internet das Loterias CAIXA. O site foi responsável por mais de R\$ 560 milhões em vendas no ano de 2019, o que corresponde a 3,3% do total da arrecadação no período. Esse valor é quase seis vezes maior do que o apurado em 2018, quando foram registrados R\$ 97,9 milhões em vendas.

Em setembro, foi a vez do lançamento do aplicativo das Loterias CAIXA, inicialmente, para usuários do sistema operacional iOS, na Apple Store. A plataforma insere os produtos das Loterias CAIXA na tendência mundial de e-commerce e atrai o público mais jovem. O app permite realização de apostas via dispositivos móveis, celulares e tablets, com acesso à internet e um cartão de crédito. Desde seu lançamento, o aplicativo foi responsável por mais de 113 mil transações, com R\$ 6,6 milhões de arrecadação total. Foram mais de 126 mil downloads e mais de 40 mil usuários ativos em 2019.

JOGO RESPONSÁVEL

Em 2014, aderimos aos princípios e requisitos da World Lottery Association (WLA) para ser certificada como promotora do Jogo Responsável e, desde 2017 mantemos a certificação “Nível 3”, de um total de 4 níveis, após implantação de boas práticas voltadas para a indústria do jogo.

Como parte das ações de manutenção de certificação, em 2019 foi realizada a “Semana do Jogo Responsável”, em que foram realizadas ações de comunicação com os lotéricos, via mensagens en-

viadas aos terminais lotéricos e pela ferramenta Expresso Parceiro, bem como informativo aos clientes e sociedade em geral, por meio de mensagens nos comprovantes de apostas emitidos naquela semana. Outra ação realizada foi a estampa do bilhete da Loteria Federal, extração nº 5414, que contou com imagem alusiva ao evento em que foram apresentados os 10 elementos que norteiam o programa do Jogo Responsável na CAIXA, possibilitando a divulgação aos apostadores sobre as ações adotadas para este tema. Também possuímos um site com orientações segmentadas para a indústria de jogos, loterias e apostas, por meio do qual o apostador também pode identificar o seu perfil e, em caso de necessidade, há um link com informações sobre onde o cliente pode buscar auxílio profissional para tratamento no vício ao jogo.

O Programa do Jogo Responsável foi incluído na Circular de Regulamentação das Permissões Lotéricas, publicada no Diário Oficial em 08/04/2019, reforçando o compromisso com as premissas do programa na rede de revendedores.

Além disso, cada produto novo a ser lançado passa por um intenso processo de avaliação, que inclui a utilização da ferramenta GamGard, baseada em conceitos psicológicos para medir o potencial de adição do jogo. Periodicamente também são distribuídos materiais de divulgação do programa Jogo Responsável à rede de lotéricas e, em 2019, todas as campanhas digitais relacionadas às loterias, assim como o novo enxoval para a rede de lotéricas, passaram a contar com o selo do Jogo Responsável.

Para saber mais sobre o Jogo Responsável, acesse www.jogoresponsavel.com.br ou entre em contato por meio do atendimento ao cliente no 0800 726 0207. Em 2019, foram realizados 123.129 atendimentos no 0800.





Sustentabilidade e RSA

GRI 102-12, 102-13*

*Sumário GRI disponível na página 126.

Neste Capítulo
Política de Responsabilidade Socioambiental
Risco Socioambiental
Fundo Socioambiental CAIXA
Ecoeficiência



Participante da Orquestra Criança Cidadã, projeto patrocinado pela CAIXA

Conexão com a PRSA



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS



GESTÃO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS



GESTÃO DE PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS E DA CADEIA DE FORNECIMENTO SOCIOAMBIENTAIS



GOVERNANÇA



DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO



7 ENERGIA LIMP A E ACESSÍVEL



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Nossa política de atuação está fortemente conectada com o equilíbrio entre resultados econômicos, sociais e ambientais.

A gestão de todos os nossos negócios e relacionamentos com nossos públicos de interesse se baseia em práticas que buscam a consolidação da CAIXA como empresa socialmente responsável, ambientalmente correta e economicamente viável.

A Política de Governança Corporativa estabelece como princípio a Responsabilidade Socioambiental e orienta que a gestão e as decisões de negócios contemplem aspectos socioambientais e observem a responsabilidade pelos impactos de nossas ações e atividades na sociedade e no meio ambiente. Reforçando essas premissas, a Política de Responsabilidade Socioambiental ainda destaca o comportamento transparente e ético, bem como a busca do desenvolvimento sustentável e a inclusão social, que são parte de nossa essência.

Também faz parte de nossa estrutura de governança o Comitê de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. Criado em 2014, esse comitê estratégico tem por finalidade assegurar a articulação entre as diversas áreas da CAIXA em processos de desenvolvimento, implantação, avaliação e acompanhamento da sustentabilidade e

responsabilidade socioambiental. Em 2019, as nossas práticas de governança passaram por aprimoramentos, sendo uma delas a revisão do modelo de colegiados. Nesse contexto, esse comitê foi reformulado e integrado a outros temas, sendo denominado, a partir de 2020, como Comitê de Compras e Contratações, Marketing e RSA.

Por meio da responsabilidade socioambiental, buscamos valorizar projetos e ideias que contribuem para a qualidade de vida dos brasileiros, sempre promovendo o desenvolvimento sustentável do país. Para isso, participamos de diversas associações e iniciativas que direcionam e reforçam as nossas ações. Entre elas estão: Pacto Global - PNUD, Princípios do Equador, Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústria de Base (ABDIB), *Principles for Responsible Investment* (PRI), *Carbon Disclosure Project* (CDP), *United Nations Environment Program - Finance Initiative* (UNEP FI), Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), Princípios de Empoderamento das Mulheres, Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)

Levar em conta os aspectos econômicos e socioambientais nas decisões é essencial para a perenidade dos negócios. Sob essa perspectiva é que nosso Planejamento Estratégico e Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) orientam todas as nossas decisões, atividades e relacionamentos sob os princípios da sustentabilidade.

Aprovada em 2015, a PRSA orienta nossa atuação na integração das dimensões social, ambiental e econômica na estratégia, nos negócios e em nossos relacionamentos. A PRSA está em consonância com as melhores práticas de mercado e padrões normativos nacionais e internacionais atinentes à responsabilidade socioambiental e sustentabilidade, e diferencia-se ao aderir-se ao nosso papel como banco público na busca de resultados sustentáveis para os negócios e para o desenvolvimento do país.

Com foco no aprimoramento e fortalecimento de nossa atuação como banco público promotor da inclusão e do desenvolvimento sustentável do país, a PRSA está em processo de revisão e nova versão será publicada em 2020.



Para saber mais sobre nossa política, acesse www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/Politica_RSA.pdf

POLÍTICA SOCIOAMBIENTAL – FGTS

Com o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes para prevenir e gerenciar os impactos sociais e ambientais na aplicação dos recursos do FGTS, a política busca contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável brasileiro, observando os princípios de prevenção e mitigação de impactos ambientais, além da proteção aos direitos dos trabalhadores e direitos humanos, ao patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.

Seguindo o modelo de engajamento socioambiental proposto pela PRSA, foi instituído o Programa de Desenvolvimento Urbano (Pró-Cidades) na área de aplicação de Infraestrutura Urbana do FGTS. Dessa forma, foi criada no Programa Pró-Cidades a modalidade Modernização Tecnológica Urbana, voltada para o conceito de cidades inteligentes e sustentáveis. O objetivo é implantar soluções no âmbito de cidades inteligentes, integrando a infraestrutura urbana em áreas como energia, iluminação, edificações, transportes, segurança, internet, água, saneamento e outros.

RISCO CLIMÁTICO

As mudanças climáticas podem interferir em vários setores econômicos. Dessa forma, incorporamos nas avaliações de operações comerciais para pessoa jurídica, de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões, a indicação de que as atividades do tomador de crédito estão sob risco climático.

Como instituição financeira pública, vinculada ao Ministério da Economia, e sendo este um membro da *Financial Stability Board (FSB)*, avaliamos as recomendações indicadas pela *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, aumentado assim a possibilidade de incorporação de tais recomendações. Para fortalecer ainda mais a agenda de risco climático, a CAIXA tornou-se afiliada à *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*, em setembro de 2019.

RISCO SOCIOAMBIENTAL

FS1, FS2, FS3, FS5, FS8, FS10, FS11

Dentro da nossa estrutura, na vice-presidência de Riscos, é realizada, por equipe especializada, a definição de diretrizes para avaliação de riscos socioambientais com o objetivo de identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar sua ocorrência em nossas atividades e operações.

Em atendimento a nossa Política de Investimento, a área de Gestão de Fundos Estruturados inclui cláusulas associadas a requisitos socioambientais nos instrumentos das suas operações e realiza visitas periódicas aos ativos para verificação da conformidade perante a legislação. A identificação de não conformidades é devidamente tratada conforme os contratos vigentes.

Para a CAIXA, o risco socioambiental é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de potenciais danos socioambientais relacionado aos produtos, serviços e processos da Instituição. Para fortalecer os nossos compromissos, mantemos no nosso sistema interno de avaliação de desempenho indicadores associados ao cumprimento das atividades de risco socioambiental.

Em abril de 2019 foi entregue, por consultoria especializada, uma série de recomendações para a melhoria do processo de gerenciamento de risco socioambiental, que estão sendo implementadas.

ATIVOS

Realizamos triagem socioambiental dos ativos com critérios vinculados ao setor de atuação e ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas, inclusive aquelas de cumprimento da legislação socioambiental pertinente.

HABITAÇÃO

Os nossos projetos habitacionais exigem a apresentação de licenças ambientais, autorização de uso de recursos hídricos e a Declaração de Origem Florestal (DOF), quando necessário. Além disso, quando utilizam o FGTS como fonte do recurso, os projetos devem atender à Política Socioambiental do Fundo. Os projetos também devem atender à legislação aplicável à ocupação ordenada da cidade, incluindo Estatuto das Cidades, Plano Diretor, Leis de Zoneamento, Uso e Ocupação do Solo, Código Florestal, bem como demais legislações pertinentes.

GARANTIAS IMOBILIÁRIAS

Temos limitações quanto ao recebimento de imóveis dados em garantia, que possuam restrições ao uso, ao zoneamento, parcelamento de solo, preservação do patrimônio arqueológico e histórico, que esteja localizado em terras de ocupação indígena ou quilombola ou que tenha restrição de atividades devido à inserção em Área de Preservação Ambiental e Área de Preservação Permanente.

Em 2019, nossa norma interna que disciplina garantias foi atualizada para contemplar as garantias imobiliárias e eventos socioambientais associados, de modo que possa ser evitada a incorporação de passivo ambiental para a CAIXA.

TERRENOS CONTAMINADOS

Somos signatários da autorregulação da FEBRABAN SARB 14, que formaliza diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais dos seus signatários nos negócios e nas relações com as partes interessadas. Dessa forma, aplicamos o Levantamento de Índícios de Contaminação (LIC) em imóveis listados nas propostas de operações de crédito, evitando assim a incorporação de um passivo ambiental.

Para fortalecer essa agenda, também participamos de Grupo de Trabalho da FEBRABAN que discute questões relacionadas aos terrenos contaminados. Internamente enviamos publicação específica sobre terrenos contaminados para todas as nossas filiais de habitação, mantendo assim o conhecimento sobre o assunto na rede de engenharia.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

O gerenciamento de risco socioambiental nas operações de crédito é realizado pela primeira linha de defesa, em nossos processos, produtos e serviços, sendo complementado pelo suporte da segunda linha de defesa, que conta com uma equipe especializada em gestão socioambiental.

É importante ressaltar que não concedemos crédito para empresas com atividades que não disponham de autorização formal do órgão ambiental competente. Outra restrição absoluta é a presença do tomador na relação de empregadores 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.

Para mitigar o risco socioambiental, instituímos cláusulas contratuais de vencimento extraordinário ou antecipado para os casos de descumprimento de legislação e regulamentação relativa ao licenciamento ambiental, crime contra o meio ambiente, trabalho análogo ao escravo e trabalho infantil.

Em 2019, analisamos 164 operações de crédito para clientes pessoa jurídica com potencial impacto ambiental, totalizando R\$ 4,128 bilhões. Desse total, 129 operações representaram um volume financeiro de R\$ 3,279 bilhões e, após análise, não foi necessário o estabelecimento de condicionantes socioambientais para contratação. As 35 avaliações restantes apresentaram risco socioambiental considerado no modelo interno como relevante, por isso, o crédito foi condicionado ao atendimento de um plano de ação para mitigação do risco. Essas avaliações representaram um volume de R\$ 848 milhões.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO RURAL

O crédito rural no bioma Amazônia é condicionado à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis e à ausência dos produ-

tores na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. As propostas de financiamentos que beneficiam imóveis rurais localizados nesse bioma têm suas análises centralizadas em equipes especialistas para assegurar o cumprimento de todas as exigências legais.

PROJETOS

Submetemos todos os projetos industriais e de infraestrutura de grande porte enquadrados nos Princípios do Equador 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 Banco Mundial.

Para empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador, exigimos uma avaliação de conformidade socioambiental, realizada por consultoria independente, caso seja apontado risco alto ou médio. Essa avaliação cobre as exigências legais aplicáveis à gestão ambiental, de saúde e segurança e medicina do trabalho, as condicionantes das licenças ambientais e a implementação do Plano Básico Ambiental para compensação e mitigação de impactos.

Para projetos com impactos sociais e ambientais de elevada magnitude são também exigidos periodicamente relatórios de monitoramento que abrangem a implantação e a operação do empreendimento durante a vigência do financiamento. Em 2019, não houve contratação de projetos categorizados nos Princípios do Equador.

ATENDIMENTO À REGULAÇÃO 102-11

Possuímos mecanismos para avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços e instituímos em nossos sistemas corporativos orientações para o registro de dados referentes às perdas efetivas em função de danos socioambientais.

Em 2019, a FEBRABAN realizou a verificação do cumprimento das regras da Autorregulação pelos bancos por meio dos monitoramentos do Relatório de Conformidade, da auditoria de SAC e da auditoria de agências bancárias, observando os critérios da supervisão baseada em riscos previamente definidos.

Com isso, conquistamos o Selo “A” pelo alto grau de *compliance* em nossos processos, às orientações da SARB14, que formaliza diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais. Para obter a autorização para uso e divulgação do selo, os bancos devem obter, no mínimo, 80% de conformidade para o eixo Socioambiental, ao qual aderimos.

SALVAGUARDAS SOCIOAMBIENTAIS

FS7, FS8

Os nossos contratos possuem diversas cláusulas socioambientais, que obrigam os clientes a ações como:

- Manter em vigor no período de vigência do contrato todas as autorizações, licenças ambientais e autorizações necessárias ao funcionamento das atividades de todas as suas unidades operacionais;
- Cumprir e fazer cumprir as obrigações da legislação e regulamentação trabalhista relativas à saúde e segurança ocupacional aplicável, inclusive no que se refere à inexistência de trabalho infantil e análogo ao escravo;
- Adotar medidas e ações para evitar, corrigir, compensar ou mitigar danos e/ou impactos que possam ser causados ao meio ambiente, saúde e segurança dos trabalhadores e/ou a terceiros, em decorrência das atividades da empresa;
- Não usar o recurso em unidades que não possuam licença de operação válida, estejam localizadas em áreas embargadas ou que a unidade de operação conste em listas específicas de órgãos oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais;
- Cumprir as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- Monitorar suas atividades para mitigar impactos ambientais não previstos no momento da contratação do crédito;
- Monitorar fornecedores sobre impactos ambientais, respeito às legislações social e trabalhista, normas de saúde e segurança ocupacional, bem como a inexistência de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

FUNDO DE COMPENSAÇÃO AMBIENTAL (FCA)

Fundo privado que se destina a receber recursos de empreendedores obrigados a compensar eventuais danos ambientais identificados no processo de licenciamento junto ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA. O patrimônio do fundo é separado da CAIXA e deve ser obrigatoriamente aplicado nas Unidades de Conservação Federais em ações determinadas pelo órgão licenciador. O primeiro aporte recebido ocorreu em janeiro de 2019 no valor de R\$ 23.499.560,00, oriundo do empreendimento Linha de Transmissão 800KV Xingu. No decorrer do ano, o total aportado no fundo foi R\$ 364.849.242,65^[2].

[2] Fonte: Sistema Financeiro – SISFIN

CAPACITAÇÃO FS4

Com objetivo de manter a cultura do risco socioambiental foram produzidos materiais do programa interno “Agir Certo Sempre” abordando os seguintes temas: Risco Socioambiental, Licenciamento Ambiental, Terrenos Contaminados, Risco Climático e Princípios do Equador, todos disponibilizados na Escola da Vice-Presidência de Riscos.

Destacamos a participação de representantes da CAIXA no curso Questões Socioambientais e Riscos Climáticos: Impactos e Oportunidades para o Setor Financeiro, desenvolvido em parceria educacional com o Instituto FEBRABAN de Educação e com conteúdo técnico de consultoria especializada.

Realizamos também a 1ª turma de capacitação em risco socioambiental, contando com a participação de diversos empregados da área de risco e de produtos e serviços. O treinamento foi realizado presencialmente na Universidade CAIXA e conduzido por consultoria especializada.

Além disso, em 2019, 3.153 empregados concluíram o curso Responsabilidade Socioambiental nos Negócios Bancários, disponibilizado na Universidade CAIXA.

Fundo Socioambiental CAIXA FS7, FS8

Criado para aplicar recursos em projetos socioambientais em parceria com órgãos públicos e entidades privadas, o Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) atua no desenvolvimento integrado e sustentável com foco na população de baixa renda. Os investimentos do FSA CAIXA contribuem para o fortalecimento da imagem do banco ao promover o desenvolvimento das comunidades, além de alavancar parcerias estratégicas que unem o poder público a entidades privadas sem fins lucrativos brasileiras e internacionais.

As diretrizes, linhas temáticas e os eixos de atuação para aplicação dos recursos do FSA CAIXA no apoio financeiro a projetos socioambientais são definidos pelo Comitê de Compras e Contratações, Marketing e RSA e aprovados pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração da CAIXA.

O FSA CAIXA pode destinar recursos por meio das três modalidades descritas a seguir:

- **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, 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.

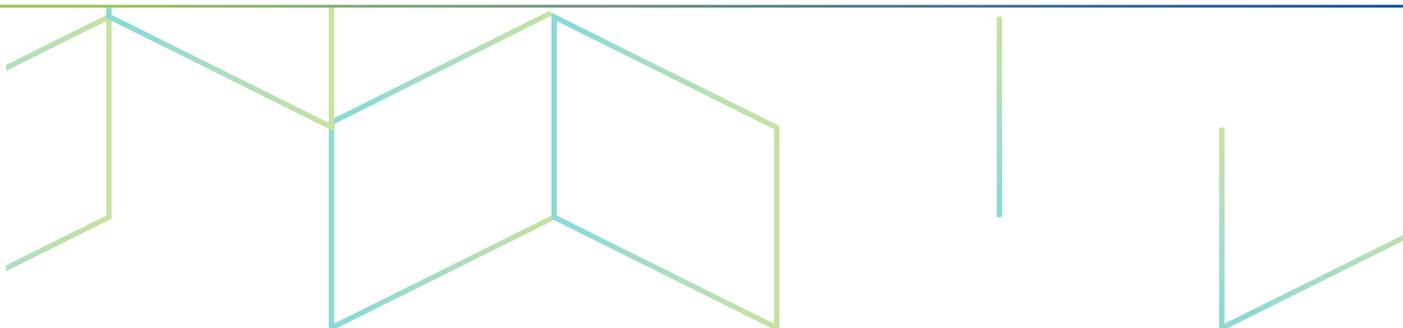
Atualmente, o fundo monitora a execução de 55 acordos de cooperação financeira, dos quais 28 receberam recursos em 2019, totalizando R\$ 9.817.165,41, entre as liberações de projetos iniciados no ano e as liberações de projetos iniciados anteriormente e ainda não concluídos.

Desde sua criação, em 2010, até 2019, o FSA CAIXA investiu mais de R\$ 120 milhões em projetos relacionados aos temas: Cidades Sustentáveis, Sustentabilidade Hídrica, Promoção Socioeconômica, Energias Limpas e Renováveis e Sustentabilidade Agroflorestal.

Para saber mais e conhecer os projetos apoiados, acesse www.caixa.gov.br



> Sustentabilidade > Investimentos Socioambientais > Fundo Socioambiental Caixa



Desenvolvimento territorial

O FSA CAIXA apoia iniciativas vinculadas à metodologia CAIXA de Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST). Os projetos englobam a integração das políticas públicas e a melhor adequação dos espaços construídos nos territórios de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV).

Desde o início da aplicação da metodologia, 17 projetos já foram executados ou estão em execução em 60 empreendimentos do MCMV. De 2013 a 2019, o FSA CAIXA investiu R\$ 32,4 milhões, apoiando mais de 50 mil famílias em todas as regiões do país. Somente em 2019, foram liberados R\$ 1,70 milhão.

Ações de destaque em cada um dos eixos de atuação:

GOVERNANÇA TERRITORIAL

- Curso de Comunicação Comunitária para jovens lideranças da Escola Amauri Siqueira Montalvão, dentro do Programa de Formação de Comunicadores – DIST Lauro de Freitas, na Bahia;
- Criação do Centro de Desenvolvimento Comunitário Nova Terra Mais (CDCNT) para integração das várias agremiações existentes no território – DIST Nova Terra, em São José do Ribamar, no Maranhão;
- Implementação do Plano de Comunicação do CDCNT para dinamização e transparência das ações – DIST Nova Terra, Maranhão;
- Levantamento das potencialidades econômicas do território, consolidando 29 perfis econômicos, tanto na área da feira livre quanto em comércios espalhados no empreendimento – DIST Nova Terra, Maranhão;
- Constituição do Fórum de Desenvolvimento do Território Casas Novas: fórum que reuniu sete as-

sociações de moradores e duas associações de mulheres presentes no território para dinamização das atividades organizacionais e de governança – DIST Rio Largo, em Alagoas.

DINAMIZAÇÃO ECONÔMICA

- Criação do Grupo de Artesanato Sustentável com doze mulheres dos empreendimentos atendidos – DIST Lauro de Freitas, Bahia;
- Estabelecimento de parceria com a Prefeitura Municipal de Rio Largo para o acesso dos artesãos moradores do empreendimento à feira da cidade, dando mais visibilidade e vazão aos produtos – DIST Rio Largo, Alagoas;

- Incubação de vários pequenos empreendimentos por meio de aporte técnico e financeiro (Fundo de Incubação) – DIST Rio Largo, Alagoas.

GESTÃO AMBIENTAL

- Projeto Ruas Vivas: Formação de Grupo Ambiental (Eco-Agentes) nos dois empreendimentos atendidos com encontros quinzenais – DIST Lauro de Freitas, Bahia;
- Projeto Ruas Vivas: Curso de Remédios Caseiros na Ação “Faça Você Mesmo” – DIST Lauro de Freitas, Bahia;
- Criação do Grupo Temático Ambiental no CDCNT – DIST Nova Terra, Maranhão;
- Lançamento da Coleta Seletiva no Empreendimento Rio Largo com grande repercussão local – DIST Rio Largo, Alagoas.

PROMOÇÃO SOCIOCULTURAL

- Realização de aulas semanais de teatro nos Residenciais Fazenda Capelão e Lauro de Freitas A, B e C e montagem de peça de teatro – DIST Lauro de Freitas, Bahia.

PROJETO CERRADO JALAPÃO FS8

Acordo de cooperação técnica e financeira entre os Ministérios do Meio Ambiente do Brasil e da Alemanha, por meio do Banco de fomento alemão KfW Entwicklungsbank, o projeto Cerrado Jalapão foca na prevenção, controle e monitoramento de queimadas irregulares e de incêndios florestais no cerrado brasileiro.

Em 2019, foram realizados os últimos pagamentos referentes às aquisições de um sistema de radiocomunicação para o ICMBio e dois caminhões adaptados para apoio às atividades operacionais do IBAMA, totalizando R\$ 4.155.351,08.

As atividades do projeto se encerraram no exercício de 2019, totalizando R\$ 19.225.540,66 de execução total.

Os investimentos realizados por meio do projeto contribuíram para aprimorar a capacidade de respostas às contingências e emergências relacionadas à prevenção e ao combate aos incêndios florestais. Além disso, o investimento também cooperou com o desenvolvimento de um trabalho de sensibilização e conscientização das comunidades residentes na região do Jalapão, maior suporte a visitantes especiais (representantes institucionais e pesquisadores) às Unidades de Conservação, aumento da segurança e das ações de controle e vigilância ambiental.

REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL DE IMÓVEIS RURAIS NA AMAZÔNIA E EM ÁREAS DE TRANSIÇÃO PARA O CERRADO FS8

A inscrição no Cadastro Ambiental Rural (CAR), assim como a implantação dos demais instrumentos que subsidiam o processo de regularização ambiental, são vistas como passos de importância fundamental para consolidar as políticas de combate ao desmatamento e de redução da emissão de gases de efeito estufa. Os objetivos principais desse projeto são a conservação e restauração das florestas, especialmente no que diz respeito à redução do desmatamento, à manutenção da biodiversidade e à redução da emissão dos gases de efeito estufa, bem como o controle ambiental em imóveis rurais através da implementação do CAR e apoio à recuperação de áreas degradadas.

Esse projeto resulta de parceria com o Banco alemão KfW, que efetuou uma doação de €33 milhões da Alemanha ao Brasil, formalizada por meio do Contrato de Contribuição Financeira assinado em agosto de 2015 com a CAIXA e o Ministério do Meio Ambiente, e que financiará ações nos estados de Mato Grosso, Pará e Rondônia, beneficiando diretamente 75 municípios das regiões. O projeto conta ainda com a participação da Embrapa, que será prioritariamente responsável pela transferência de tecnologias em recuperação de áreas degradadas nos estados beneficiados.

INCLUSÃO SOCIAL

Em 2019, o Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) apoiou o projeto “Energia Solar e Empoderamento Comunitário”, que tem como objetivo instalar 532 módulos fotovoltaicos em 15 comunidades de baixa renda da cidade do Rio de Janeiro, para promover e democratizar o acesso à energia solar. Por meio do FSA CAIXA, serão investidos R\$ 987,5 mil. O projeto envolve a seleção de 33 empreendedores da comunidade Santa Marta, que serão beneficiados com a instalação de 280 módulos fotovoltaicos. Os outros 252 equipamentos serão instalados em espaços de uso comum e de grande relevância social em 14 comunidades, dentre elas o Complexo da Maré, o Complexo do Alemão, a Rocinha e a Cidade de Deus. Além da infraestrutura para geração de energia solar, o projeto realizará cursos e oficinas de capacitação, ações de eficiência energética e de combate ao *Aedes Aegypti*.

SELO CASA AZUL CAIXA FS8

Com mais de 10 anos no mercado, o selo busca sensibilizar os nossos clientes sobre as vantagens da construção com atributos sustentáveis. Em 2019, com o objetivo de fomentar a produção de empreendimentos com propostas sustentáveis, verificamos a necessidade de adequação das diretrizes do selo para tornar tais construções mais atrativas aos construtores e consumidores, do ponto de vista comercial. Todos os projetos certificados são classificados de acordo com categorias relacionadas ao projeto urbanístico, projeto arquitetônico e conforto ambiental, conservação de recursos materiais e naturais, práticas socioambientais e sustentabilidade financeira. Desta forma, estimulamos a adoção de boas práticas construtivas, soluções ambientais e financeiras sustentáveis, que contribuam com a qualidade de vida da população.

SANEAMENTO FS8

As operações destinadas aos segmentos de saneamento e infraestrutura são efetuadas preservando o equilíbrio do empreendimento, da empresa e do grupo empreendedor. Para viabilizar tais investimentos, utilizamos tanto recursos de nossa Tesouraria, quanto o repasse de fundos como FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço), BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), Fundos de Desenvolvimento Regional, Fundo da Marinha Mercante (FMM), bancos multilaterais de crédito e agências de fomento internacionais.

Entre os produtos para os segmentos de Saneamento e Infraestrutura destinados às pessoas jurídicas, oferecemos oportunidades específicas para as médias e grandes empresas:

- **Saneamento para Todos:** voltado às concessionárias públicas de serviços de saneamento básico, não-dependentes, constituídas sob a forma de empresas públicas ou de economia mista, capital aberto ou fechado e às concessionárias ou subconcessionárias privadas de serviços públicos;
- **Pró-Transporte:** destinado a concessionárias de serviços de transporte públicos urbanos, públicas ou privadas;
- **Programa de Financiamento para a Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos:** para concessionárias ou subconcessionárias privadas de serviço público de saneamento básico ou empresas privadas, organizadas na forma de Sociedade de Propósito Específico (SPE) para o manejo de Resíduos Sólidos Urbanos;
- **Programa de Financiamento com recursos do FMM (Fundo da Marinha Mercante):** voltado a empresas de navegação, estaleiros, arsenais e bases navais brasileiras;
- **Programa de Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento com recursos CAIXA:** destinado às empresas estatais não-dependentes e concessionárias, subconcessionárias e empresas privadas;
- **Programa de Financiamento com recursos do FDA (Fundo de Desenvolvimento da Amazônia), do FDNE (Fundo de Desenvolvimento do Nordeste), FDGO (Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste) e repasse do BNDES:** para empresas públicas não-dependentes e empresas privadas.



Resíduos sólidos e carbono FS8

Possuímos em nosso portfólio o financiamento para a implantação de aterros sanitários, solução financeira para execução da Política Nacional de Resíduos Sólidos. Somos responsáveis pelo financiamento do 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 após o encerramento das operações do Jardim Gramacho.

Em 2014, a plataforma da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC) realizou a 1ª emissão de créditos de carbono do Aterro Sanitário de Santa Rosa (RJ), projeto comercializado junto ao Fundo de Carbono CPF, do qual fazemos parte desde 2009.

Em 2018, finalizamos a entrega de todos os créditos negociados e apresentamos nova proposta comercial para a renovação do contrato com o fundo de compradores, dando assim continuidade ao programa.

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 aprovada também a entrada de dois novos aterros sanitários, localizados em Pernambuco, bem como a continuidade do aterro de São Gonçalo.

Realizamos a intermediação de 3 milhões de toneladas de CO₂e de projetos integrantes de nosso portfólio. Espera-se que no 2º contrato sejam certificadas mais de 850 mil toneladas de CO₂e.

Inventário de emissões 103-2, 103-3/305, 305-1; 305-2, 305-3

Para contribuir com uma economia de baixo carbono, elaboramos e reportamos anualmente nosso Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, monitorando seus resultados e propondo ações mitigadoras. Esse inventário segue as diretrizes do IPCC – Painel Intergovernamental para as Mudanças do Clima e do *GHG Protocol – Greenhouse Gas Protocol*.

O inventário de emissões de GEE passa anualmente por auditoria externa, a fim de garantir a transparência e confiabilidade dos dados. Considerando a publicação dos inventários de 2013 a 2018 (ciclo 2014 a 2019), 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 2019 (ciclo 2020) encontra-se disponível para consulta no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro *GHG-Protocol*: www.registropublicodeemissoes.com.br

Ecoeficiência

O consumo consciente de insumo é um tema cada vez mais urgente e estratégico para as companhias. Por isso, o desenvolvimento e a implantação de ações para reduzir e usar de forma mais inteligente e sustentável a água e a energia são fundamentais.

ENERGIA

Dados da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) revelam que somos a primeira instituição do mercado financeiro na geração de energia solar para consumo próprio e a segunda empresa do Brasil, ficando atrás apenas de uma do setor de telecomunicações.

Esse é o resultado de um trabalho realizado desde 2016, quando intensificamos os projetos de sustentabilidade na área do consumo de energia. Contamos com 157 usinas fotovoltaicas (incluindo uma fazenda solar). Juntas, elas produzem energia suficiente para abastecer 10 mil casas e já geraram uma economia de R\$ 17 milhões. A meta é instalar outras dez usinas e chegar a 167. Quando todas estiverem implantadas e em pleno funcionamento, a economia prevista é de R\$ 11,5 milhões por ano.

Em 2019, foram investidos R\$ 26 milhões em energia fotovoltaica, com destaque para o início da produção de energia pela Usina Fotovoltaica em Solo (Fazenda Jardim em Uberlândia), composta por 7.952 painéis e potência instalada de 2.124 kWp (investimento de R\$ 16 milhões).

O Edifício Brás, em São Paulo, também recebeu uma usina fotovoltaica que vai gerar energia suficiente para atender a 20% do consumo de energia do edifício. Quando a planta estiver com 100% de sua capacidade ativa, ela deve gerar uma economia de R\$ 120 mil por ano. A usina é composta por 628 módulos em uma laje de 4,2 mil m². É a maior instalação do tipo em prédio próprio e a segunda maior em potência, ficando atrás apenas da Fazenda Solar da CAIXA, em Uberlândia (MG).

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.

Em 2019:

- 19 novas unidades fotovoltaicas da CAIXA foram conectadas às concessionárias locais.
- Operação e conexão 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 140 mil lâmpadas para LED, representando uma economia de R\$ 4,2 milhões.

ÁGUA

Em relação às ações para redução no consumo de água, em 2019 demos continuidade às ações iniciadas no ano anterior, resultando em uma redução de 4,1%. Esse percentual equivale a aproximadamente 62,6 mil m³ de água.

TECNOLOGIA

Em 2019, fizemos uma reavaliação de toda a arquitetura tecnológica que sustenta nossos principais serviços. Além de melhorias para a experiência dos clientes, com a modernização dos equipamentos foi possível desligar 10 servidores, o que otimizou o espaço físico, a dissipação térmica e o consumo energético.

Além disso, com a melhoria nos serviços digitais da CAIXA, aumentamos nossa escala de atendimento, oferecendo ao cliente a possibilidade de acesso de onde ele estiver. Isso evita o deslocamento até uma unidade física, gerando impacto positivo na redução de emissão de gases de efeito estufa, consumo de papel e energia.

Também implantamos a Fita de Auditoria Eletrônica, desenvolvida para trazer maior eficiência e economia, ampliando a segurança no trabalho dos caixas executivos e garantindo agilidade e sustentabilidade no processo. A nova solução usa o Certificado Digital do empregado para a assinatura digital, resultando na economia de 220 mil folhas de papel por dia.

Em 2019, reformulamos nosso Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), incluindo objetivos estratégicos que permitiram o fornecimento de bases digitais necessárias à inovação, melhoria da experiência de usuários e clientes, promoção da inclusão digital, estabelecimento de parcerias digitais, valorização dos nossos empregados e do uso eficiente de recursos.

- **Utilização de BOTs:** aplicativos que possibilitam a pesquisa por serviços de voz e transcrição por áudio e que impactam positivamente na inclusão dos nossos clientes.
- **SSO – autenticação única:** implantação de login único nos aplicativos e sistemas CAIXA, melhorando a integração dos serviços e simplificando o processo de geração e recuperação de senhas.
- **Criação de API – Application Programming Interface:** disponibilização de serviços por meio de APIs reutilizáveis que permitem o reuso de soluções em múltiplos canais, trazendo maior eficiência e agilidade para o processo de desenvolvimento de aplicações tecnológicas.
- **Uso de computação cognitiva:** parceria com o Google para a disponibilização de serviços na plataforma Assistente Google, incluindo serviços associados a loterias e benefícios sociais.
- **Tecnologias Assistivas em Software Livre**
Descrição: para obter um ambiente de trabalho adequado para os nossos empregados, buscamos no mercado novas tecnologias para atender as necessidades de deficientes visuais, auditivos e físicos.
- **Adoção de paletas de cores** para daltônicos proporcionando um maior conforto visual.
- **Recursos de acessibilidade:** Disponibilização de aplicativos com itens que permitem a utilização de recursos de acessibilidade dos aparelhos dos usuários.

Cadeia de fornecedores 102-9

Em 2019, contratamos R\$ 5.228.966.281,92 em aquisições de bens e serviços com 2.922 fornecedores distintos, todos selecionados com base nas leis que regulamentam as licitações e contratos feitos por empresas públicas. 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\$ 3.610.437.030,69.

Em relação à contratação de mão de obra local, 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 dos nossos negócios, estendemos nossa atenção aos aspectos socioambientais de toda nossa cadeia de fornecimento. Além de questões econômico-financeiras, os contratos que estabelecemos com nossos fornecedores incluem cláusulas relacionadas à ética, responsabilidade socioambiental e aos direitos humanos, como o repúdio ao emprego de trabalho infantil ou em condições degradantes ou análogas à escravidão e à utilização de práticas

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

Assinamos em 2019, 12.414 contratos administrativos no âmbito da SUCOT (Superintendência Nacional de Contratos), com 2.922 fornecedores distintos:

Pessoas Jurídicas		Pessoas Físicas		Internacional		Total
Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
1.672	57,22	1.238	42,37	12	0,41	2.922

* Não foram contabilizadas as permissões de lotéricos.

Região	Quantidade PF	Quantidade PJ
Centro-oeste	151	257
Nordeste	265	232
Norte	63	86
Sudeste	648	755
Sul	111	342

Fonte: Superintendência Nacional de Contratos/ CAIXA

Vale mencionar que para todos os contratos existe o Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental, que deve ser assinado pela empresa vencedora da licitação, e compõe o processo administrativo. Esse termo traz considerações sobre princípios éticos e morais e afirmação de compromisso da empresa como:

- Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em nome da empresa ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno.

- Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA.

- Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou de violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.

CDP SUPPLY CHAIN

Desde 2016 somos membros do Programa CDP *Supply Chain* e trabalhamos em parceria com a entidade para a construção de estratégias de engajamento de fornecedores, por meio da análise dos riscos e oportunidades e ampliação de conhecimentos e experiências relacionados às mudanças climáticas e à crise hídrica. Tal ação está alinhada à Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores da CAIXA.

Em 2019, 130 empresas foram convidadas a participar do Programa e a taxa de resposta dos questionários foi de 62% sobre mudanças climáticas e 45% para segurança hídrica, índice recorde de participação. Isso materializa nossa evolução na criação de uma rotina de fortalecimento e sensibilização dos fornecedores e gestores operacionais quanto ao tema.

Trabalho social FS7

Há mais de 20 anos acompanhamos, por meio de equipe especializada, projetos sociais realizados com recursos de diversas fontes, buscando a inserção social dos beneficiários, além de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das famílias e para a sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços implantados.

De forma participativa e respeitando as especificidades do local, essa iniciativa tem suas ações focadas nos seguintes eixos estruturantes: mobilização, organização e fortalecimento social, acompanhamento e gestão social da intervenção, educação ambiental e patrimonial, e desenvolvimento socioeconômico.

SANEAMENTO

Mesmo sendo de alta complexidade por abranger grandes áreas de intervenção, as obras de saneamento têm um grande saldo positivo não só pelo viés ambiental – revertendo os danos causados pela ausência de coleta e tratamento de água e esgoto – mas também por melhorarem o contexto das comunidades, levando às pessoas envolvidas dignidade, autonomia, qualidade de vida e perspectivas positivas quanto à situação social.

Todos os projetos passam por avaliação socioambiental para apurar os impactos e riscos socioambientais, inclusive referentes à mão-de-obra e segurança na área de influência do projeto proposto.

PROGRAMA MINHA CASA, MINHA VIDA

Desde a criação do PMCMV, o formato e as responsabilidades atribuídas aos entes participantes do Trabalho Social passaram por mudanças. Durante a maior parte desse tempo competia exclusivamente aos entes públicos – municípios, estados e Distrito Federal – a responsabilidade pela elaboração e execução dos projetos, com o objetivo de promover a sustentabilidade das intervenções.

Em 2018, esse processo foi alterado e coube também à CAIXA não apenas as atribuições de orientar, analisar e acompanhar os projetos dos entes públicos, mas também a corresponsabilidade pela execução do Trabalho Social nos empreendimentos construídos com recursos do FAR.

Um dos importantes marcos da Política Habitacional do país é a obrigatoriedade da execução de Projetos de Trabalho Social em empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida FAR, destinados às famílias de menor renda. Nele, as famílias beneficiárias participam do planejamento e execução de ações para promover uma adequada apropriação das moradias e o desenvolvimento dos territórios.

Essas ações envolvem o desenvolvimento de um conjunto de estratégias articuladas para fomentar a escolaridade e qualificação profissional, preparação e organização para a gestão dos condomínios, inserção e adaptação ao novo bairro e vizinhança, promoção do cuidado e manutenção das moradias, entre outros.

PROGRAMA NACIONAL DE HABITAÇÃO RURAL (PNHR)

Destacamos os projetos sociais em empreendimentos voltados ao atendimento de comunidades quilombolas, pescadores artesanais, ribeirinhos, indígenas e demais comunidades tradicionais. As ações levam em consideração as peculiaridades de cada contexto, respeitando as tradições, costumes e valores locais que expressam a diversidade cultural existente e assegurando a interlocução com os agentes encarregados das políticas públicas voltadas para esses segmentos populacionais.



TRABALHO SOCIAL – PMCMV

(2009 A 2019)

3.320 empreendimentos contratados com Trabalho Social.

127 empregados com a função de Assistente de Projetos Sociais na área de Habitação, que orientam, acompanham e avaliam Projetos de Trabalho Social em diversos programas habitacionais.

R\$ 952.952.684,50

Valores destinados ao Trabalho Social (2009-2019).

1.455 empreendimentos com Trabalho Social concluído até 2019.

326 empreendimentos com execução do Trabalho Social pela CAIXA (em todas as Fases do PMCMV).

93 empreendimentos com execução do Trabalho Social assumido pela CAIXA em 2019.

As últimas contratações permitiram a inclusão de soluções para tratamento de efluente no projeto da unidade habitacional.

FUNDO DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL (FAR)

Para os empreendimentos do PMCMV FAR/FAIXA1, destinados às famílias com menor renda, existe a obrigatoriedade da execução de projetos de trabalho social. Para a execução dos projetos, o Programa contempla a destinação de 1,5% do valor dos empreendimentos sob a forma de loteamento e 2% do valor dos empreendimentos sob a forma de condomínio, sendo os recursos para a execução do trabalho social calculados com base nos valores destinados pelo FAR à produção das unidades habitacionais.

PARCERIAS PÚBLICO PRIVADAS

Em 2019, ampliamos nossa atuação com a prestação dos Serviços de Assessoramento em Concessões e Parcerias Público Privadas (PPP). Nessa modalidade, o Trabalho Social contempla aspectos de comunicação e gestão de *stakeholders* envolvidos no projeto, sejam indivíduos, grupos ou organizações que possam afetar, serem afetados ou sentirem-se afetados por decisões ou atividades do projeto.



NÚMEROS 2019

R\$ 1,2 Bilhão em valor de investimento no Trabalho Social.

1% a 3% do valor total da intervenção.

Mais de 1.600 contratos por todo o país.

Mais de 70 empreendimentos com execução do Trabalho Social pela CAIXA (em todas as Fases do PMCMV).

Sobre relatório e Materialidade

GRI 102-50, 102-54, 102-56*

*Sumário GRI disponível na página 126.

Neste Capítulo Sobre o nosso relatório

Conexão com a PRSA



GOVERNANÇA



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS



DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Edifício Matriz II, em Brasília

Em 2019, a CAIXA publicou seu 12º Relatório de Sustentabilidade como instrumento para comunicar aos diferentes públicos seu desempenho nos temas considerados mais relevantes nas dimensões econômica, social e ambiental.

O relato permanece sendo elaborado em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão GRI Standards na opção de relato Essencial. Os indicadores reportados abordam o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e abrangem toda a rede de atendimento da empresa no Brasil – agências e unidades administrativas. Também cobrem um amplo espectro de impactos externos dos programas sociais e de transferência que a instituição opera na condição de parceira estratégica do Governo Federal.

O conteúdo do relato foi verificado por uma auditoria independente e 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 o protocolo GRI.

MATERIALIDADE

102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49

Desde 2016 seguindo a mesma materialidade, foi aplicado em 2019 um novo processo de identificação e priorização dos temas considerados mais relevantes para a CAIXA. O trabalho envolveu uma avaliação sistêmica da capacidade de geração de valor da CAIXA, incluindo a análise de indicadores já reportados e o levantamento de outros indicadores recomendados por fontes de referência, como o GRI Standards, a SASB, Dow Jones, International Financial Reporting Standards (IFRS), o 20F, entre outros. Além disso, foram considerados os Princípios para Relato definidos pelo GRI para garantir a transparência no processo: equilíbrio, comparabilidade, exatidão, tempestividade, clareza e confiabilidade.

Assim como no Processo de Materialidade 2016, a harmonização, sintetização e revalidação dos temas potencialmente materiais para a nova materialidade da CAIXA levou em consideração os temas classificados como materiais por outras instituições do setor financeiro, entidades setoriais e movimentos da sociedade.

Visando dar maior consistência e comparabilidade, os públicos de interesse foram definidos considerando o processo de materialidade descrito no Relatório de Sustentabilidade 2016, sendo eles: acionistas, clientes, fornecedores, parceiros, governo, reguladores, público interno, entidades setoriais e sindicatos. Para cada um deles foi de-

finido o método de consulta mais adequado, sendo questionário online, pesquisa secundária e questionário para a Alta Administração CAIXA. No total, obtivemos cerca de 11 mil participações, entre representantes internos e externos, além da consulta à alta administração.

Ao final do processo foram elencados sete temas materiais classificados como de Muito Alta Importância / Alta Importância (visão externa) e Alta Importância/Importante (visão interna). A fim de ampliar a cobertura dos temas considerados materiais, foram incluídos outros seis temas classificados como Alta Importância (visão externa) e Importante (visão interna), totalizando, assim 13 temas. Temas como Inovação, Crédito e inadimplência e Proteção e conservação ambiental destacam-se como novidade.

Além dos indicadores do GRI Standards definidos a partir da materialidade, também foram considerados indicadores setoriais da versão G4 (Sector Disclosures – Setor Financeiro) que ainda seguem vigentes por não terem uma definição dentro do novo protocolo de reporte. E ainda, em que pese não ter sido elencado nos temas materiais, incluímos o reporte ao indicador 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído, por avaliarmos que se trata de um tema relevante para o banco.

Temas materiais	Limites		Público Interno	Público Externo	ODS	Tópico GRI	Indicadores relacionados
	Dentro	Fora					
CAPITAL HUMANO							
Relações de trabalho	X	X	X	X	ODS 8	Emprego	103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3
Atração, retenção e desenvolvimento de empregados	X	X	X	X	ODS 8	Emprego, Treinamento e Educação	103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3
Diversidade e igualdade de oportunidades	X	X	X	X	ODS 5	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2
Saúde e segurança ocupacional	X	X	X	X	ODS 8	Saúde e segurança ocupacional	103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 403-4
CAPITAL NATURAL							
Proteção e conservação ambiental	X	X	X	X	ODS 13	Emissões	103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, FS8
CAPITAL SOCIAL							
Relações com clientes e consumidores	X	X	X	X	ODS 12	Responsabilidade do Produto	103-1, 103-2, 103-3, FS2, FS3, FS6, FS10, FS11, FS15, FS16
Privacidade do cliente e segurança da informação	X	X	X	X	ODS 12	Privacidade do Cliente	103-1, 103-2, 103-3, 418-1
Informações claras e justas para os clientes	X	X	X	X	ODS 12	Marketing e Rotulagem	103-1, 103-2, 103-3, 417-2, 417-3
Inclusão Social	X	X	X	X	ODS 1	Aspectos Sociais	103-1, 103-2, 103-3, FS7, FS13, FS14, FS16
GOVERNANÇA							
Ética, conformidade e combate à corrupção	X	X	X	X	ODS 16	Impactos econômicos indiretos	103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3, FS15
Transparência	X	X	X	X	ODS 16	Responsabilidade do Produto	103-1, 103-2, 103-3, FS1, FS2, FS9, FS10, FS11
MODELO DE NEGÓCIO							
Crédito e inadimplência	X	X	X	X	ODS 10	Modelo de Gestão	103-1, 103-2, 103-3, FS16
Inovação	X	X	X	X	ODS 9	Modelo de Gestão	103-1, 103-2, 103-3

Sumário de Conteúdo GRI

102-55

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
DISCLOSURES GERAIS			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-1: Nome da Organização	15, 16	
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços	18, 20, 21	
	102-3: Localização da sede	15, 18	
	102-4: Localização das operações	18	
	102-5: Propriedade e forma jurídica	15, 16	
	102-6: Mercados atendidos	16	
	102-7: Porte da organização	18, 45	
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	45, 139	
	102-9: Cadeia de fornecedores	117 Entre os principais serviços/produtos contratados, considerando o objeto e valor global do contrato, bem como a partir de análise sobre o impacto das atividades desenvolvidas para a CAIXA, destacamos: tecnologia (hardware e software), transporte de valores, transporte de pessoas, vigilância, manutenção predial, insumos e logística.	
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	27 Não houve alteração significativa no que diz respeito a fornecedores nem à estrutura física da CAIXA.	
	102-11: Princípio ou abordagem de precaução	39, 109	
	102-12: Iniciativas externas	105	
	102-13: Participação em associações	105	
ESTRATÉGIA			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-14: Declaração do decisor mais graduado da organização	6	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	16 Informações sobre missão, visão e valores da CAIXA estão disponíveis no seguinte endereço: www.caixa.gov.br > Sobre a Caixa	
GOVERNANÇA			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-18: Estrutura de governança	31	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-40: Lista de partes interessadas	124	
	102-41: Acordos de negociação coletiva	55	
	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	124	
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas	124	
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	124	
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102: Disclosures Gerais 2018	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	20, 124	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	124	
	102-47: Lista de tópicos materiais	124	
	102-48: Reformulações de informações	124 Não houve reformulações de informações referente a relatórios dos exercícios anteriores.	
	102-49: Alterações no relatório	124 Realização de novo processo de materialidade, assim como a reorganização na apresentação dos temas priorizados	
	102-50: Período coberto pelo relatório	122	
	102-51: Data do último relatório	Relatório publicado em 2019	
	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	122	
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	126	
102-56: Verificação externa	122 A CAIXA contrata anualmente auditoria independente para realizar a verificação externa do Relatório de Sustentabilidade, a fim de garantir a confiabilidade, clareza, exatidão e transparência das informações reportadas.		
TÓPICOS MATERIAIS			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	79	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	79	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	134	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
ANTICORRUPÇÃO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	34	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	34	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	37, 138	
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas adotadas	37 Pelos controles disponíveis no Sistema de Contratação, Licitação e Gestão de Contratos da CAIXA, ainda não é possível extrair os motivos de rescisão/não renovação de contratos de forma automática.	
AMBIENTAL			
EMISSÕES			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	115	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	115	
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões de GEE Diretas (Escopo 1)	115	
	305-2: Emissões de GEE Indiretas (Escopo 2)	115	
	305-3: Outras Emissões de GEE Indiretas (Escopo 3)	115	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
SOCIAL			
EMPREGO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	43, 55, 56	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	43, 55	
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	140,141	
	401-2: Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	55	
	401-3: Licença maternidade e paternidade	141	
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	56	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	56	
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	57	
	403-4: Saúde e segurança cobertos por acordos formais	55	
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	52, 54	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	52,54	
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	53	
	404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	Não possuímos programa específico de aprendizagem para os empregados que estão se preparando para aposentadoria.	
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	54	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	46	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	46	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados	51	
	405-2: Proporção de salário básico e remuneração de mulheres para homens	Não utilizamos critérios como a diferenciação entre homens e mulheres para definições de salário básico e remuneração.	
MARKETING E ROTULAGEM			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	68	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	68	
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2: Casos de não conformidade relacionadas a informações e rotulagem de produtos e serviços	63 Não identificamos casos de não conformidades que tenham resultado em multas / penalidades ou em avisos / notificações vinculadas aos produtos de crédito.	
	417-3: Incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Não foi recebido pela área de marketing e comunicação apontamento do CONAR referente ao ano 2019. Recebemos em 2018 a Representação nº 225/18 - CONAR, a qual o julgamento aconteceu em 2019. A referida representação trata da queixa do consumidor acerca do MERCHANDISING - APP CAIXA DOMINGÃO DO FAUSTÃO. A Campanha em questão não estava mais no ar à época da decisão do CONAR, assim não coube nenhuma ação da CAIXA acerca dessa representação.	
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	61	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	61	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas e reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	75 O dado quantitativo é de caráter sigiloso e estratégico, por isso não é reportado pela CAIXA neste relatório.	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
INOVAÇÃO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	26	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	A Norma GRI não possui indicador específico sobre o tema "Inovação" e não foram identificados em outros protocolos públicos indicadores que pudessem ser reportados. Por isso, a temática está sendo reportada considerando informações internas geradas por áreas da CAIXA.	
RELAÇÕES COM CLIENTES E CONSUMIDORES			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	65, 66	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	65, 66	
INCLUSÃO SOCIAL			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	19, 70, 85	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	19, 70, 85	
TRANSPARÊNCIA			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	63	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	63	
CRÉDITO E INADIMPLÊNCIA			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	125	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	69	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	69	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS (versão G4)			
PORTFÓLIO DE PRODUTOS			
	DMA (antigo FS1): Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	108	
	DMA (antigo FS2): Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios.	108	
	DMA (antigo FS3): Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações	108	
	DMA (antigo FS4): Portfólio de Produtos: Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	85,110	
	DMA (antigo FS5): Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais	85,108	
	FS6: Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação	144	
	FS7: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	19, 85, 88, 90, 91, 92, 93, 96,97, 99, 100, 110, 111, 119	
	FS8: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	85, 96, 97, 108, 110, 111, 113, 114, 115	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
AUDITORIA			
	DMA (Antigo FS9): Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos	41	
CONTROLE ACIONÁRIO ATIVO			
	FS10: Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais	108	No que se refere à gestão de fundos de investimento, no ano de 2019, a incorporação dos riscos socioambientais à atividade de análise de empresas se manteve suspensa, em função de reestruturação interna.
	FS11: Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	108	
COMUNIDADES LOCAIS			
	FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	108	
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	19, 70	
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
	DMA (antigo FS15): Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	68	
	DMA (antigo FS16): Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	68	

Anexos

VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO 201-1

(Em milhares de reais)

DESCRIÇÃO	Individual			
	2019		2018	
	2º semestre	Exercício	2º semestre	Exercício
	R\$	R\$	(Nota 3(n)) R\$	R\$
1. RECEITAS	72.968.635	139.752.972	63.181.156	127.955.409
Intermediação financeira	58.320.705	113.885.344	55.502.630	111.363.781
Prestação de serviços com tarifas	13.827.028	27.002.790	13.795.393	26.819.328
Provisão para devedores duvidosos	(4.530.974)	(10.753.531)	(7.848.679)	(14.926.110)
Outras	5.351.876	9.618.369	1.731.812	4.698.410
2. DESPESAS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	27.022.019	56.142.716	29.837.678	60.823.668
3. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	21.310.871	37.282.141	16.073.301	29.882.563
Materiais, energia e outros	1.504.242	2.721.409	1.316.937	2.586.098
Processamento de dados e comunicações	1.027.136	2.167.125	1.161.607	2.135.371
Propaganda, publicidade e promoções	196.052	213.319	468.987	662.523
Serviços de terceiros e especializados	1.287.608	2.415.732	1.258.698	2.389.666
Serviços de vigilância e segurança	468.978	921.150	449.898	888.759
Outras	16.826.855	28.843.406	11.417.174	21.220.146
Serviços delegados pelo Governo Federal	792.071	1.557.880	809.553	1.447.751
Despesa com lotérico e parceiros comerciais	1.978.843	3.737.720	1.751.405	3.217.137
Descontos de operações de crédito	457.581	711.316	282.652	704.838
Despesas com cartão de crédito/débito	625.411	1.156.737	536.967	1.030.344
Benefício pós-emprego	1.023.907	2.061.728	864.800	1.898.718

DESCRIÇÃO	Individual			
	2019		2018	
	2º semestre R\$	Exercício R\$	2º semestre (Nota 3(n))	Exercício (Nota 3(n))
Provisões operacionais diversas	5.944.865	9.448.997	3.866.639	6.223.398
Demais	6.004.177	10.169.028	3.305.158	6.697.960
4. VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2-3)	24.635.745	46.328.115	17.270.177	37.249.178
5. RETENÇÕES	740.433	1.551.338	912.036	1.802.776
Depreciação, amortização e exaustão	740.433	1.551.338	912.036	1.802.776
6. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (4-5)	23.895.312	44.776.777	16.358.141	35.446.402
7. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	1.146.817	2.100.390	1.079.056	2.012.922
Resultado de equivalência patrimonial	1.146.817	2.100.390	1.079.056	2.012.922
8. VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (6+7)	25.042.129	46.877.167	17.437.197	37.459.324
9. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	25.042.129	46.877.167	17.437.197	37.459.324
Pessoal	10.602.150	20.806.036	9.554.954	19.029.143
Remuneração direta	7.833.425	15.550.481	6.932.295	14.036.495
Benefícios	2.271.054	4.284.059	2.134.297	4.054.146
FGTS	497.671	971.496	488.362	938.502
Impostos, taxas e contribuições	2.558.922	5.898.925	4.214.517	8.187.575
Federais	2.135.550	4.992.242	3.812.205	7.314.340
Estaduais	330	1.260	375	1.194
Municipais	423.042	905.423	401.937	872.041
Remuneração de capitais de terceiros	751.448	1.509.094	739.427	1.481.650
Aluguéis	751.448	1.509.094	739.427	1.481.650
Remuneração de capitais próprios			433.889	1.740.942
Juros sobre o capital próprio e dividendos			433.889	1.740.942
Juros sobre instrumentos de dívida elegíveis a capital				
Lucros retidos	11.129.609	18.663.112	2.494.410	7.020.014

DESCRIÇÃO	Consolidado			
	2019		2018	
	2º semestre	Exercício	2º semestre	Exercício
	R\$	R\$	(Nota 3(n)) R\$	(Nota 3(n)) R\$
1. RECEITAS	73.599.902	140.776.163	63.896.836	129.061.354
Intermediação financeira	58.346.407	113.932.896	55.835.651	111.717.435
Prestação de serviços com tarifas	13.827.027	27.002.788	13.825.416	26.849.350
Provisão para devedores duvidosos	(4.540.357)	(10.765.101)	(7.848.679)	(14.926.110)
Outras	5.966.825	10.605.580	2.084.448	5.420.679
2. DESPESAS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	26.991.919	56.079.380	29.804.935	60.754.873
3. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	19.540.099	34.921.028	15.338.051	28.335.748
Materiais, energia e outros	1.523.300	2.741.720	1.319.619	2.589.715
Processamento de dados e comunicações	1.027.582	2.167.571	1.161.607	2.135.371
Propaganda, publicidade e promoções	196.052	213.319	468.987	662.523
Serviços de terceiros e especializados	1.289.983	2.422.968	1.272.251	2.407.242
Serviços de vigilância e segurança	469.074	921.314	449.945	888.826
Outras	15.034.108	26.454.136	10.665.642	19.652.071
Serviços delegados pelo Governo Federal	792.071	1.557.880	809.553	1.447.751
Despesa com lotérico e parceiros comerciais	1.978.843	3.737.720	1.751.405	3.217.137
Descontos de operações de crédito	457.581	711.316	282.652	704.838
Despesas com cartão de crédito/débito	625.411	1.156.737	536.967	1.030.344
Benefício pós-emprego	1.023.907	2.061.728	864.800	1.898.718
Provisões operacionais diversas	5.947.156	9.452.738	3.866.639	6.223.398
Demais	4.209.139	7.776.017	2.553.626	5.129.885
4. VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2-3)	27.067.884	49.775.755	18.753.850	39.970.733
5. RETENÇÕES	740.437	1.551.347	912.038	1.802.776
Depreciação, amortização e exaustão	740.437	1.551.347	912.038	1.802.776
6. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (4-5)	26.327.447	48.224.408	17.841.812	38.167.957

DESCRIÇÃO	Individual			
	2019		2018	
	2º semestre R\$	Exercício R\$	2º semestre (Nota 3(n))	Exercício (Nota 3(n))
7. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	749.513	1.485.881	685.859	1.382.643
Resultado de equivalência patrimonial	749.513	1.485.881	685.859	1.382.643
8. VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (6+7)	27.076.960	49.710.289	18.527.671	39.550.600
9. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	27.076.960	49.710.289	18.527.671	39.550.600
Pessoal	10.628.706	20.855.545	9.574.932	19.067.520
Remuneração direta	7.852.839	15.587.240	6.948.910	14.067.089
Benefícios	2.276.757	4.294.111	2.136.997	4.060.285
FGTS	499.110	974.194	489.025	940.146
Impostos, taxas e contribuições	2.772.018	6.288.811	4.512.959	8.645.448
Federais	2.348.646	5.382.128	4.110.648	7.772.214
Estaduais	330	1.260	375	1.194
Municipais	423.042	905.423	401.936	872.040
Remuneração de capitais de terceiros	751.545	1.509.252	739.473	1.482.301
Aluguéis	751.545	1.509.252	739.473	1.482.301
Remuneração de capitais próprios	1.795.081	2.393.568	1.205.897	3.335.317
Juros sobre o capital próprio e dividendos			433.889	1.740.942
Juros sobre instrumentos de dívida elegíveis a capital	1.795.081	2.393.568	772.008	1.594.375
Lucros retidos	11.129.610	18.663.113	2.494.410	7.020.014

INTEGRIDADE CORPORATIVA 205-2

TREINAMENTOS EM COMBATE À CORRUPÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL EM 2019

Categoria Funcional	Empregados Treinados	Empregados Ativos em 31/12/2019	Percentual de Empregados Treinados em 2019
Dirigente *	31	31	100,00%
Chefia de Unidade	3.605	4.155	86,76%
Gerencial - Demais Funções	16.577	17.830	92,97%
Não Gerencial	31.499	34.246	91,98%
Profissional	1.953	2.250	86,80%
Operacional	20.073	25.556	78,55%
TOTAIS	73.738	84.068	87,71%

* Apenas dirigentes da CAIXA IF, com ou sem vínculo empregatício.

Fonte: Sistema de Gestão de Treinamento - Posição Dez/2019 (GN Desenvolvimento e Aprendizagem).

TREINAMENTOS EM COMBATE À CORRUPÇÃO POR REGIÃO DE LOTAÇÃO E CATEGORIA FUNCIONAL EM 2019

Região	Dirigente*	Chefia de Unidade	Gerencial - Demais Funções	Não Gerencial	Profissional	Operacional	TOTAL
Centro-Oeste	29	472	2.677	6.934	351	2.065	12.528
Norte	0	204	692	1.203	93	896	3.088
Sul	0	727	3.126	5.007	407	3.820	13.087
Sudeste	2	1.594	7.505	13.659	714	9.777	33.251
Nordeste	0	608	2.577	4.696	388	3.515	11.784
TOTAL	31	3.605	16.577	31.499	1.953	20.073	73.738
	0,04%	4,89%	22,48%	42,72	2,65%	27,22	100,00%

* Apenas dirigentes da CAIXA IF, com ou sem vínculo empregatício.

Fonte: Sistema de Gestão de Treinamento - Posição Dez/2019 (GN Desenvolvimento e Aprendizagem)

CAPITAL HUMANO

EMPREGADOS POR REGIÃO E GÊNERO 102-8

Região	2018			2019		
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	6.724	8.364	15.088	6.684	8.448	15.132
Nordeste	5.492	8.754	14.246	5.485	8.907	14.392
Norte	1.461	2.137	3.598	1.467	2.139	3.606
Sudeste	18.031	19.724	37.755	17.551	19.313	36.864
Sul	6.313	7.952	14.265	6.186	7.886	14.072
TOTAL	38.021	46.931	84.952	37.373	46.693	84.066

Fonte: SISRH – Posição: 31/12/2019.

QUADRO DE APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS POR REGIÃO EM 2019

Região	Aprendizes	Estagiários
Centro-oeste	715	657
Sul	789	1.085
Sudeste	2.110	2.616
Norte	203	313
Nordeste	759	1.133
TOTAL	4.576	5.804

Fonte: CN Gestão de Pessoas. Posição 31/12/2019.

QUADRO DE EMPREGADOS POR CARREIRA, GÊNERO E REGIÃO

Região	Administrativa		Profissional		Carreira em extinção		Total		Subtotal
	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	
Centro-Oeste	6.479	8.047	201	397	4	4	6.684	8.448	15.132
Nordeste	5.324	8.421	160	469	1	17	5.485	8.907	14.392
Norte	1.420	2.017	46	120	1	2	1.467	2.139	3.606
Sudeste	17.199	18.604	349	693	3	16	17.551	19.313	36.864
Sul	6.043	7.472	143	412	0	2	6.186	7.886	14.072
TOTAL	36.465	44.561	899	2.091	9	41	37.373	46.693	84.066

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2019.

NOVAS CONTRATAÇÕES POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO 401-1

Região	Faixa Etária									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Mulher	Homem	Subtotal
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	18	42	60	112	154	266	7	6	13	137	202	339
Nordeste	52	92	144	185	322	507	11	17	28	248	431	679
Norte	12	22	34	46	74	120	2	4	6	60	100	160
Sudeste	57	74	131	260	334	594	26	33	59	343	441	784
Sul	41	52	93	163	185	348	8	18	26	212	255	467
TOTAL	180	282	462	766	1.069	1.835	54	78	132	1.000	1.429	-
	19,02%			75,55%			5,43%			2.429		

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2019.

TAXA DE ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO 401-1

Região	Faixa Etária									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Mulher	Homem	Subtotal
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	3,31%	4,36%	3,97%	1,35%	1,71%	1,53%	10,40%	4,94%	6,82%	2,99%	2,70%	2,83%
Nordeste	9,96%	10,10%	10,05%	2,54%	3,20%	2,93%	11,59%	4,87%	6,93%	4,78%	4,05%	4,33%
Norte	5,61%	8,28%	7,17%	2,34%	2,80%	2,61%	7,09%	5,62%	6,15%	3,37%	3,76%	3,61%
Sudeste	5,79%	6,21%	6,03%	1,39%	1,92%	1,65%	8,81%	4,91%	6,44%	3,09%	2,96%	3,02%
Sul	9,06%	8,18%	8,53%	2,14%	2,52%	2,33%	12,24%	5,86%	7,84%	4,41%	3,93%	4,14%
TOTAL	6,58%	7,09%	6,89%	1,71%	2,26%	2,00%	9,98%	5,12%	6,84%	3,55%	3,32%	-
	6,89%			2,00%			6,84%			3,42%		

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2019

LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE 401-3

Tipo de licença	Quantidade de empregados* que gozaram a licença em 2019		Quantidade de empregados que gozaram a licença e retornaram ao trabalho em 2019		Quantidade de empregados que gozaram a licença em 2018 e permaneceram no trabalho 12 meses após o término da licença		Taxa de retenção***	
	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem
Maternidade	1.471	0	1.852	0	2.070	0	99,57%	100,00%
Paternidade**	1	1.732	1	1.714	1	2.007	100,00%	99,45%
Adoção	16	0	25	3	19	11	95,00%	100,00%

Fonte: SISRH – Posição: 31/12/2019.

* Computados empregados com vínculo.

** Em 2019 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 o benefício no prazo de 2 dias após o nascimento do filho, bem como comprove a participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável.

*** Os desligamentos no período não são vinculados ao gozo da licença. 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, ou seja, o mesmo deve requerer o desligamento.

CATEGORIA FUNCIONAL POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

Categoria Funcional	Faixa Etária									TOTAL		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Mulher	Homem	Total
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total			
Dirigentes	0	0	0	4	22	26	0	15	15	4	37	41
Chefia de Unidade	4	29	33	910	2.167	3.077	255	790	1.045	1.169	2.986	4.155
Demais Gerentes	258	461	719	6.902	8.033	14.935	826	1.350	2.176	7.986	9.844	17.830
Não Gerencial	575	760	1.335	12.796	12.129	24.925	3.240	4.746	7.986	16.611	17.635	34.246
Profissional	3	10	13	583	1.001	1.584	146	507	653	732	1.518	2.250
Operacional	642	968	1.610	7.254	7.535	14.789	2.975	6.182	9.157	10.871	14.685	25.556
TOTAL	1.482	2.228	-	28.449	30.887	-	7.442	13.590	-	37.373	46.705	-
		4,41%			70,58%			25,01%				-

Inclui dirigentes com e sem vínculo. Considera empregados de todo o Conglomerado CAIXA.

PERCENTUAL DO PORTFÓLIO DE CADA LINHA DE NEGÓCIOS FS6

PRODUTOS DE CRÉDITO MPE POR REGIÃO

Região - 2019	Antecipação de Receitas	Capital de Giro	Cheque Especial	Investimento	Total Geral
Centro-Oeste	8,74%	8,64%	8,16%	6,28%	8,58%
Nordeste	22,06%	15,84%	16,80%	15,87%	16,06%
Norte	2,87%	5,70%	4,84%	11,49%	5,68%
Sudeste	44,26%	45,86%	46,36%	41,28%	45,77%
Sul	22,07%	23,95%	23,83%	25,09%	23,92%
TOTAL GERAL	2,70%	90,60%	5,06%	1,64%	100%

Fonte: SIAPC e SICLI.

PRODUTOS DE CRÉDITO MPE POR ATIVIDADE ECONÔMICA

Grupo CNAE - 2019	Antecipação de Receitas	Capital de Giro	Cheque Especial	Investimento	Total Geral
C-21 - COMÉRCIO VAREJISTA	57,76%	30,05%	33,24%	12,26%	30,67%
C-18 - CONSTRUÇÃO	0,60%	8,58%	6,24%	7,74%	8,23%
C-29 - SERVIÇOS	1,25%	7,91%	6,11%	2,79%	7,56%
C-35 - OUTROS SERVIÇOS	2,05%	6,93%	7,26%	11,75%	6,89%
C-20 - COMÉRCIO ATACADISTA	6,05%	6,05%	4,87%	4,37%	5,96%
Outros	32,30%	40,49%	42,28%	61,08%	40,69%
TOTAL GERAL	2,70%	90,60%	5,06%	1,64%	100%

Fonte: SIAPC e SICLI.

AGRONEGÓCIO POR REGIÃO - COOPERATIVAS

Região - 2019	Adiantamento a cooperados	Comercialização	Cooperativa de produção custeio	Custeio	Estocagem	Industrialização	Total Geral
Centro-Oeste	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	2,0%	3,2%
Sudeste	0,0%	0,0%	7,9%	4,0%	0,0%	8,1%	19,9%
Sul	3,5%	0,7%	0,4%	6,2%	0,8%	65,3%	76,9%
TOTAL GERAL	3,5%	0,7%	8,3%	11,4%	0,8%	75,4%	100,0%

Fonte: Gerência Nacional Agronegócio/CAIXA

AGRONEGÓCIO POR REGIÃO - PJ VAREJO E ATACADO

Região - 2019	Comercialização	Custeio	Estocagem	Custeio	
				Pronampe	Total Geral
Centro-Oeste	5,3%	16,6%	0,0%	0,0%	21,9%
Norte	1,9%	0,0%	14,2%	0,0%	16,1%
Sudeste	0,7%	5,1%	2,6%	2,2%	10,6%
Sul	10,3%	22,3%	17,9%	0,9%	51,4%
TOTAL GERAL	18,2%	44,0%	34,6%	3,1%	100,0%

Fonte: Gerência Nacional Agronegócio/CAIXA

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2019

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 2019 da CEF, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

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 2019, 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 2019, 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 controle 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 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção 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 asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção 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 2019, 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 2019 da Companhia;
- 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 2019;
- 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 2019.

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 2019. Conseqüentemente, 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 2019. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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 2019 da Caixa Econômica Federal não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS).

Brasília, 23 de dezembro de 2020

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Eliane Kihara
Contadora CRC 1SP212496/O-5

Créditos Corporativos

Consultoria GRI, coordenação editorial e design

KEYASSOCIADOS - CONTRATO N° 08864/2020

Imagens

ACERVO CAIXA

Endereço da sede da Caixa

SBS, Quadra 4, Lote 3/4

CEP 70092-900 – Brasília (DF)

caixa.gov.br