



20  
21

RELATÓRIO  
**INTEGRADO**



**20  
RELATÓRIO  
INTEGRADO 21**



# Sumário

MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	4
RESUMO 2021 .....	7
 <i>PARTE 1</i>	
<b>RELATÓRIO DE GESTÃO .....</b>	<b>54</b>
CAPÍTULO 1 – VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO .....	55
CAPÍTULO 2 – RISCOS, OPORTUNIDADES E EXPECTATIVAS .....	66
CAPÍTULO 3 – GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO .....	75
CAPÍTULO 4 – RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO .....	94
CAPÍTULO 5 – INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS .....	125
 <i>PARTE 2</i>	
<b>CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA 2021 .....</b>	<b>130</b>
CAPÍTULO 1 – POLÍTICAS PÚBLICAS.....	131
CAPÍTULO 2 – GOVERNANÇA CORPORATIVA .....	161
 <i>PARTE 3</i>	
<b>RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021 .....</b>	<b>165</b>
CAPÍTULO 1 – O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS .....	167
CAPÍTULO 2 – ÉTICA E INTEGRIDADE .....	185
CAPÍTULO 3 – NOSSAS PESSOAS .....	203
CAPÍTULO 4 – NOSSOS CLIENTES.....	230
CAPÍTULO 5 – DIREITOS HUMANOS .....	249
CAPÍTULO 6 – SEGURANÇA .....	253
CAPÍTULO 7 – RESULTADOS ECONÔMICOS E SOCIAIS .....	258
CAPÍTULO 8 – RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	270
CAPÍTULO 9 – MATERIALIDADE DO RELATÓRIO .....	292
CAPÍTULO 10 – SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI .....	296



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

102-14

## À SOCIEDADE BRASILEIRA, EMPREGADOS, PARCEIROS, INVESTIDORES E CLIENTES:

Somos o banco de todos os brasileiros. Não pouparamos esforços para levar o Auxílio Emergencial à população mais carente; o Auxílio Brasil, mensalmente, a 18 milhões de beneficiários; o crédito Agro aos pequenos e médios produtores; o financiamento imobiliário para quem sonha com a casa própria; os recursos para a sobrevivência de milhares de micro e pequenas empresas; bem como o microcrédito para o pequeno empreendedor autônomo, em especial os negativados.

Mais do que resultados socialmente impactantes, presenciamos essas entregas por meio de 139 edições do CAIXA Mais Brasil, oportunidades em que pudemos entender cada vez mais as necessidades dos brasileiros, de forma regionalizada, e melhoramos constantemente nossos produtos para responder aos anseios da população. Ser o banco de todos os brasileiros é conhecer, vivenciar e contribuir com soluções para as demandas de toda a sociedade.

**A CAIXA é o banco das Políticas Sociais do Governo Federal.** Nos últimos três anos, pagamos mais de R\$ 1,3 trilhão em benefícios sociais emergenciais e continuados, a exemplo do Auxílio Emergencial, Auxílio Brasil, Seguro Desemprego, Abono Salarial, Saques Emergencial e Extraordinário do FGTS, Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda, entre outros. No auge da pandemia, realizamos o maior pagamento de programas sociais e de transferência de renda da história, beneficiando 8 em cada 10 adultos no país. Somos o principal parceiro do Governo Federal no atendimento da população que mais precisa, tendo como pilares básicos os maiores níveis de excelência em governança e o cuidado com as pessoas.

**A CAIXA é o banco do Agro.** Saltamos de 8º para 2º lugar entre as 10 maiores instituições que financiam o segmento em apenas dois anos<sup>1</sup>. Para melhor atender o produtor rural, estamos inaugurando 100 unidades especializadas no agro em todo o país, exclusivas para

<sup>1</sup>Posição estimada pela CAIXA considerando a contratação até 05/22.

o segmento, em especial o pequeno produtor. Criamos novas linhas de investimento, revisamos condições negociais, diversificamos o portfólio para financiar novas culturas e estamos apoioando o desenvolvimento do setor pesqueiro. Assim, o banco participou, pela primeira vez, do Plano Safra 2021-2022, com recursos de R\$ 35 bilhões, destinados principalmente a financiamentos de longo prazo – construção de silos, armazéns, irrigação e, em particular, o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF).

**A CAIXA é o banco da Habitação.** Consolidamos o nosso papel de ser a principal instituição que realiza o sonho da casa própria no país, com 66,5% de participação no mercado. O resultado merece ainda maior destaque se compararmos com 2018, ano em que a CAIXA estava em 4º lugar em crédito com recursos SBPE. Em 2021, superamos R\$ 140 bilhões em empréstimos, a maior contratação de crédito imobiliário na história da CAIXA, impactando a economia, gerando empregos e realizando sonhos. Em relação ao Casa Verde e Amarela, a CAIXA é o principal agente financeiro, executando 99,9% dos recursos FGTS destinados ao programa. Com o resultado acumulado no ano, contribuímos diretamente para a alta de 9,7% do setor da construção civil no Produto Interno Bruto (PIB) de 2021. O ano de 2022 mantém a trajetória ascendente – foram realizados R\$ 34,4 bilhões em contratações no primeiro trimestre, 17,8% a mais que no mesmo período de 2021.

**A CAIXA é o banco dos Micro e Pequenos Empresários.** Somos o maior banco em apoio à micro e pequena empresa do país. Fomos o primeiro a ofertar e contratar o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), tendo 35,7% de *market share* do produto em volume de concessões. Em 2021, contratamos R\$ 6,7 bilhões, apoiando 85,2 mil empresas pelo país. Outras 58,8 mil empresas foram beneficiadas pelo Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (FAMPE), com 81% de *market share* e R\$ 4,4 bilhões contratados. A CAIXA se orgulha em apoiar mais de 500 mil micro e pequenas empresas por todo o país.

**A CAIXA é o banco do Microcrédito.** Em 2021, de forma inédita no Brasil, promovemos uma ação pioneira ao ofertar microcrédito no país por meio do aplicativo CAIXA Tem. O objetivo é apoiar clientes sem acesso às linhas de crédito disponíveis no mercado formal. A iniciativa foi reforçada em 2022 com o lançamento do SIM Digital – Crédito CAIXA Tem, suportado pelo Fundo Garantidor do Microcrédito (FGM), que possibilitou emprestar para empreendedores, inclusive os negativados, com as melhores taxas do mercado, fato absolutamente histórico e de incalculável efeito social em nosso país. O banco ultrapassou 1,7 milhão

de clientes aderentes a essas linhas de crédito. Destes, mais de 800 mil são negativados. É a primeira vez na história que o Governo Federal viabiliza um programa de empréstimo com a garantia de um Fundo (FGM), denominado Renda e Oportunidade, sendo que a CAIXA foi a única instituição financeira que aderiu à proposta.

**A CAIXA é o banco que mais conhece o Brasil.** O Programa CAIXA Mais Brasil nasceu da necessidade de se conhecer o Brasil a fundo, entender suas peculiaridades, as realidades de cada região e estar mais próximo dos empregados, terceirizados, parceiros e clientes, sempre ajudando, de forma matemática, principalmente aqueles que mais precisam. Nas 139 edições do programa, percorremos centenas de municípios e conhecemos a realidade do banco no seu dia a dia e as reais necessidades da sociedade. O Programa gerou a racionalização dos espaços ocupados pelo banco, com a devolução de mais de 160 imóveis e a redução de aluguéis, tendo como consequência direta a economia de R\$ 10 bilhões, em valores presentes, considerando a perpetuidade dos contratos.

**A CAIXA é o banco da Inclusão.** Promovemos a maior convocação e contratação de Pessoas com Deficiência (PCD) já realizada por uma empresa no Brasil, o que fará com que a CAIXA atinja o percentual de 5,0% de empregados PCD exigido por lei. Assim, realizamos o primeiro concurso exclusivo para PCDs, passando de 1,3 mil empregados PCDs em 2018 para 4,3 mil em março de 2022. Adotamos uma série de medidas para proporcionar aos PCDs, empregados e clientes, uma melhor qualidade de vida e atendimento. Os gestores foram capacitados para receber os novos colegas e adotamos novas tecnologias assistivas para proporcionar um ambiente de trabalho adequado aos empregados.

**A CAIXA também é um Banco Digital.** O pagamento do Auxílio Emergencial oportunizou a maior ação de inclusão digital da história do país, por meio do aplicativo CAIXA Tem, que se tornou o canal de comunicação financeira da CAIXA com os cidadãos mais necessitados. Com o aplicativo, nós nos tornamos o maior banco digital do Hemisfério Sul, com mais de 112 milhões de contas, para as quais oferecemos um banco completo, gratuito e na palma da mão, fundamental para um país de dimensão continental como o Brasil. Por meio do CAIXA Tem já foram realizados 186 milhões de saques, 310 milhões de transações PIX, 415 milhões de downloads, 6 bilhões de transações e foram injetados R\$ 401 bilhões na economia.

**A CAIXA é o banco da Matemática.** Completamos 161 anos ao lado da população, conciliando o financeiro e o social. Direcionamos esforços na pulverização do crédito e na redução das taxas de juros, proporcionando

um acesso mais justo à população. Mesmo assim, nesses três últimos anos, tivemos os maiores lucros da nossa história. Criamos um banco digital, mas não deixamos de ampliar a nossa rede de atendimento presencial e contratar pessoas. Criamos o maior programa de preservação da natureza do país e já incluímos nessa ação 1,4 milhão de pessoas em situação de vulnerabilidade. Todos os projetos são selecionados com base em critérios técnicos, trazendo benefícios diretos e indiretos para a comunidade e, principalmente, aos públicos vulneráveis. Ao mesmo tempo, desenvolvemos linhas de crédito destinadas aos negócios sustentáveis, com destaque para os projetos voltados a energias renováveis.

**A CAIXA é o banco da Governança.** Desde o início desta gestão, a CAIXA passou a pensar nas pessoas mais carentes, tendo por princípio a realização de operações corretas, meritórias e, principalmente, transparentes. Essa trajetória de sucesso só foi possível porque fizemos uma revolução na governança do banco, tendo por base a responsabilidade e o compromisso com os valores da instituição. Os mecanismos de controle foram aprimorados e, nesses três anos, obtivemos as melhores avaliações dos órgãos fiscalizadores. Pela primeira vez, nos últimos 10 anos, os balanços da CAIXA, FGTS e FI-FGTS foram publicados sem nenhuma ressalva. A retirada das ressalvas por parte das auditorias independentes demonstra os esforços de uma gestão que prioriza a boa governança e a transparência. Em novembro de 2021 recebemos, pelo segundo ciclo consecutivo, nota 10 no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST). Com esse resultado, o banco, bem como suas subsidiárias, se mantém no Nível 1 de governança, o mais alto da avaliação, demonstrando a excelência da instituição em relação às práticas de governança corporativa. As subsidiárias do banco também foram avaliadas no Nível 1 (CAIXA Seguridade e CAIXA Cartões). Ainda em 2021, a CAIXA foi classificada com a nota

4+ em ESG Social, a mais alta da avaliação conferida pela Fitch Ratings, uma das três maiores agências de classificação de risco de crédito do mundo. A CAIXA foi o único banco da América do Sul a atingir o índice máximo no critério social ("relações com a comunidade, acesso social, preços acessíveis"), bem como obteve, em outubro de 2021, a melhor nota em Índice de Governança e Gestão Pública (IGG) entre as empresas financeiras estatais, conforme avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU). Entre as 378 empresas estatais avaliadas, o banco obteve o terceiro lugar geral.

**A CAIXA é o banco que realiza sonhos.** O brasileiro confia nas Loterias CAIXA. Além de bater todos os recordes em 2021 e arrecadar R\$ 18,5 bilhões, as loterias CAIXA impactaram a vida de milhões de brasileiros, sendo agraciadas com o certificado de confiabilidade ISO 27001, emitido pela British Standards Institution. Importante lembrar que as Loterias CAIXA constituem um importante instrumento para promover o desenvolvimento social do Brasil, pois direcionam parte de sua arrecadação a programas e projetos sociais em áreas como esporte, cultura, segurança social, saúde, segurança, entre outros. Em 2021, foram R\$ 7,5 bilhões.

Assim, com a força de empregados, terceirizados, parceiros lotéricos e correspondentes, construímos juntos um banco **mais estruturado, com sólida governança** e que alcança **resultados recordes** junto da população que mais precisa. Somos cada vez mais o **Banco de Todos os Brasileiros**.

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



# RESUMO 2021

A Caixa Econômica Federal, instituição financeira constituída por meio do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, sob a forma de empresa pública com personalidade jurídica de direito privado, vinculada ao Ministério da Economia, com sede em Brasília – Distrito Federal, é o principal parceiro do Governo Federal na execução dos programas sociais.

Em conformidade com o art. 173 da Constituição Federal e com o art. 2º, § 1º da Lei nº 13.303, de 30/06/2016, sua constituição como empresa pública é justificada pelo relevante interesse coletivo marcado pela promoção da cidadania e do desenvolvimento do país, tanto como instituição financeira ou agente de políticas públicas, quanto principal parceira estratégica do Estado brasileiro.

Tendo como premissa seu compromisso em ser o Banco de Todos os Brasileiros, desde 2019, nesta gestão foi realizado amplo processo de reestruturação no banco, com a tro-

ca dos principais altos executivos com critérios baseados na meritocracia, além de impulsionar a liderança feminina na alta gestão. O quadro de dirigentes do conglomerado CAIXA saiu de zero para 14 mulheres. Focando em produtos-chave, tais como crédito imobiliário, consignado e às micro e pequenas empresas, a Caixa Econômica Federal apresenta resultados sólidos e recordes. No segmento Governo, houve a pulverização do crédito, permitindo que municípios de menor porte, que até então não eram contemplados com financiamentos, tivessem acesso às operações de crédito com recursos CAIXA.

Quando a atual gestão assumiu a CAIXA, em 03/01/19, todos os balanços apresentavam algum tipo de ressalva pelos auditores independentes. Com o aprimoramento contínuo em processos, controles, auditoria, transparência das informações e na governança corporativa, foram eliminadas as ressalvas de todos os balanços, bem como demais apontamentos encontrados, conforme demonstrado a seguir.

	Situação em Dez/2018	Situação Atual
<b>Balanço da CAIXA</b>	Ressalva desde 2016	✓ Ressalva retirada em Jun./19
<b>Balanço do FGTS</b>	Ressalva desde 2015	✓ Ressalva retirada em Dez./20
<b>Balanço do FI-FGTS</b>	Ressalva desde 2011	✓ Ressalva retirada em Dez./20
<b>CAIXAPAR</b>	Balanço com ressalva desde 2015, apontamentos TCU, MPF e Auditoria Independente	✓ Ressalva retirada em 2020 e encerramento da Companhia em Dez./21
<b>Banco PAN</b>	Aquisição problemática, necessidade de aportes	✓ Desinvestimento em Abr./21 com 486% de valorização
<b>Brades</b>	Apontamentos de Auditorias Independentes (PWC e Grant Thornton), MPF e TCU	✓ Desinvestimento em Dez./20
<b>Capgemini</b>	Não obteve o retorno esperado	✓ Resolução de acordo em Mai./20

<b>CAIXA Crescer</b>	Apontamentos TCU	✓ Resolução de acordo em Ago./21
<b>CIBRASEC</b>	Baixo desempenho e ausência de relação comercial	✓ Desinvestimento em Jul./19
<b>CAIXA Imóveis</b>	Resultado negativo	✓ Dissolução da parceria em andamento
<b>Negócios Digitais</b>	Sem operação desde a constituição	✓ Dissolução da parceria em andamento
<b>Auditoria CGU</b>	Certificado da auditoria anual de contas irregular	✓ Exercício 2019 regular e 2020 sem ressalvas
<b>BNDU Apontamento BACEN e CGU</b>	63,8 mil imóveis retomados em estoque	✓ 22,7 mil imóveis retomados em estoque
<b>Empregados PCD</b>	1.589 empregados – Apontamento Ministério do Trabalho pelo não cumprimento do mínimo exigido	✓ 4,3 mil empregados PCD em Mar./2022 <sup>2</sup> , representando 4,9% do quadro de pessoal da CAIXA
<b>Mulheres em alta na gestão</b>	0	✓ 14
<b>Indicador IG-SEST CAIXA</b>	Nota 9,75	✓ Nota 10 - Única estatal com todas subsidiárias participantes no Nível I
<b>Indicador IG-SEST CAIXA Seguridade</b>	Sem certificação	✓ <b>Nota 10</b>
<b>Indicador IG-SEST CAIXA Cartões</b>	Sem certificação	✓ <b>Nota 9,66</b>
<b>Ranking BACEN ouvidoria</b>	2º lugar entre os grandes bancos	✓ 1º lugar entre os grandes bancos
<b>Rating SRC – Sistemas de Risco e Controle BACEN</b>	—	✓ Melhores notas da história nos últimos ciclos (2019/2020 e 2020/2021)
<b>Índice de Governança e Gestão Pública TCU</b>	Pontuação 71% (39ª posição)	✓ Pontuação 94% (3º posição dentre 378 instituições avaliadas, sendo a única das 3 primeiras com quadro de funcionários superior a 500 pessoas)

<sup>2</sup>Em dez./21 a quantidade de PCD era de 3,5 mil empregados.

Dentre as ações realizadas, destacamos a extinção da CAIXAPAR com a incorporação do restante das parcelas patrimoniais referentes à totalidade das ações da subsidiária. A incorporação foi realizada pelo valor contábil conforme balanço patrimonial, apurado em 30 de junho de 2021, tendo como patrimônio líquido o valor de R\$ 3,8 bilhões, devidamente auditado e ratificado pelo Laudo de Avaliação Contábil por empresa especializada.

A extinção da CAIXAPAR está em linha com o planejamento estratégico da CAIXA, encerrando participações onerosas, incompatíveis com seus objetivos, e que sofreram ressalvas em seus balanços e/ou apontamentos do TCU/CGU, a partir de seu compromisso constante com a governança, foco em gestão e melhores controles internos.

No 2T21 foi realizada a abertura de capital (IPO) da CAIXA Seguridade com um volume financeiro de R\$ 5,0 bilhões e 150 mil investidores pessoa física. A empresa está listada no Novo Mercado, o mais alto nível de governança corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão).

Os resultados atuais devem-se, portanto, à mudança de posicionamento estratégico do banco, em que a atuação tem como base a busca pela rentabilidade das operações, com foco na valorização da sociedade brasileira, reforçando seu propósito de ser o banco de todos os brasileiros, sem deixar de ser também o banco da matemática, debatendo a melhor estratégia, apoiando os clientes, melhorando o resultado e cumprindo seu papel na sociedade.

Em 2021, a CAIXA, mais uma vez, bateu seus próprios recordes no segmento imobiliário. O volume de contratações durante o ano foi o maior da história, R\$ 140,6 bilhões, superando em 20,8% o ano de 2020, 55,8% o ano de 2019 e 59,6% o ano de 2018. Esse resultado refletiu no saldo da carteira habitacional, que também foi recorde, finalizando 2021 com o valor de R\$ 557,6 bilhões, representando 6,0 milhões de contratos ativos. Todo esse volume de financiamentos gera desenvolvimento para todas as regiões do Brasil: são 7,6 mil obras em andamento pelo país e 1,0 milhão de unidades habitacionais em produção.

Com a atual gestão, demonstramos foco negocial na habitação e reforçamos a concessão de crédito imobiliário com recursos da poupança (SBPE), mantendo a liderança no 4T21 nas contratações SBPE, no ranking da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP). O 1º lugar foi retomado no 1T19, após ficarmos em 4º lugar em 2018. Foram contratados R\$ 82,8 bilhões somente com recursos SBPE no ano de 2021. Isso representa um crescimento de 513,4% quando comparamos o ano de 2021 com 2018; 210,2% na comparação 2021 com 2019 e 54,4% comparando 2021 a 2020. O resultado é reflexo das estratégias inovadoras, como o lançamento de novos e competitivos produtos, assim como a digitalização dos processos, por meio do App Habitação.

Redirecionamos nossa estratégia de contratação no segmento empresarial, focando nas micro e pequenas empresas e adotando uma política que prioriza o acesso ao





crédito ao maior número de empreendedores, o que proporciona uma carteira mais pulverizada e com menor exposição ao risco do crédito, uma vez que concedemos valores a uma quantidade maior de empresas. Nesse sentido, a CAIXA foi o primeiro banco a contratar a linha de crédito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), liderando com mais de 35,7% do volume de concessão, sendo R\$ 6,7 bilhões no acumulado de 2021, que beneficiaram 85,2 mil empresas. Considerando o período acumulado desde 2020 foram contratados mais de R\$ 22,0 bilhões, contemplando 202,0 mil empresas. Em relação ao FAMPE a CAIXA, no acumulado de 2021, concedeu R\$ 4,4 bilhões e beneficiou mais 58,8 mil empresas.

Iniciamos o Projeto Microfinanças CAIXA, que possui como escopo reposicionar a CAIXA no mercado de microfinanças no país, com foco no empreendedorismo, mediante a oferta de linhas de crédito e orientação financeira adequadas às necessidades dos empreendedores brasileiros.

No dia 27 de setembro de 2021, foram anunciadas linhas de crédito com prazo de até 24 meses e valores que variam de R\$ 300 a R\$ 1 mil que podem ser contratadas diretamente no celular através do aplicativo CAIXA Tem.

A jornada de contratação do produto é 100% digital e simples, não sendo necessário comparecer às agências da CAIXA, e a atualização cadastral e solicitação do crédito, sujeitas a análise de risco pelo banco.

Em sua primeira participação, a CAIXA iniciou o ano-safra 2021-2022 visando beneficiar, principalmente, agricultores familiares e pequenos e médios produtores rurais, além de agroindústrias e cooperativas. A expansão no agronegócio foi possível a partir de ações e estratégias sustentáveis implementadas nesta gestão que permitiram aumentar o portfólio de funding para alavancagem de operações nesse setor.

Isso permitiu à CAIXA crescer de modo matemático e consistente no agronegócio e em 2021 bater recorde de contratações, totalizando R\$ 15,5 bilhões no ano.

Com esse resultado, o saldo da carteira agro cresceu 113,6% em relação a 2020 e em menos de 2 anos a CAIXA passou do 8º para o 3º lugar entre as 10 maiores instituições financeiras no segmento ao final do exercício de 2021.

A partir das visitas do CAIXA Mais Brasil e estudos realizados, aderentes ao contexto econômico, com a compreensão das necessidades regionais e do direcionamento da alta gestão, houve redução significativa das taxas de juros dos principais produtos — como o crédito imobiliário, o cheque especial, o rotativo do cartão de crédito e o consignado —, proporcionando acesso mais justo ao crédito, mantendo rentabilidade nos nossos negócios e atendendo assim os pequenos empreendedores. Somente no cheque especial, a CAIXA reduziu as taxas de juros em até aproximadamente 76%, passando de 13,99% para a partir de 1,89% ao mês.

A CAIXA também atuou como agente pagador do Auxílio Emergencial 2021, que teve por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do coronavírus – covid-19, um benefício financeiro concedido pelo Governo Federal destinado às pessoas que atendiam aos critérios dos

Programas Auxílio Emergencial e Auxílio Emergencial Extensão em dezembro de 2020.

O pagamento do benefício só foi possível pela utilização da tecnologia por meio da plataforma CAIXA Tem em conjunto com o aplicativo do Auxílio Emergencial, que viabilizou o pagamento a mais de 50 milhões de pessoas em apenas 20 dias. Em complemento ao uso do aplicativo, durante o período do auxílio emergencial, as agências tiveram abertura antecipada e atendimentos aos sábados, possibilitando acesso a todos os beneficiários.

Em 2021 foram pagas 258 milhões de parcelas do Auxílio Emergencial 2021, o que correspondeu ao montante de R\$ 60,3 bilhões em benefícios pagos. Considerando o Auxílio Emergencial desde seu início em 2020 o valor pago atinge R\$ 354,4 bilhões.

Durante o período da pandemia tivemos ações sustentáveis que trouxeram apoio à saúde da população brasileira. Com o objetivo de promover atendimento de saúde especializado e ampliar parcerias, a CAIXA lançou o programa CAIXA Mais Saúde, visando estreitar o relacionamento com instituições que promovam a





saúde, como Santas Casas, hospitais, APAEs<sup>3</sup> e outras entidades de atendimento especializado.

A CAIXA apresentou medidas para apoiar 1,6 mil entidades, entre Santas Casas e Hospitais Filantrópicos, de todas as regiões do país. Essas ações permitiram a tais instituições a possibilidade de pausa de até 180 dias nos pagamentos de operações já contratadas do CAIXA Hospitais, CAIXA Giro SUS e CAIXA Hospitais FGTS.

Além da pausa nos pagamentos, foi divulgada a linha de crédito com taxa pós-fixada, indexada ao CDI (Certificado de Depósito Interbancário). A linha CAIXA Hospitais

Pós tem taxas a partir de 0,19% a.m. + CDI. A nova modalidade amplia o portfólio do banco para o segmento e permite ao hospital escolher a melhor alternativa frente à sua realidade financeira.

Na atual gestão, o banco ampliou o portfólio de produtos para as Santas Casas e reduziu em 70% as taxas de juros, com isso, desde Jan/19, R\$ 5,8 bilhões foram contratados no segmento de saúde da população, dos quais R\$ 3,5 bilhões foram concedidos durante o ano de 2021.

Todas as ações fizeram com que o Banco de Todos os Brasileiros contribuisse com o Brasil para a melhor qualidade de atendimento em todos os segmentos.

<sup>3</sup> Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais.

# PRINCIPAIS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



2021

1º Lugar Ranking  
IF Estatais

Governança e  
Gestão Pública  
(iGG)



2019-2020

Auditoria Anual  
de Contas Sem  
Ressalvas

Certificado de auditoria  
anual de contas regular  
para 2019 e sem  
ressalvas para 2020



2021

Certificado no  
Nível 1 no 5º Ciclo

Pontuação máxima  
(nota 10) pela  
segunda vez  
consecutiva



2021

Boas práticas  
da rede de  
Corregedorias – CGU

2º lugar em: Apuração  
de Responsabilidade  
de Entes Privadas

3º lugar em: Apuração  
de Responsabilidade  
de Agentes Públicos

3º lugar em: Inovação



2021

Balanços da CAIXA,  
CAIXAPAR,  
FGTS e FI-FGTS

Publicados sem ressalva  
pela primeira vez  
nos últimos 10 anos



2021

1º lugar  
Administração  
Indireta

Prêmio Rede  
Governança



2021

Avaliação ESG

Maior Nota Ambiental  
Global, e única da  
América Latina com  
a melhor avaliação  
no mesmo quesito



2021

Maior nota da  
América Latina

Único banco  
da América  
do Sul com maior  
rating ESG Social



2021

Classificação  
Excelente

de qualidade de  
gestão de investimentos  
à CAIXA DTV, o  
conceito máximo



2021

500 líderes da  
América Latina

que mais se  
destacaram  
na geração  
de valor



2021

Selo Melhores  
Empresas  
para Trabalhar

Pontuação  
máxima  
(nota 10)



2021

Maior índice de  
força da marca

AAA: único banco  
a atingir esta nota.  
3º marca mais valiosa  
do Brasil pelo 2º ano  
consecutivo





+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+



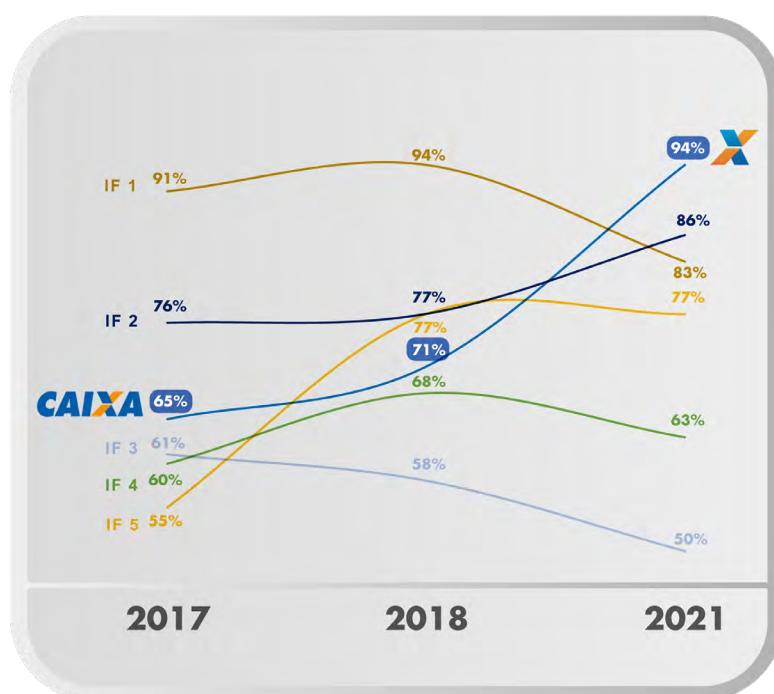
Como reflexo de uma gestão matemática, focada na governança, gerenciamento de riscos e integridade, a CAIXA recebeu diversos prêmios e reconhecimentos nesta gestão:

## 2021

- **Melhor nota em Índice de Governança e Gestão Pública (iGG), pelo TCU**

No ano de 2021, a CAIXA atingiu a melhor nota no índice integrado de governança e gestão (iGG) dentre as instituições financeiras (IF) estatais, conforme figura a seguir.

O índice foi desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União (TCU) para avaliar os processos relacionados à gestão e a governança das instituições públicas e é composto pelos índices de: governança pública; gestão de pessoas; gestão de TI; e gestão de contratações.



Em 2021, 378 organizações participaram da avaliação, e a CAIXA alcançou a terceira melhor nota, subindo 36 posições em comparação a 2018. Em 2017, o banco obteve pontuação de 65%, alcançando a 29<sup>a</sup> posição. No ano seguinte, ficou em 39<sup>a</sup> lugar. Nos anos de 2019 e 2020, a apuração não foi realizada pelo órgão.

Este é o melhor resultado da CAIXA desde que o índice começou a ser apurado e foi possível devido à mudança de posicionamento estratégico do banco, que teve como base a busca pela rentabilidade das operações, com foco na valorização da sociedade brasileira, melhores práticas de governança e integridade, fortalecendo a realização de negócios com os devidos controles.

NOTAS DA CAIXA			
Ciclos de avaliação	2021	2018	2017
Nota	94%	71%	65%
Classificação por Nota*	3 <sup>a</sup>	39 <sup>a</sup>	29 <sup>a</sup>

\*Obs: a presente classificação da CAIXA frente às demais organizações avaliadas se deu pela comparação das notas auferidas no iGG, não se configurando em ranking oficial do TCU.

- **Opinamento de auditoria anual de contas sem ressalvas, pela Controladoria Geral da União (CGU)**

A CGU emitiu Certificado de Auditoria Anual de Contas regular para o exercício de 2019 e opinião sem ressalva sobre as contas relativas ao exercício de 2020.

As conclusões da CGU reforçam a melhora na governança desta gestão, focada na transparência, ética e integridade, superando a certificação irregular no exercício de 2018.

ANO	CERTIFICADO
2020	Opinamento sem ressalvas
2019	Regular
2018	Irregular

#### • **Retirada das ressalvas dos balanços da CAIXA, CAIXAPAR, FI-FGTS e FGTS**

No dia 30 de junho de 2021, após a aprovação do Conselho Curador, as ressalvas que constavam há 10 anos no balanço do FI-FGTS foram retiradas. Na mesma data, as ressalvas que constavam desde 2015 foram retiradas do balanço do FGTS. Agora as demonstrações financeiras voltam a contar com o parecer da auditoria independente livre de quaisquer ressalvas.

Com isso, em 2021, pela primeira vez nos últimos 10 anos os balanços da CAIXA (ressalva retirada em 2019), CAIXAPAR (ressalva retirada em 2020), FGTS e FI-FGTS foram publicados sem ressalva.

O resultado obtido é consequência dos aprimoramentos realizados nos processos de administração, gestão e governança da CAIXA e dos fundos por ela administrados, que vêm sendo implementados desde o exercício social 2019.

#### • **Melhor nota em Índice de Governança das Empresas Estatais (IG-SEST)**

A CAIXA recebeu a Certificação Nível 1, com pontuação máxima (nota 10,0), pela segunda vez consecutiva, no 5º Ciclo do Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais. Somente a CAIXA teve todas as subsidiárias participantes<sup>4</sup> avaliadas com a Certificação Nível 1, tendo a CAIXA Seguridade recebido pelo segundo ano consecutivo e em sua segunda participação, e a CAIXA Cartões em sua primeira participação.

No 5º Ciclo apenas três empresas receberam nota 10,0, sendo a CAIXA e a CAIXA Seguridade duas delas, e a CAIXA Cartões em sua primeira participação foi avaliada com nota 9,66.

A primeira certificação com a nota máxima aconteceu em 2019, no 4º ciclo<sup>5</sup>, demonstrando que, nesta

gestão, a CAIXA tornou-se referência em boas práticas de Governança, Integridade, Ética e Transparência.

#### • **Melhor rating no SRC – Sistema de Riscos e Controle emitido pela Supervisão Bancária do Banco Central**

A CAIXA tem melhorado e evoluído na avaliação desde o período de 2019, e em 2020, no ciclo de supervisão de 07/2020 a 07/2021, obteve o seu melhor resultado histórico, que engloba as análises de modelo de negócios e de riscos e controles (governança corporativa e matriz de riscos).

#### • **Primeiro lugar no Prêmio Rede Governança Brasil**

A CAIXA recebeu, em sua primeira participação, o 1º lugar no Prêmio Rede Governança Brasil para administração indireta, entre autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas que sejam referência e tenham se destacado no cenário de governança pública nacional, por meio do Levantamento Integrado de Governança Organizacional Pública do ano de 2021 do Tribunal de Contas da União (TCU).

O Prêmio Rede Governança Brasil objetiva fomentar boas práticas de governança, estimulando as competências gerais, que articulam e mobilizam princípios, atuação ética e de governança, e visa atribuir mérito a atuação relevante na esfera pública do país.

A Rede Governança Brasil (RGB) é uma associação civil sem fins lucrativos, composta por um grupo qualificado tecnicamente composto por membros associados especialistas, oriundos do setor público e da iniciativa privada, que trabalham de forma voluntária, gratuita e conjunta com o objetivo de disseminar as boas práticas de governança no âmbito da sociedade brasileira.

#### • **Corregedoria CAIXA reconhecida pela CGU como uma das melhores do país**

A Corregedoria CAIXA foi reconhecida pela Controladoria Geral da União (CGU) como uma das melhores do país, tendo sido premiada em todas as categorias da segunda edição do concurso de Boas Práticas da Rede de Corregedorias, que reúne instituições públicas da União, estados e municípios, tendo sido a única

<sup>4</sup> CAIXA Seguridade e CAIXA Cartões.

<sup>5</sup> O 4º ciclo ocorreu em 2019, não tendo havido avaliação em 2020, sendo o 5º ciclo em 2021.

instituição premiada nas três categorias do concurso e o único banco estatal a receber premiação.

- 2º Lugar Categoria: Apuração de Responsabilidade de Entes Privados
- 3º Lugar Categoria: Apuração de Responsabilidade de Agentes Públicos
- 3º Lugar Categoria: Inovação

As instituições foram avaliadas pelo aprimoramento das apurações de responsabilidade de agentes públicos e entes privados e na inovação processual ou tecnológica no combate à corrupção por meio de unidades correcionais.

**• CAIXA obtém a melhor nota global no quesito Ambiental pela Moody's**

A CAIXA foi avaliada pela Moody's Investor Service na primeira avaliação ESG (ambiental, social e governança), na qual participaram 155 bancos, em nível global. No quesito ambiental, a CAIXA obteve a melhor nota global, em conjunto com outras 3 instituições dos países Irlanda, Suécia e Suíça, e única da América Latina com a melhor avaliação no mesmo quesito.

A Moody's considera que as operações da CAIXA, predominantemente financiamento imobiliário, possuem baixa exposição à emissão de carbono e baixo risco ambiental.

O score de impacto de crédito ESG neutro para baixo da CAIXA reflete o impacto limitado a fatores ambientais e sociais no *rating*. A agência também comenta que apesar de banco com controle governamental, as práticas de governança corporativa são robustas e têm melhorado nos últimos anos, apoiando o perfil de crédito do banco.

Para a Moody's a CAIXA tem melhorado nos últimos três anos, principalmente apoiada por:

1. Melhoria na governança corporativa;
2. Capitalização mais forte;
3. Desinvestimento de operações não essenciais;
4. Foco na eficiência e melhores práticas de gestão de risco.

**• Único banco da América do Sul com o maior rating ESG Social atribuído em "Relações com a comunidade, acesso social, preços acessíveis", elevado de 2 para 4 [+], pela Fitch Ratings**

A agência considera o forte papel social da CAIXA enquanto banco público e a manutenção de uma posição dominante no mercado de crédito imobiliário de baixa renda. Esta é a maior nota atribuída aos bancos brasileiros no score social.

NOTA	Descrição
5	Altamente relevante, um <i>driver</i> principal do <i>rating</i> com um significante impacto (equivalente a "alto").
4	Relevante para o <i>rating</i> , não é um <i>driver</i> principal do <i>rating</i> , mas tem um impacto no <i>rating</i> em combinação com outros fatores (equivalente a "moderado").
3	Minimamente relevante para o <i>rating</i> , com baixo impacto (equivalente a "baixo").
2	Irrelevante para o <i>rating</i> da entidade, mas relevante para o setor.
1	Irrelevante para o <i>rating</i> da entidade e irrelevante para o setor.

A CAIXA é o único banco da América do Sul com um ESG positivo de "Relações com a comunidade, acesso social, preços acessíveis".

No entendimento da Fitch, o controle da CAIXA pelo Governo Federal apoia sua capacidade de atrair depósitos de varejo de baixo custo, enquanto seu papel de banco público garante a manutenção de uma posição dominante no mercado de crédito imobiliário de baixa renda. A Fitch entende que estes fatores fortale-

cem o perfil de crédito da CAIXA e considera a nota como uma influência moderada positiva.

Para a Fitch, a CAIXA desempenha um papel crucial na implementação de políticas governamentais de crédito para grupos de baixa renda, infraestrutura e a pequenas e médias empresas; e a tradição da Instituição, o alcance geográfico, a estrutura disponível proporcionam vantagens competitivas e apoiam a diversificação e estabilidade das receitas.



**E:** emissão de gases, uso de recursos naturais, exposição a impactos ambientais etc.

**S:** Relações com a comunidade, bem-estar de clientes e empregados, exposição a impactos sociais etc.

**G:** Estrutura de governança, transparência, gestão da estratégia etc.

A Fitch Ratings considera que a CAIXA tem melhorado nos últimos quatro anos, principalmente apoiada por:

- Ratings alinhados aos do Soberano;
- 3º maior banco do Brasil em ativos e alta participação de mercado em habitação e poupança;
- Função relevante durante a crise econômica causada pelo surto do coronavírus;
- Mudança, nos últimos anos, de um crescimento agressivo para melhoria da lucratividade, fortalecendo, assim, os índices de capitalização;
- Ampla e diversificada base de atendimento CAIXA.

- **Único banco com a nota AAA em Índice de Força da Marca, pela Brand Finance**

De acordo com os indicadores, a CAIXA apresenta a maior força da marca entre os bancos brasileiros.

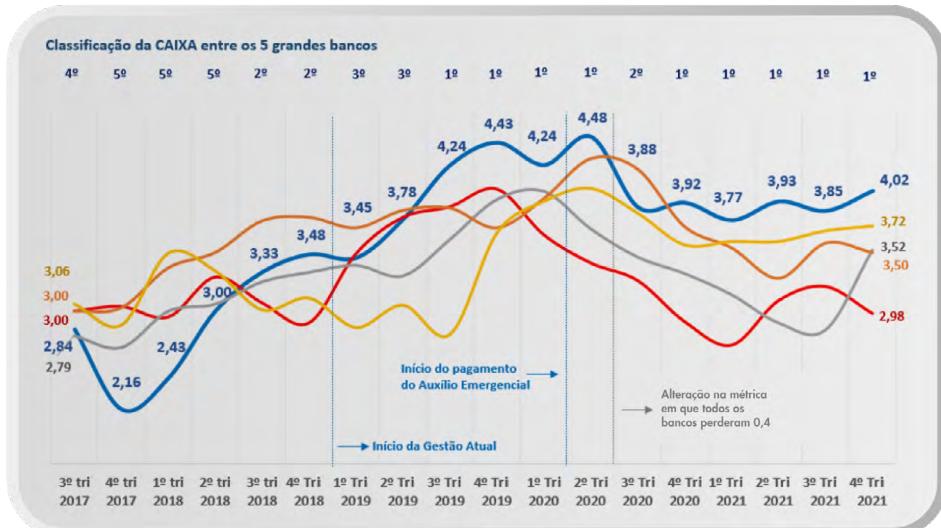
A Brand Finance é a consultoria líder mundial em avaliação de marcas e conduz suas avaliações de acordo com as abordagens descritas na ISO:10668, o padrão internacional sobre avaliação monetária de marca<sup>6</sup>.

- **3ª marca mais valiosa do Brasil pelo 2º ano consecutivo, pela Brand Finance**

O salto do valor da marca em comparação ao ano de 2018 é de 170%. Durante o período de 2020 a 2021, início da pandemia da covid-19, as 50 principais marcas do Brasil registraram um aumento médio de 9% em seu valor, enquanto a marca da CAIXA cresceu 14,5%.

- **A CAIXA é reconhecida no Ranking BACEN de Qualidade de Ouvidorias como 1º lugar (em 9 de 12 trimestres) dentre os grandes bancos, desde 2019**

Desde 2019 a CAIXA é reconhecida no Ranking BACEN como 1º lugar (em 9 de 12 trimestres) dentre os grandes bancos e, mesmo com o impacto oriundo da pandemia da covid-19, sendo responsável pelo pagamento de 258 milhões de parcelas do Auxílio Emergencial em 2021, manteve o compromisso de atendimento de qualidade à população brasileira.



<sup>6</sup> Disponível em: <https://brandfinance.com/consulting/brand-valuation>.

O ranking positivo do BC avalia a qualidade das respostas oferecidas pelas ouvidorias do setor financeiro. O resultado obtido mantém a CAIXA entre os bancos mais bem avaliados na opinião dos clientes e repete o resultado obtido no trimestre anterior. Este resultado consolida a liderança da CAIXA na qualidade de atendimento aos clientes.

- **CAIXA recebe prêmio Banking Transformation 2021**

A CAIXA recebeu, no dia 6 de dezembro, o prêmio Banking Transformation 2021. O banco foi vencedor na categoria Experiência do Cliente / Experiência do Usuário com o case "1º Feirão Digital CAIXA da Casa Própria".

O 1º Feirão Digital CAIXA da Casa Própria contou com a oferta de mais de 180 mil imóveis de 633 incorporadoras ou construtoras por meio de uma plataforma *online* disponibilizada no site da CAIXA. Durante os dez dias de realização, navegaram pelo Feirão mais de 2,3 milhões de visitantes, que realizaram, aproximadamente, 1,3 milhão de simulações. Obtivemos mais de 25 mil propostas de crédito desses clientes cadastradas até Set/21, quando se encerraram as condições especiais do Feirão, movimentando o mercado imobiliário em R\$ 3,2 bilhões.

O prêmio Banking Transformation acontece há 16 anos e é promovido pela Catarino Brasileiro, empresa especializada em marketing de relacionamento e consultoria no setor de finanças, tecnologia e inovação.

- **Loterias CAIXA recebem certificação ISO 27001**

As Loterias CAIXA receberam o certificado ISO 27001 emitido pela BSI (British Standards Institution). A certificação internacional em padrões de controle e segurança atesta altos padrões de segurança da informação, relacionados aos pilares de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade de informações e dados, para os processos de gestão do sorteio, apuração e pagamento de prêmios.

A Certificação ISO 27001 é pré-requisito para a certificação no nível máximo (nível 2) do padrão de controle de segurança da World Lottery Association – WLA (Associação Mundial de Loterias). A BSI recomendou a certificação nível 2 da WLA para as Loterias CAIXA.

- **Premiação Bloomberg Línea Líderes da América Latina**

A CAIXA recebeu, por meio de seu presidente, a premiação Bloomberg Línea dos 500 líderes da América Latina em 2021. A avaliação premia os 500 líderes da América Latina que mais se destacaram na geração de valor em seus segmentos de atuação como exemplos de lideranças inspiradoras e resilientes.



- **Premiação Gestão de Fundos FGV**

A CAIXA foi avaliada como a 4<sup>a</sup> melhor gestora de fundos do país pelo Guia de Fundos FGV, obtendo o 2º lugar na categoria Renda Fixa e o 3º lugar em Atacado e Varejo. O Guia de Fundos FGV é considerado o mais tradicional do mercado brasileiro.

- **Nota máxima em Rating de Emissor AAA.br com perspectiva estável atribuído pela Moody's América Latina (Moody's Local)**

Rating máximo em Depósito Bancário na escala Longo Prazo: AAA.br

Rating máximo em Depósito Bancário na escala Curto Prazo: ML A-1.br

Trata-se da primeira ação de rating da Moody's Local, instituída no Brasil em Abr/21. A Moody's Local fornece ratings de crédito domésticos, com base em metodologias que capturam os riscos e a dinâmica do Brasil, com metodologias desenvolvidas considerando as especificidades locais.

Para a Moody's Local, os ratings da CAIXA refletem o perfil de capitalização e resultados adequados e acesso a depósitos de baixo custo. Devido à importância sistêmica e relevância estratégica do banco para o controlador, os ratings incorporam o suporte do governo.

Destaques da CAIXA na análise da Agência:

- Melhores práticas de governança, que reduzem a influência política;
- Melhora na capitalização, considerando um pagamento de dividendos mais baixo e maior geração de resultados;
- Liquidez estável, com participação dominante nos depósitos de clientes do sistema brasileiro;
- Extensa participação no mercado de crédito imobiliário e acesso estável a uma base de depósitos ampla e granular.

- **Qualidade de Gestão de Investimentos avaliada como EXCELENTE, pela Fitch Ratings**

A CAIXA recebeu a nota máxima pela primeira vez desde 2016. O rating considera o bem disciplinado processo de investimento, a estrutura organizacional bem segmentada e a robusta equipe experiente e qualificada da gestora.

- **Selo Pró-equidade de Gênero e Raça, pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos**

O selo representa o reconhecimento do trabalho feito pelas organizações no desenvolvimento cotidiano de novas concepções de gestão de pessoas e cultura organizacional para alcançarem a igualdade de gênero e raça no mundo do trabalho.

- **Selo Melhores Empresas para Trabalhar, pelo Instituto Great Place to Work (GPTW)**

A GPTW é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

- **CAIXA Tem, a plataforma digital do brasileiro, prêmio 4ConNetworker 4CIO Norte e Centro-Oeste**

A premiação valoriza a implantação de sucesso de uma solução, estimulando o compartilhamento de experiências em todo o Brasil.

- **Melhores Universidades Corporativas, pela Global CCU**

O objetivo do prêmio é reconhecer as melhores universidades corporativas ao redor do mundo, aquelas que tiveram o melhor desempenho e que contribuíram de forma mais relevante para aprimorar a profissão.

# ATUAÇÃO COMO BANCO SOCIAL

## Ações em apoio aos municípios atingidos pelas enchentes

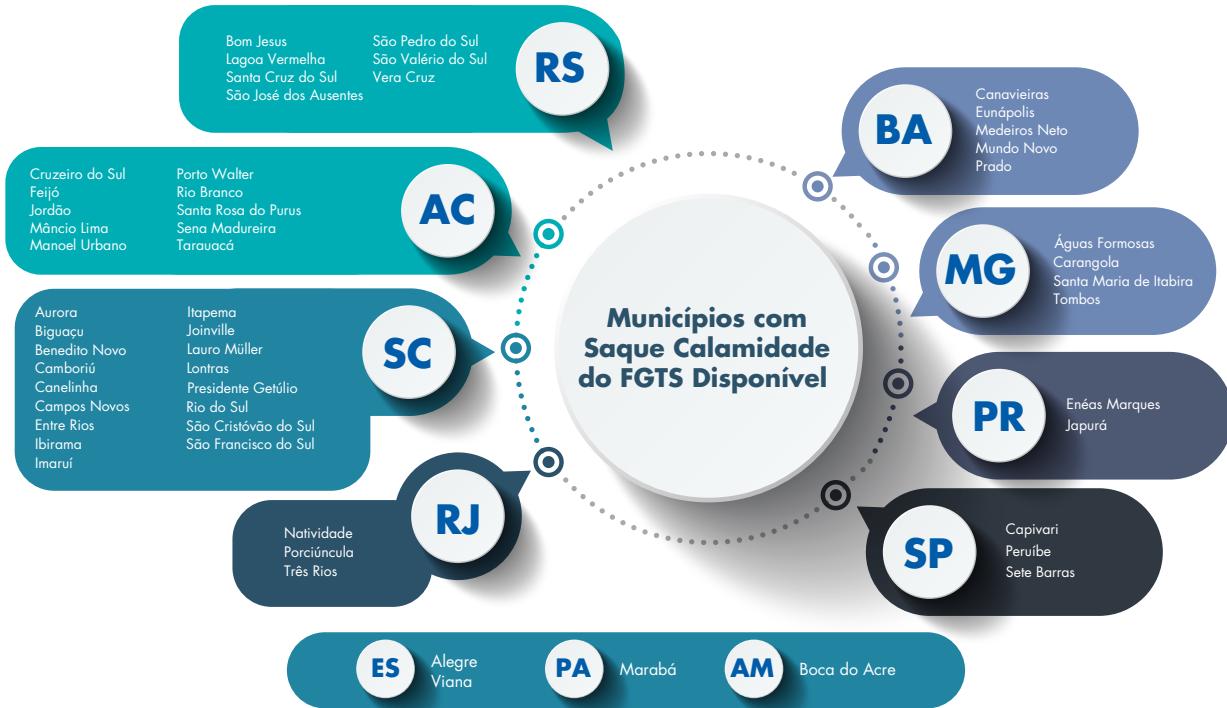
Em dezembro, a CAIXA tomou medidas em apoio aos municípios atingidos pelas enchentes nos estados da Bahia e Minas Gerais. O banco enviou empregados especialistas da área de Governo, Habitação e FGTS para prestar apoio técnico às prefeituras da região.

Três caminhões-agência foram deslocados para os municípios de Águas Formosas (MG), Medeiros Neto

(BA) e Itabuna (BA). Essas agências móveis realizam os mesmos serviços de uma agência física, funcionando das 8 h às 16 h.

Foi iniciado o pagamento do Auxílio Gás para mais de 108 mil famílias selecionadas de 100 municípios atingidos pelas chuvas e que são beneficiárias do Auxílio Brasil. O banco também mobilizou equipe especializada na liberação do Saque Calamidade do FGTS para orientação aos municípios quanto ao preenchimento dos documentos de habilitação.





Na área habitacional, a CAIXA possibilitou a pausa de até 90 dias nos contratos de financiamento habitacional nas regiões atingidas, mediante solicitação. As unidades da CAIXA também deram suporte aos clientes para acionamento de seguro habitacional e procedimentos para pagamento de indenizações de forma imediata. Além disso, foram enviadas equipes de engenharia do banco à região para prestar o apoio às habitações sociais atingidas e adotar medidas necessárias.

No apoio aos governos locais, a CAIXA ofereceu suporte técnico às prefeituras para levantamento dos danos e estimativa de custos para a recuperação de obras em andamento ou edificações atingidas que têm grande impacto para a população dos municípios, como pontes, vias de acesso, equipamentos de abastecimento de água, postos de saúde e escolas, dentre outras.

### Início do pagamento do Auxílio Gás

A CAIXA iniciou os pagamentos do Auxílio Brasil no dia 17 de novembro de 2021. O programa do Governo Federal substituiu o Bolsa Família e tem como público-alvo as famílias em situação de vulnerabilidade social. Apesar dos dois últimos meses de 2021 foram pagos R\$ 9,0 bilhões à população brasileira. Ao final de 2021 o Auxílio Brasil já beneficiava 14,5 milhões de famílias.

O benefício integra, em um só programa, diferentes políticas públicas de assistência social, saúde, educação, emprego e renda. Fazem parte do Auxílio Brasil nove modalidades de benefícios, previstas na Medida Provisória nº 1.061/2021.

### Início do pagamento do Auxílio Gás

A CAIXA iniciou o pagamento do Auxílio Gás. O novo programa do Governo Federal tem como objetivo mitigar o efeito do preço do gás liquefeito de petróleo (GLP) sobre o orçamento das famílias de baixa renda.

Os critérios de seleção do público são definidos pelo Ministério da Cidadania, e o valor atual do benefício é de R\$ 52,00. Os cartões e senhas utilizados para saque do Programa Auxílio Brasil podem ser utilizados para o recebimento do Auxílio Gás. O banco exercerá o papel de agente operador e pagador do benefício, disponibilizando os valores concedidos pelo Ministério da Cidadania às famílias beneficiadas.

### Pagamento de Benefícios Sociais

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

Ao longo desta gestão foi pago um volume superior a 1,3 trilhão em benefícios sociais continuados e emergenciais, conforme tabela a seguir.

# Benefícios Sociais Continuados(a)



Valor pago (R\$ bilhões)

## INSS

2021 — 113,5  
2020 — 110,4  
2019 — 105,7  
Total — 329,6

## FGTS Saque Regular

2021 — 119,7  
2020 — 129,2  
2019 — 125,3  
Total — 374,2

## Seguro Desemprego

2021 — 35,5  
2020 — 40,1  
2019 — 37,4  
Total — 113,0

## Abono Salarial

2021 — 9,3  
2020 — 16,9  
2019 — 15,6  
Total — 41,8

## Auxílio Brasil

2021 — 9,0  
2020 — -  
2019 — -  
Total — 9,0

## Benefícios Regionais Continuados

2021 — 0,5  
2020 — 0,4  
2019 — 0,3  
Total — 1,2

## Bolsa Família

2021 — 16  
2020 — 18,6  
2019 — 30,1  
Total — 64,7



# Benefícios Sociais Emergenciais(b)

Valor pago (R\$ bilhões)

## Auxílio Emergencial

2021 — 60,3  
2020 — 294,1  
2019 — -  
Total — 354,4

## BEm

2021 — 4,4  
2020 — 16,4  
2019 — -  
Total — 20,8

## Benefícios Regionais Emergenciais

2021 — 1,2  
2020 — 0,9  
2019 — -  
Total — 2,1

## FGTS – Saque Emergencial

2021 — -  
2020 — 24,2  
2019 — -  
Total — 24,2

# Total (a) + (b)

Valor pago (R\$ bilhões)

2021 **369,4** | 2020 **651,2** | 2019 **314,4**

**R\$1,3 trilhão**

## Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental

A CAIXA destinará cerca de R\$ 150 milhões de seu lucro anual para implementação de projetos socioambientais, voltados à preservação do meio ambiente e apoio às comunidades vulneráveis, promovendo inserção social e econômica, em especial, com a oferta de crédito por meio da plataforma CAIXA Tem, além de educação ambiental para o manejo sustentável.

O CAIXA Florestas, por meio de ações práticas e acordos de cooperação financeira, atua na recuperação e proteção

de florestas e unidades de conservação em todos os biomas brasileiros, além de valorizar a biodiversidade do país.

Até 2021 foram habilitados os oito primeiros projetos, beneficiando ao todo 77 municípios nos estados de Minas Gerais, Tocantins, Pará, Goiás, Bahia e Espírito Santo. Ao total, os projetos contarão com apoio de R\$ 60 milhões do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), promovendo o plantio de 3,7 milhões de árvores, beneficiando 1,4 milhão de cidadãos e preservando mais de 2,2 mil nascentes:

### SABARÁ-CAETÉ



Local  
**Sabará-MG**



FSA  
**745 mil**



Beneficiários  
**150 mil**



Nascentes  
**20**



Nº Árvores  
**60 mil**

Localizado em Sabará/MG, com investimento de R\$ 745 mil do FSA, beneficia cerca de 150 mil pessoas, tem previsão de plantio de 60 mil árvores e de recuperação de 20 nascentes. Ribeirão Sabará-Caeté/MG.

### PROJETO NASCENTES VIVAS



Local  
**Montes Claros  
e Região-MG**



FSA  
**10,26  
milhões**



Beneficiários  
**741 mil**



Nascentes  
**1500**



Nº Árvores  
**450 mil**

Localizado em Montes Claros e Região/MG, com investimento de R\$ 10,26 milhões do FSA, beneficia 741 mil pessoas, tem previsão de plantio de 450 mil árvores e de recuperação de 1.500 nascentes. Rio Grande Verde/MG.

### PROJETO RIO MANUEL ALVES DA NATIVIDADE



Local  
**Dianópolis  
e Região-TO**



FSA  
**6,97  
milhões**



Beneficiários  
**63 mil**



Nascentes  
**640**



Nº Árvores  
**102 mil**

Localizado em Dianópolis e Região/TO, com investimento de R\$ 6,97 milhões do FSA, beneficia 63 mil pessoas, tem previsão de plantio de 102 mil árvores e de recuperação de 640 nascentes. Bacia dos Rios Tocantins-Araguaia/TO.

## MARAJÓ SOCIOAMBIENTAL



Localizado no estado do Pará, com investimento de R\$ 4,99 milhões do FSA, beneficia 9 mil pessoas e tem previsão de plantio de 500 mil árvores.

## ÁGUAS CERRATENSES



Localizado no estado de Goiás, com investimento de R\$ 10,11 milhões do FSA, beneficia 262 mil pessoas, tem previsão de plantio de 880 mil árvores e de recuperação de 40 nascentes. Bacia dos Rios Tocantins-Araguaia/TO.

## RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS NA MICROBACIA DO ISIDORO - BACIA RIO DAS VELHAS



Localizado em Belo Horizonte/MG, com investimento de R\$ 2,46 milhões do FSA, beneficia 126 mil pessoas, tem previsão de plantio de 7 mil árvores e de recuperação de 3 nascentes. Microbacia do Isidoro – Belo Horizonte/MG.

## POMARES DA MATA ATLÂNTICA



Localizado nos estados do Espírito Santo e Bahia, com investimento de R\$ 5,6 milhões do FSA, beneficia 57 mil pessoas e tem previsão de plantio de 500 mil árvores.

## FOGÕES +EFICIENTES



Localizado nos estados do Tocantins e Bahia, com investimento de R\$ 19 milhões do FSA, beneficia 25 mil pessoas, tem previsão de plantio de 1,2 milhão de árvores e de construção de 7 mil fogões eficientes.

Os projetos Sabará-Caeté, Nascentes Vivas, Rio Manuel Alves da Natividade, Microbacia de Isidoro – Rio das Velhas e Águas Cerratenses foram selecionados por meio do Programa Águas Brasileiras.

O CAIXA Florestas é um dos maiores programas de preservação ambiental do Brasil e demonstra o compromisso do banco como fomentador de políticas de preservação da natureza e de inclusão das comunidades que delas sobrevivem, reforçando o seu propósito em ser o banco de todos os brasileiros.

## EMPRESAS DO CONGLOMERADO

A seguir, apresentamos marcos de gestão das subsidiárias em sinergia com a estratégia definida nesta gestão, as quais agregam elevado valor no resultado e nos negócios da CAIXA.

### CAIXA Seguridade



Em 2019 e 2020 foram realizados acordos de parcerias com cinco *joint ventures* nos segmentos Vida, Prestamista, Previdência, Habitacional, Residencial, Serviços de Assistência, Consórcios e Capitalização, totalizando R\$ 9,8 bilhões.

No 1T21 a CAIXA implementou um novo modelo de corretagem, com corretora 100% própria, o que agregará maior resultado para uma linha de negócios sem riscos.

No 2T21 foi realizada a abertura de capital (IPO) da CAIXA Seguridade com um volume financeiro de R\$ 5,0 bilhões e 150 mil investidores pessoa física. A empresa está listada no Novo Mercado, o mais alto nível de governança corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão).

No período, foi realizado processo competitivo com a seleção de novas parcerias com co-corretoras listadas e reconhecidas nacional e internacionalmente, num modelo de multiparceria, alavancando e demandando desempenho em todas as operações estratégicas.

A participação econômica nas empresas operacionais aumentou, saindo de 48% para 60% em Vida, Prestamista e Previdência; de 48% para 75% em Seguros Habitacional e Residencial, Capitalização e Consórcio; de 0% para 75% em Serviços de Assistência; e de 12% indiretos para 100% com a Corretora Própria. Alcançou-se maior nível de governança com representação igualitária no Conselho de Administração, Diretoria e Comitês.

Ainda no 2T21, a CAIXA Seguridade, por meio de sua controlada em conjunto XS4 Capitalização, e a Liderança Capitalização firmaram acordo de parceria, com interveniência-anuência da CAIXA Seguridade, para fornecimento, distribuição e venda do produto Tele Sena, emitido pela Liderança, em Casas Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui.

No 3T21, o Banco Central do Brasil homologou a alteração no grupo de controle da XS5 Administração de Consórcios S.A. com a entrada da CNP Assurances Participações S.A.

Foram cumpridas todas as condições necessárias ao início das operações da nova parceria, que tem a exclusividade na venda dos produtos de Consórcio na rede de distribuição da CAIXA.

Ainda no 3T21, foi aprovado o início de processo competitivo para seleção de seguradora para disponibilização de apólice de seguro habitacional, na condição de opção independente, nos canais de distribuição da CAIXA, em cumprimento da regulação em vigor. O acordo comercial a ser firmado no âmbito deste processo manterá, no mínimo, o direito econômico da CAIXA Seguridade na emissão dos prêmios de seguro habitacional no âmbito do novo modelo de atuação.

No dia 20 de outubro, a CAIXA Seguridade lançou o título de capitalização X Cap do Bem. O anúncio aconteceu durante live que contou com a presença do Presidente da CAIXA e de representantes da instituição APAE Brasil. O cliente que adquirir o produto doará automaticamente metade do valor do título para a Federação Nacional das Associações de Pais e Amigos dos Expcionais (APAE Brasil) e suas mais de 2,2 mil filiadas localizadas em diversas regiões do país.

### CAIXA Asset



Com mais de R\$ 438 bilhões sob gestão e figurando na 4ª posição entre as maiores gestoras do país conforme Ranking ANBIMA de Gestão de Recursos de dezembro de 2021, a CAIXA Asset foi criada para ser o braço de gestão de fundos de investimento do conglomerado CAIXA.

Em 2021, com uma captação líquida de R\$ 42 bilhões, foi considerada a segunda gestora com maior captação no ano, alcançando uma participação de mercado de 6,37%.

A CAIXA Asset é uma das maiores gestoras de recursos do mercado, atendendo a mais de 1,8 milhão de clientes da CAIXA nos segmentos de Pessoas Físicas, Governo, Micro e Pequenas Empresas, Corporativos e Institucionais.

A CAIXA, após aprovação em suas instâncias internas de governança, conferiu à CAIXA Asset o direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja Administradora Fiduciária e Distribuidora.

O direito de exclusividade da CAIXA Asset não abrange o FI-FGTS, os fundos de investimento dos quais o FI-FGTS seja o único cotista e as Carteiras Administradas do FGTS e do Fundo de Desenvolvimento Social.

Foram finalizados os processos de autorização e habilitação junto aos órgãos reguladores e autorreguladores em setembro de 2021, quando teve início a migração dos fundos para administração pela subsidiária, com a conclusão da migração em 2022.

A Companhia encerrou o ano de 2021 com 383 produtos sob gestão, após a realização de assembleias de cada veículo de investimento com a aprovação, pelos cotistas, da transferência do serviço de gestão desses produtos, anteriormente distribuídos na rede da CAIXA, para a CAIXA Asset.

A CAIXA Asset foi avaliada como a 4ª melhor gestora de fundos do país pelo Guia de Fundos FGV, obtendo o 2º lugar na categoria Renda Fixa e o 3º lugar em Atacado e Varejo. O Guia de Fundos FGV é considerado o mais tradicional do mercado brasileiro.

#### **CAIXA Cartões**



Buscando fortalecer a atuação no mercado de meios de pagamentos eletrônicos, no 2T21 foram realizadas as parcerias estratégicas com o segmento de adquirência e pré-pagos com a Fiserv e a VR-Fleetcor, respectivamente, pelo prazo de 20 anos, e parceria preferencial com a VISA pelo prazo de 10 anos.

Conforme previsto no acordo de acionistas, devido à maior participação na receita da ELO pela CAIXA, houve o aumento de participação acionária de 4,5%, saindo de 36,9% para 41,4%.

No dia 05 de julho de 2021, a CAIXA Cartões Holding realizou a primeira transação com a Maquininha CAIXA Pagamentos, dando assim início oficial às vendas e operação das “maquininhas” em sociedade com a empresa Fiserv, Inc.

A maquininha CAIXA Pagamentos representa a entrada do banco no chamado mercado de adquirência e suporte para captura de transações por meio de terminais POS (*Point of Sale ou Point of Service*), possuindo uma solução completa de gateway de pagamento *online*. Além disso, aceita as principais bandeiras disponíveis no mercado, incluindo as do ramo de alimentação, e realiza pagamentos por aproximação de cartão e QR Code, como o CAIXA Tem.

No dia 15 de dezembro de 2021, concluiu-se a operação e implementação do acordo com o consórcio composto pelos parceiros VR Benefícios e Fleetcor para formação de nova parceria societária do tipo *joint venture*, constituindo a nova companhia CAIXA Cartões Pré-Pagos S.A.

A formação da CAIXA Pré-Pagos é um importante marco e estabelece um novo patamar no ecossistema de meios de pagamento, ampliando o portfólio de produtos do Conglomerado CAIXA, no intuito de promover soluções de pagamento que impactem o desenvolvimento sustentável da sociedade de forma acessível, inclusiva e transparente.

## **TECNOLOGIA**

### **Core Business 100% Digital**

Compostos pelo CAIXA Tem, *Internet banking* e App CAIXA (*mobile*), os meios de pagamentos digitais são aprimorados continuamente pela CAIXA e obtiveram, no 4T21, 80,5% de participação no total de transações efetuadas, excluindo-se aquelas realizadas nas unidades lotéricas, correspondentes CAIXA Aqui e rede parceira compartilhada. Somente nos canais *mobile*, no App CAIXA Tem e *Internet Banking* foram realizadas 10,3 bilhões de transações no acumulado de 2021.

Estão disponíveis nos canais *mobile* os principais serviços e produtos da CAIXA que proporcionam aos clientes todas as funcionalidades em uma jornada 100% digital:

- Poupança Digital;
- Habitação Digital;
- FGTS Digital;
- Loterias Online.

## Plataforma Digital – CAIXA Tem

Atingindo o recorde de 112 milhões de contas poupanças sociais digitais gratuitas abertas até abril de 2022<sup>7</sup>, o App CAIXA Tem foi construído em tempo recorde (10 dias) e viabilizou o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil, sendo utilizado para pagamento de todos os benefícios sociais. O App apresenta o menor consumo de dados do mercado e tem foco nos segmentos de renda básica, social e microempreendedor individual (MEI). Dentre as suas funcionalidades estão o pagamento de boletos, contas, utilização de cartão de débito virtual e QR Code para fazer compras, além de saque sem cartão.

No acumulado do ano de 2021, foram realizados 73,3 milhões de downloads do aplicativo CAIXA Tem, tendo os clientes realizado 2,2 bilhões de transações eletrônicas e financeiras nesse período.

## Modernização do Parque Tecnológico

A CAIXA investe em melhoria, inovação e aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Até o início desta gestão a Caixa possuía em seu parque tecnológico 6 mainframes (supercomputadores).

Com o intuito de modernizar e propiciar ganho de escala, foram atualizados os 6 equipamentos existentes e adquiridos 6 novos equipamentos, chegando a 12

no total, dobrando sua infraestrutura. Em função do aumento da capacidade de processamento oriundo das aquisições, a CAIXA garantiu o atendimento de todos os benefícios sociais sem impactos de origem tecnológica.

A modernização do parque tecnológico da CAIXA foi condição fundamental para suportar o volume de transações necessárias para a operacionalização do pagamento do Auxílio Emergencial.

## Cartão de Débito Virtual

No 4T21, a base de 116,6 milhões de cartões virtuais CAIXA foi responsáveis por 3,5 milhões de transações realizadas e R\$ 452,1 milhões em recursos transacionados. No acumulado de 2021, foram 27,0 milhões de transações realizadas e um volume de R\$ 4,2 bilhões em recursos transacionados.

A CAIXA, desde o lançamento da plataforma digital CAIXA Tem, aprimorou seu cartão de débito virtual com a finalidade de permitir seu uso pelos beneficiários dos programas sociais em mais de 1 milhão de lojas físicas e virtuais.

## Funcionalidade QR Code no App CAIXA Tem

No 4T21, os clientes CAIXA movimentaram R\$ 605,7 milhões por meio de 11,9 milhões de transações via QR Code. No acumulado de 2021, foram 60,2 milhões de transações, que movimentaram R\$ 3,7 bilhões.

<sup>7</sup> Em dezembro de 21, o número de contas abertas era 109 milhões.



A funcionalidade está disponível para uso em lojas físicas que possuem equipamentos com tecnologia compatível para efetuarem as transações. No App também é possível que seus usuários enviem e recebam recursos entre si sem a necessidade de digitar dados bancários do destinatário dos recursos.

## PROGRAMA CAIXA MAIS BRASIL

O Programa CAIXA Mais Brasil (CMB), lançado em janeiro de 2019, partiu da compreensão da atual gestão de que é necessário conhecer, na ponta e sem filtros, as distintas realidades brasileiras e as necessidades do próprio banco, a fim de redirecionar a estratégia de atuação da CAIXA, ajustar e entregar melhores produtos e serviços para a população, tornando-se a espinha dorsal de atuação da instituição. Até 31 de dezembro de 2021 foram realizadas 123 edições.

Liderado pelo presidente Pedro Guimarães, o programa foi desenhado para que, aos fins de semana, os executivos do banco visitem clientes, parceiros, colaboradores, agências, obras públicas financiadas pela instituição, projetos sociais, entre outros. Esse estilo de gestão, desde o início, inclui a participação ativa dos empregados, colaboradores e parceiros da CAIXA, que passaram a

ter comunicação direta com os dirigentes do banco, permitindo direcionar a estratégia da instituição.

Trata-se, portanto, de importante ação de gestão que tem por objetivo maximizar o valor dos negócios e melhorar o cumprimento do objeto social da CAIXA, na medida em que conhecer os nossos clientes, nossa estrutura, nossos empregados, e dialogar com múltiplas partes interessadas nos possibilita identificar forças e pontos de melhoria para que possamos conduzir estratégicamente as ações de gestão de forma a potencializar as forças identificadas e resolver problemas.

Ao longo de três anos, o CMB colocou a gestão do banco em contato com mais de 30 mil empregados, sendo que foram visitadas mais de 350 agências; 95 obras e empreendimentos; 103 unidades de apoio a crianças, pessoas com deficiência e Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAEs); mais de 200 clientes empresariais; 67 lixões e comunidades de catadores de materiais recicláveis; 57 visitas agro; 61 hospitais e Santas Casas; 19 centros de treinamento do desporto e paradesporto e projetos sociais voltados para o atendimento a crianças e jovens; 31 cooperativas e associações de feirantes, pescadores e artesãos; 127 florestas, nascentes e parques nacionais; e 17 comunidades tradicionais, como indígenas e quilombolas.

Juntamente com a implementação de medidas para aumentar a eficiência e gerar resultados rentáveis para o banco e para a sociedade brasileira, adotaram-se diversas boas práticas de governança, muitas



delas possíveis apenas a partir das experiências ofertadas pelo CAIXA Mais Brasil. Com isso, a CAIXA conquistou em agosto de 2019, pela primeira vez, a nota máxima nos parâmetros avaliados pelo Indicador de Governança das Empresas Estatais (IG-SEST), indicador utilizado pelo Ministério da Economia que avalia a qualidade da governança das empresas estatais, repetindo o feito no ciclo seguinte, em novembro de 2021.

Além dos ganhos institucionais, as visitas do CAIXA Mais Brasil foram fundamentais para o redirecionamento técnico de estratégias do banco nas mais diversas áreas. De forma ágil, promoveram-se mudanças estruturais, como a venda de ativos financeiros que não são decisivos para o funcionamento e a lucratividade da instituição, priorizaram-se a contratação de pessoas com deficiência (PCD) e ações que estimulassem empregadas mulheres a assumirem cargos de liderança e de direção. Houve a redução de custos e a otimização de processos, com a revisão de contratos e adoção de medidas para uso eficiente dos espaços.

A oferta de condições diferenciadas em linhas de crédito, a partir da análise individualizada dos perfis de clientes, somada às melhorias em processos e serviços, permitiu a ampliação da carteira de clientes. São exemplos as atuações da CAIXA junto aos hospitais, Santas Casas e às Micro e Pequenas Empresas (MPEs).

Também a partir da compreensão das necessidades regionais e do direcionamento da alta gestão, reduziram-se significativamente as taxas de juros dos principais produtos – como o crédito imobiliário, o cheque especial, o rotativo do cartão de crédito e o consignado.

Foram revistos os contratos de patrocínio, com o objetivo de focar o apoio em iniciativas esportivas e culturais que contribuam para a inclusão social de crianças e adolescentes, alinhando, dessa forma, o fortalecimento da marca CAIXA às demais estratégias sociais do banco. Esse redirecionamento, somado ao desempenho dos negócios e aos investimentos em *marketing*, fez com que a CAIXA fosse reconhecida como a terceira marca mais valiosa do país no ano de 2020, conforme levantamento da consultoria inglesa Brand Finance, repetindo o feito também em 2021.

As visitas às obras públicas e os encontros com autoridades municipais e estaduais, além de representantes dos ramos de infraestrutura, indústria, habitação, agro-negócios e comércio, permitem compreender as necessidades regionais e avaliar como a CAIXA pode ajudar

no desenvolvimento de infraestrutura e habitação do país e no cumprimento do seu papel comercial e social.

As experiências adquiridas a partir das visitas do CMB foram fundamentais para a atuação da CAIXA durante a pandemia da covid-19. Tanto em 2020 como em 2021, a CAIXA assumiu papel protagonista no atendimento aos brasileiros, ao operacionalizar o Auxílio Emergencial e diversos outros programas sociais emergenciais.

Conhecer as distintas realidades regionais e detalhadamente os diversos processos internos do banco permite a constante modernização e readequação de produtos, serviços e canais de atendimento, provê excelência aos clientes de todos os segmentos, fomenta e apoia projetos de inclusão socioambiental, bancária e digital, além de estruturar novas frentes de atuação, tanto no âmbito negocial quanto no institucional.

Com o CAIXA Mais Brasil, os eixos da gestão se personificam. As ações da CAIXA, que tem como propósito ser o Banco de Todos os Brasileiros, passam a considerar a Josiane, o seu Argileu, o seu Francinaldo e todos os nossos 146,2 milhões de clientes. A CAIXA, que já alcançava todo o país por estar presente em mais de 99% dos municípios brasileiros, com mais de 26,7 mil pontos de atendimento físicos – sendo 4,3 mil agências e postos de atendimento, 13,4 mil unidades lotéricas, 9,0 mil correspondentes bancários exclusivos, 9 agências-caminhão e 2 agências-barco –, agora consegue alcançar ainda mais os brasileiros e entender, ainda melhor, como pode fazer a diferença na vida deles.

As visitas do CMB nos permitiram alcançar grandes resultados, com melhorias na operacionalização do nosso atendimento e dos programas sociais, especialmente o Auxílio Emergencial.

## OUTROS DESTAQUES

### Redução de custos e despesas

- I – Economia estimada de R\$ 4,8 bilhões com média espontânea durante o ano de 2021;
- II – Economia estimada de R\$ 378,2 milhões no triênio 2019-2021 em despesas com espaços físicos, com a devolução de 162 imóveis administrativos até dez/21, o que, atualizado a Valor Presente Líquido (VPL), representa uma economia de R\$ 5,85 bilhões, considerando a perpetuidade dos contratos, sendo que:

- Reduzimos de 10 para 2 prédios na Avenida Paulista, em São Paulo/SP;
- Reduzimos de 21 para 6 prédios em Brasília/DF.

III – Redução de 67% no espaço utilizado em Centros de Armazenamento e Distribuição (CAD), para material permanente, de 56 mil m<sup>3</sup> para 18 mil m<sup>3</sup>;

IV – Adicionalmente à desocupação dos imóveis, a ação de renegociação dos valores de aluguéis representou uma economia na ordem de R\$ 257,7 milhões, o que, atualizado a VPL, representa uma economia de R\$ 4,54 bilhões, considerando a perpetuidade dos contratos.

### **Valorização da marca CAIXA pelo 2º ano consecutivo**

A CAIXA é a 3<sup>a</sup> marca mais valiosa do país, de acordo com a pesquisa Brasil 50 edição 2021, da consultoria independente Brand Finance. Na comparação com a pesquisa divulgada em 2018, o salto no valor de marca CAIXA é de 170%.

A marca CAIXA valorizou cerca de R\$ 2,8 bilhões em relação a 2020, um crescimento de 14,5%, alcançando mais de R\$ 22,1 bilhões e permanecendo entre as três marcas brasileiras mais valiosas pelo segundo ano consecutivo. Além do destaque no ranking nacional, a CAIXA também figura no Top 100 entre as marcas de bancos mundiais, ocupando a 68<sup>a</sup> posição.

## **Social**

### I – Pagamento do Auxílio Emergencial

- Maior ação de transferência de renda realizada no Brasil, chegando a pagar mais de 90 milhões de pessoas por mês em 2020;
- Enfrentamento de grandes desafios para viabilizar o pagamento a 68 milhões de brasileiros em tempo recorde, mantendo o pagamento a esses clientes no exercício corrente;
- Benefícios sociais e FGTS<sup>8</sup>: Durante esta gestão, entre 2019 até o fim de 2021, já foram pagos R\$ 1,3 trilhão, beneficiando mais de 121,3 milhões de pessoas, dos quais 38 milhões eram invisíveis<sup>9</sup>. Apenas no ano de 2021 foram pagos R\$ 369,4 bilhões.

<sup>8</sup> Auxílio Emergencial, BEm, Bolsa Família, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, benefícios previdenciários, demais programas federais, estaduais e municipais de transferência de renda e pagamento emergencial e regular de FGTS.

<sup>9</sup> Pessoas que não estavam em nenhum cadastro do Governo.

### II – CAIXA Florestas

- Estamos realizando o plantio de 10 milhões de árvores, ação esta que será realizada durante 5 anos, em todas as regiões do território nacional;
- Selecioneamos os 8 primeiros projetos que receberão investimentos de R\$ 60 milhões do Fundo Socioambiental CAIXA com o plantio de 3,7 milhões de árvores.

### III – CAIXA Mais Saúde

- Relacionamento com instituições que promovem a saúde, como Santas Casas, Hospitais Filantrópicos, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) e entidades de atendimento especializado;

IV – Doação de 80,4 mil mobiliários que estavam nos Centros de Armazenamento e Distribuição devolvidos, para 1,7 mil entidades assistenciais nas mais diversas regiões do país. Somente no 4T21 foram doados 16,4 mil bens móveis;

V – Desde o início desta gestão até março de 2022 foram admitidos 2.715 empregados PCD. Assim, atualmente a CAIXA possui 4,3 mil empregados PCD, representando 4,9% de seu quadro de pessoal;

VI – Contratamos mais de 5,1 mil empregados em 2021.

## **Aumento da Receita**

I – Aumento no volume de contratações Agro em 133,4%, na comparação entre 2021 e 2018, com R\$ 15,5 bilhões contratados;

II – Inclusão da CAIXA pela primeira vez no Plano Safra;

III – Concessão de R\$ 158,6 bilhões em crédito para as empresas, incluindo R\$ 112,8 bilhões de crédito aos Micro e Pequenos Empresários (MPE) desde jan./19, sendo R\$ 27,7 bilhões em 2021;

IV – Crescimento de aproximadamente 513,4% na contratação do crédito imobiliário SBPE (recursos da poupança) em 2021, quando comparado ao ano de 2018;

V – Concessão de R\$ 5,8 bilhões em crédito por meio do CAIXA Hospitais desde jan./19, sendo R\$ 3,5 bilhões em 2021, um crescimento de 137,0% em comparação ao ano de 2018.

## Programas de Habitação Social

Já em sua primeira edição, o Programa CAIXA Mais Brasil começou a conhecer unidades habitacionais dos programas de habitação de interesse social que se materializam pela atuação da CAIXA.

Ao longo de mais de dois anos e meio, o CMB visitou 12 comunidades contempladas com casas do Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR), 14 comunidades residentes em habitações precárias e 24 empreendimentos sociais dos programas Casa Verde e Amarela e Minha Casa, Minha Vida.

A contratação e entrega de unidades habitacionais nos programas de habitação social reforçam a missão institucional do banco. Além disso, orienta a CAIXA a focar em negócios e serviços aderentes às necessidades dos cidadãos brasileiros que mais precisam de suporte do Estado, o que contribui para a transformação econômica e social do país.

Todos os investimentos na habitação de interesse social são uma marca da atuação da CAIXA em prol do desenvolvimento da sociedade brasileira, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários e reforçando seu papel como banco da habitação.

## Crédito Imobiliário

Por meio de acessíveis linhas de crédito, a CAIXA viabiliza a construção e entrega de milhares de casas todos os anos. A CAIXA, como Banco da Habitação, tem participação de 66,5% do mercado.

Os resultados demonstram a prioridade que a CAIXA dá ao segmento e as agendas do CMB nos empreendimentos habitacionais de mercado também demonstram isso. Mesmo durante a pandemia, a contratação de crédito imobiliário bateu todos os recordes. O banco também concedeu pausa na cobrança das parcelas dos financiamentos por seis meses para todas as famílias que solicitasse. Mais de 2,5 milhões de famílias foram beneficiadas com a medida.

Por conhecer de perto, por meio do CMB, a realidade do setor da construção civil, que movimenta a economia e emprega milhares de trabalhadores brasileiros, a CAIXA também permitiu a pausa nos pagamentos dos encargos mensais e possibilitou a antecipação de recursos que garantiram a manutenção das obras em andamento.

## Redução dos juros para financiamento imobiliário

No dia 15 de setembro de 2021, a CAIXA anunciou a redução de suas taxas de juros praticadas no financiamento imobiliário na modalidade poupança CAIXA. Com a mudança, clientes podem contratar o crédito imobiliário com taxas a partir de 2,95% ao ano, somadas à remuneração da poupança, o que representa queda de 0,4 ponto percentual na parte fixa da taxa em relação ao praticado anteriormente.

Com a redução, a Caixa mais uma vez apresenta aos seus clientes as melhores condições de financiamento imobiliário do mercado. A modalidade Poupança Caixa possui, além da menor taxa, o maior prazo, com até 35 anos para pagamento, e ainda a opção de carência de seis meses para início da parcela de juros e amortização.





## Digitalização da Habitação

A CAIXA bateu a marca de R\$ 1,8 bilhão em contratações pelo App Habitação desde a expansão da utilização do aplicativo, em agosto de 2020. Tal resultado é fruto de investimentos em transformação e inclusão digital, e na otimização de processos burocráticos.



A execução da estratégia de originação de financiamento em canais digitais alcançou 5,4% das originações totais. Apenas no App Habitação já foram mais de 15,8 mil contratos assinados.

De janeiro a dezembro foram realizados 426,7 milhões de acessos aos serviços de habitação fora dos canais físicos. Somente no App Habitação CAIXA foram 183,7 milhões de acessos. A quantidade de usuários que acessam os serviços de habitação por meio do App cresceu 15,5% em relação a dezembro de 2020 e alcançou 3,2 milhões.

## Cheque Especial e Crédito para Micro e Pequenas Empresas

Por estar em contato com os brasileiros que mais precisam, a CAIXA reduziu as taxas de juros do cheque especial em aproximadamente 76%, passando de 13,99% para a partir de 1,89% ao mês.

A atual gestão da CAIXA estabeleceu como foco estratégico o apoio aos micro e pequenos empresários. O CMB oportunizou que os dirigentes da CAIXA conhecessem os processos de produção e desafios dos clientes pessoas jurídicas em geral, dos mais diversos segmentos, além dos donos de pequenos negócios, que contrataram crédito durante a pandemia por meio do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e outras linhas de créditos operadas pela CAIXA.

Na execução desta estratégia, o foco da CAIXA foi diminuir sua carteira em Grandes Empresas e atender o maior número de Micro e Pequenas Empresas, apoiando aqueles empresários e empreendedores que anteriormente não tinham acesso a crédito. Isso representou um aumento de aproximadamente 106,2% no saldo da carteira de Micro e Pequenas empresas em dez./21 comparado a dez./18.

Durante a pandemia, a CAIXA tem se mantido como a instituição bancária que mais concedeu empréstimos ao segmento, disponibilizando mais de R\$ 77,5 bilhões a mais de 300 mil empresas, das quais cerca de 70% não eram clientes do banco.

A CAIXA foi a primeira instituição a operar e a que mais contratou pelo PRONAMPE, linha de crédito criada no âmbito do Programa Emergencial de Acesso ao

Crédito (PEAC), instituído pelo Governo Federal para auxiliar micro e pequenas empresas durante a crise.

### **Pausas nos pagamentos de empréstimos**

Ao visitar as agências da CAIXA e diversos outros estabelecimentos, os dirigentes da CAIXA ouvem relatos de pessoas físicas e jurídicas os quais possibilitam a adoção de medidas ágeis, pioneiras e exitosas, como foram as pausas nos pagamentos de empréstimos, concedidas ainda no início da pandemia, com o objetivo de reduzir os efeitos da crise econômica sobre o poder de consumo das famílias. Além de permitir a pausa no pagamento do crédito imobiliário, a CAIXA também possibilitou pausa de até 6 meses no pagamento de parcelas de outras linhas de crédito, como o consignado.

A CAIXA também alongou o prazo de amortização de contratos, além de conceder carência de até 6 prestações para contratos novos e renovações.

### **CAIXA Mais Saúde**

A CAIXA, com o objetivo de promover atendimento de saúde especializado e ampliar parcerias, lançou o programa CAIXA Mais Saúde, visando estreitar o relacionamento com instituições que promovam a saúde, como Santas Casas, hospitais, APAEs e outras entidades de atendimento especializado.

A fim de alcançar os objetivos do programa, a CAIXA promoveu diversas ações junto às entidades parceiras, bem como a prospecção de novos relacionamentos, aprofundando o conhecimento das suas necessidades e proporcionando suporte a essa rede, para que ela possa oferecer produtos e serviços adequados.

A CAIXA apresentou medidas para apoiar 1,6 mil entidades, entre Santas Casas e Hospitais Filantrópicos, de todas as regiões do país. Essas ações permitem a tais instituições a possibilidade de pausa de até 180 dias nos pagamentos de operações já contratadas do CAIXA Hospitais, CAIXA Giro SUS e CAIXA Hospitais FGTS.

Além da pausa nos pagamentos, foi divulgada a linha de crédito com taxa pós-fixada, indexada ao CDI (Certificado de Depósito Interbancário). A linha CAIXA Hospitais Pós tem taxas a partir de 0,19% a.m. + CDI. A nova modalidade amplia o portfólio do banco para o segmento e permitirá ao hospital escolher a melhor alternativa frente à sua realidade financeira.

Na atual gestão, o banco ampliou o portfólio de produtos para as Santas Casas, reduziu as taxas de juros e já investiu no segmento de saúde da população R\$ 5,8 bilhões desde jan./19, dos quais R\$ 3,5 bilhões foram concedidos durante o ano de 2021.

### **Crédito rural – CAIXA participa pela 1ª vez no Plano Safra**

O CAIXA Mais Brasil, no acumulado das visitas realizadas até dezembro de 2021, já teve contato com 26 pequenos produtores rurais e 31 empreendimentos do agronegócio. Por essa vivência e atenta à relevância do segmento agropecuário, a CAIXA vem ampliando as alternativas de crédito rural e o desenvolvimento de novos produtos voltados ao segmento.

A CAIXA tem se reinventado para atender produtores que, até então, estavam fora do sistema de crédito. Um exemplo é a Carreta Agro CAIXA, iniciativa pensada a partir das experiências obtidas nos encontros do CAIXA Mais Brasil. Desde outubro de 2020, a Carreta tem percorrido as regiões estratégicas para o agronegócio brasileiro, com equipes da CAIXA atendendo os agricultores da cidade, eventualmente indo até roças e fazendas mais distantes.

Em decorrência desse contato direto com os produtores e da nova estratégia voltada a esse segmento, a carteira Agro da CAIXA obteve um aumento de 102,9% no saldo, em comparação com dezembro de 2020, e uma contratação de R\$ 15,5 bilhões em 2021, sendo R\$ 5,2 bilhões no 4T21.

Em sua primeira participação, a CAIXA iniciou o ano-safra 2021-2022 com a oferta de R\$ 35,0 bilhões em recursos de crédito ao agronegócio, que visam beneficiar, principalmente, agricultores familiares e pequenos e médios produtores rurais, além de agroindústrias e cooperativas. De julho a dezembro de 2021 já foram firmados mais de 5,8 mil contratos, totalizando R\$ 10,3 bilhões em recursos.

Isso permitiu à CAIXA crescer de modo matemático e consistente no agronegócio e em 2021 bater recorde de contratações totalizando R\$ 15,5 bilhões no ano. Com esse resultado, o saldo da carteira Agro cresceu 113,6% em relação a 2020, e em menos de dois anos a CAIXA passou do 8º para o 3º lugar entre as 10 maiores instituições financeiras no segmento ao final do exercício de 2021.

## Retomada de Obras Paralisadas de Entes Públicos

As visitas do CAIXA Mais Brasil também proporcionaram maior sensibilidade dos gestores da CAIXA quanto à importância da retomada de obras que estavam paralisadas e da realização de ações efetivas por parte da CAIXA juntamente com os Entes Públicos.

No 4T21, 345 obras que se encontravam paralisadas no início de 2021 deixaram essa condição ao longo do período, mantendo a tendência de redução de obras paralisadas ao longo de todo o ano. No acumulado de 2021 um total de 2.622 obras foram retomadas, totalizando um valor de R\$ 8,97 bilhões de investimentos.

Os resultados foram frutos de ações realizadas a partir de diagnóstico detalhado das causas das paralisações, ações de assistência técnica junto aos municípios e parceria com órgãos gestores e de fiscalização federais.

No ano de 2021, a CAIXA lançou a cartilha *Obras paralisadas: proposições construtivas* destinadas aos pequenos e médios municípios, com orientações sobre as melhores práticas em todas as etapas de execução, da licitação até a entrega final das obras. A cartilha está disponível na aba de *downloads* no site da CAIXA ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)).

## Programas de Crédito para Entes Públicos

O Programa CAIXA Mais Brasil trouxe a oportunidade de aprofundarmos o conhecimento das distintas necessidades de municípios e de localidades em todo o país.

Entre as principais necessidades identificadas junto aos municípios, está o desconhecimento em como ter acesso às linhas de crédito para infraestrutura, em especial pelos municípios de menor porte.

Diante disso, foi desenvolvida a estratégia de Apoio ao Crédito Futuro Governo. Foi identificado que diversos municípios não estavam aptos a pleitear operações de crédito devido às inconsistências nas informações contábeis disponibilizadas no Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro (SICONFI).

Para subsidiar a ação, foi elaborada cartilha com esclarecimentos sobre os impedimentos para contratação de crédito e quais contas contábeis são utilizadas na avaliação.

As Gerências e Representações de Filiais Executivas de Governo prestam assistência técnica para auxiliar os

municípios no preenchimento de informações contábeis, saneando as pendências e possibilitando a realização da avaliação de risco do tomador.

Essas ações viabilizaram o acesso dos municípios às contratações de operações de crédito.

Após visita realizada pelo programa CAIXA Mais Brasil, foram firmados 157 contratos de crédito para infraestrutura, com 60 municípios, totalizando o valor de R\$ 11,1 bilhões.

No total das operações de crédito, entre 2019 e 2021, foram efetivados 1.533 contratos com Entes Públicos, totalizando R\$ 23,3 bilhões de investimentos. Somente no ano de 2021, foram realizados 365 novos contratos de financiamento, totalizando R\$ 5,9 bilhões.

## Contratos de Repasse do Orçamento Geral da União (OGU) para Estados e Municípios

A CAIXA atua como mandatária da União na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral, permitindo que municípios de todo o país tenham acesso aos recursos públicos por meio de assistência técnica de engenharia e social adequada à realidade de cada município, além de garantir a aplicação do recurso público dentro dos parâmetros técnicos e orçamentários regulamentados pelos Ministérios gestores das políticas públicas e órgãos fiscalizadores.



No 4T21, foram concluídas 1.432 obras, totalizando o valor de R\$ 970 milhões em contratos de repasse. No mesmo período, foram contratadas 4.789 novas operações de repasse, no valor total de R\$ 5,32 bilhões.

## **Benefícios Sociais**

Durante todo o ano de 2021, a CAIXA pagou um montante de R\$ 250,4 bilhões em benefícios sociais continuados e emergenciais. Esses valores contemplam os pagamentos dos programas Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEm), Auxílio Brasil, Bolsa Família, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, benefícios previdenciários do INSS, programas regionais emergenciais e demais benefícios sociais continuados de transferência de renda.

## **Programas Regionais de Transferência de Renda**

Nas visitas do CAIXA Mais Brasil foram identificadas demandas dos municípios para realização de pagamento de Programas Regionais Emergenciais de Transferência de Renda, tendo em vista a situação de vulnerabilidade social da população, agravada pela pandemia do coronavírus.

Para atender a essa necessidade, a CAIXA ofereceu solução ágil de atendimento aos Entes Públicos e à população, através do pagamento dos benefícios por meio da conta Poupança Social Digital e disponibilização do aplicativo CAIXA Tem para movimentação dos recursos sem a necessidade de comparecimento do beneficiário a um canal físico da CAIXA.

Somando-se os benefícios regionais emergenciais e continuados, no ano de 2021 foram realizados 8 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 1,8 bilhão em benefícios pagos.

## **Saneamento e infraestrutura**

Por grande relevância e protagonismo que possuem, e por estarem intrinsecamente ligadas ao desenvolvimento econômico nacional, as operações nos segmentos de saneamento e infraestrutura estão inseridas no escopo de atuação estratégica da CAIXA e, desde janeiro de 2019, estão presentes nas agendas do CAIXA Mais Brasil. Foram visitadas, por meio do CMB, 60 obras financiadas pela CAIXA. Além disso, houve o contato direto da alta administração do banco em 27 reuniões com representantes dos ramos de infraestrutura,

indústria, habitação e comércio. Essas agendas e encontros são fundamentais para que a CAIXA consiga ter uma visão privilegiada dos problemas e oferte soluções e projetos inovadores, capazes de trazer qualidade de vida à população.

## **Contratação de novos empregados**

A CAIXA anunciou ao todo mais de 17,8 mil contratações de colaboradores, entre empregados, prestadores e estagiários. No 4T21, apenas com relação a empregados, foram admitidas 1.511 pessoas, totalizando 5.105 contratações no acumulado de 2021.

## **Concurso exclusivo para Pessoas com Deficiência**

O concurso público realizado pela CAIXA, exclusivo para PCD, teve sua prova no dia 31 de outubro de 2021, tendo 992 pessoas aprovadas e classificadas dentro das vagas oferecidas, ou seja, 100% dos classificados foram convocados em dezembro de 2021. As admissões iniciam em 2022, o que fará com que a CAIXA alcance a exigência legal de 5% do quadro funcional.

Já foram convocados todos os PCD aprovados no concurso de 2014, tendo a CAIXA 3,5 mil empregados PCD no quadro funcional até dezembro de 2021, a maior inclusão da história do banco.

## **ATUAÇÃO DA CAIXA PARA MITIGAÇÃO DOS IMPACTOS DA COVID-19**

A CAIXA, desde o início da pandemia, tem adotado inúmeras medidas para mitigar o risco de contágio e transmissão da covid-19. O banco executou mais de 35 ações de prevenção, como a manutenção do trabalho remoto, reforço na higienização das unidades do banco, ações relacionadas à saúde emocional, criação de um grupo de crise 24 horas para avaliar a situação e a testagem em massa 100% custeada pela CAIXA para todos os empregados.

Além da indicação para o trabalho remoto (*home office*) de todos os empregados classificados como grupo de risco pelo Ministério da Saúde, a CAIXA, por iniciativa própria, expandiu o grupo de risco, criando o Grupo de Prevenção Ampliada, incluindo empregadas em período de amamentação, para crianças de até 1 ano de idade; pais com filhos com deficiência (PCD, imunodeprimidos, por exemplo) e empregados PCD.

A CAIXA é o banco de todos os brasileiros. Está presente em mais de 99% dos municípios do país, com 26,7 mil pontos de atendimento físicos, sendo 4,3 mil agências e postos de atendimento, 13,4 mil unidades lotéricas, 9,0 mil correspondentes bancários exclusivos, 9 agências-caminhão e 2 agências-barco.

## Auxílio Emergencial 2021

Com a continuidade da pandemia da covid-19 no ano de 2021, a CAIXA continuou com a operacionalização do Auxílio Emergencial, sendo o agente pagador do programa, assim como no ano de 2020. Com a experiência adquirida, o calendário foi organizado para que o atendimento continuasse ocorrendo de forma organizada e sem aglomeração.

No Auxílio Emergencial 2021 não foi necessária a realização de um novo cadastro, tendo o pagamento sido iniciado no dia 06 de abril de 2021.

O beneficiário teve, durante todo o ano, a comodidade de receber seu benefício por meio da Plataforma Digital da CAIXA, o CAIXA Tem, podendo realizar pagamentos e transferências sem necessidade de se deslocar até uma agência.

Em 2021 foram pagas 258 milhões de parcelas do Auxílio Emergencial 2021, o que correspondeu ao montante de R\$ 60,3 bilhões em benefícios pagos.

Além do Auxílio Emergencial, a CAIXA foi e é responsável pela operacionalização de diversos benefícios, programas sociais e ao trabalhador, que contribuem para a redução das desigualdades sociais e são essenciais para a manutenção da dignidade humana, principalmente em épocas afligidas pela emergência de saúde pública mundial relacionada ao novo coronavírus (covid-19).

## BEM 2021 – Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda

Nos termos da Medida Provisória nº 1.045, de 27 de abril de 2021, foram iniciados os pagamentos do novo Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda 2021(BEm), no dia 28 de maio de 2021. Em 2021, foram realizados 5,2 milhões de pagamentos, o que corresponde ao montante de R\$ 4,4 bilhões em benefícios pagos.

## Programas regionais emergenciais de transferência de renda

No 4T21, em continuidade à execução da estratégia de maior aproximação com estados e municípios, a CAIXA manteve a operação de Programas Regionais Emergenciais de Transferência de Renda.

Nesse período, foram assinados 10 novos contratos e, considerando todos os convênios vigentes, foram viabilizados pagamentos para 1,1 milhão de beneficiários, perfazendo um total de 1,3 milhão de parcelas pagas e o montante de R\$ 633,5 milhões em benefícios.

De janeiro a dezembro de 2021 foram assinados 50 contratos, beneficiando mais de 1,7 milhão de pessoas, realizando o pagamento de 3,7 milhões de parcelas, no montante de R\$ 1,2 bilhão em benefícios.

## Saque-Aniversário do FGTS

No 4T21, a operação de crédito para Antecipação do Saque-Aniversário do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) resultou na contratação de R\$ 1,5 bilhão, distribuídos em 1,1 milhão de operações. No acumulado de 2021, R\$ 7,4 bilhões foram contratados em 4,6 milhões de operações.

Com a nova sistemática, deixa de ser necessário que os trabalhadores aguardem o mês de seu aniversário para terem acesso aos recursos. Para essa linha, que possibilita a antecipação dos benefícios dos próximos três anos, a CAIXA oferece uma das taxas mais baixas praticadas para pessoa física, de 1,49% a.m., e jornada 100% digital para maior comodidade do cliente CAIXA.

## Antecipação do Saque-Aniversário do FGTS via Token SMS

A CAIXA lançou mais uma opção para contratação da Antecipação do Saque-Aniversário do FGTS. Agora a modalidade poderá ser contratada via *Token SMS*, sem a necessidade de o cliente se deslocar até uma agência, sendo também uma alternativa à contratação pelo *Internet Banking*. A autenticação via *Token* coloca a CAIXA em linha com as melhores práticas do mercado, contribuindo para a consolidação do banco como protagonista e líder nessa modalidade. O cliente ganha em agilidade e comodidade, ao mesmo tempo que tem a confiança de estar sendo atendido por um gerente da CAIXA. Tanto as agências físicas quanto as digitais já podem operar o produto.

## Crédito Pessoa Jurídica

### PRONAMPE

A CAIXA foi o primeiro banco a contratar esta linha de crédito, tendo 35,7% de *market share* do produto em volume de concessões. Durante o ano de 2021 foram contratados R\$ 6,7 bilhões, contemplando 85,2 mil empresas.

Com o objetivo de consolidar os pequenos negócios como agentes de sustentação, de transformação e de desenvolvimento da economia nacional, o novo limite, autorizado pelo Fundo Garantidor de Operações (FGO) subsidiado na Lei nº 14.161, de 2 de junho de 2021, vai auxiliar empreendedores e pequenas empresas que necessitam de crédito.

### FAMPE

No 4T21, foram contratados R\$ 679,2 milhões referentes à linha de crédito amparada pelo Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (FAMPE), beneficiando 9,8 mil empresas. No acumulado de 2021, foram R\$ 4,4 bilhões em contratações e 58,8 mil empresas beneficiadas. Essa modalidade conta com o Crédito Assistido do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), antes, durante e após a contratação.

## COMPROMISSOS DA GESTÃO

A gestão da CAIXA tem foco em medidas para aumentar a eficiência operacional e gerar resultados de longo prazo, capazes de sustentar a atuação da sua operação, potencializar negócios e conferir transparência aos processos.

Para o alcance desses objetivos, sustentada nas premissas de ser um banco rentável e com foco na valorização da sociedade brasileira, a CAIXA definiu seis Eixos de Gestão para os próximos anos, englobando:

- I – Meritocracia e Governança;
- II – Crédito Imobiliário, Agro, Consignado e Microcrédito;
- III – Eficiência e Redução de Custo;
- IV – Monetização de Ativos;
- V – Banco da Inclusão;
- VI – Integração entre Empregados, Lotéricos e Correspondentes.

### I. EIXOS DE GESTÃO – Meritocracia e Governança

Implantação da cultura de valorização e reconhecimento por resultado, mediante processos de seleção transparentes, estruturados e isentos, e garantia de melhores práticas de governança e integridade, fortalecendo a realização de negócios com os devidos controles.

As diversas ações de gestão com foco em boa governança e integridade levam a CAIXA a um reconhecimento por diversos entes de fiscalização, supervisão e controle, inclusive por entidades privadas, como reconhecimentos realizados pelo Tribunal de Contas da União (TCU), Controladoria Geral da União (CGU), Banco Central do Brasil (BACEN) e Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), Rede Governança Brasil, Bloomberg, FGV, Fitch Ratings e Moody's.

### Melhor nota em Índice de Governança e Gestão Pública (iGG), pelo TCU

No ano de 2021, a CAIXA atingiu a melhor nota no índice integrado de governança e gestão (iGG) entre as instituições financeiras (IF) estatais. O índice foi desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União (TCU) para avaliar os processos relacionados à gestão e a governança das instituições públicas e é composto pelos índices de: governança pública; gestão de pessoas; gestão de TI; e gestão de contratações.

### Opinamento de auditoria anual de contas sem ressalvas, pela Controladoria Geral da União (CGU)

A CGU emitiu Certificado de Auditoria Anual de Contas regular para o exercício de 2019 e opinião sem ressalva sobre as contas relativas ao exercício de 2020. As conclusões da CGU reforçam a melhora na governança desta gestão, comprometida com a transparência, ética e integridade, superando a certificação irregular no exercício de 2018.

### A CAIXA é reconhecida no Ranking BACEN de Qualidade de Ouvidorias como 1º lugar (em 9 de 12 trimestres) entre os grandes bancos, desde 2019

O ranking positivo do BC avalia a qualidade das respostas oferecidas pelas ouvidorias do setor financeiro. O resultado obtido mantém a CAIXA entre os bancos mais bem avaliados na opinião dos clientes e repete

o resultado obtido no trimestre anterior. Este resultado consolida a liderança da CAIXA na qualidade de atendimento aos clientes.

### **Nota máxima no IG-SEST**

A CAIXA recebeu, nas duas últimas avaliações realizadas, em 2019 e 2021, a Certificação Nível 1, com pontuação máxima (nota 10), no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais. As subsidiárias avaliadas, CAIXA Cartões e CAIXA Seguridade, também receberam a Certificação Nível 1, tendo a CAIXA Seguridade recebido pelo segundo ano consecutivo e em sua segunda participação, e a CAIXA Cartões em sua primeira participação.

### **Retirada da ressalva do balanço do FI-FGTS e FGTS**

No dia 30 de junho de 2021, após a aprovação do Conselho Curador, as ressalvas que constavam há 10 anos no balanço do FI-FGTS foram retiradas. Na mesma data, as ressalvas que constavam desde 2015 foram retiradas do balanço do FGTS.

Agora as demonstrações financeiras voltam a contar com o parecer da auditoria independente livre de quaisquer ressalvas.

### **Melhor rating no SRC – Sistema de Riscos e Controle emitido pela Supervisão Bancária do Banco Central**

A CAIXA tem melhorado e evoluído na avaliação desde o período de 2019, e em 2020, no ciclo de supervisão de 07/2020 a 07/2021, obteve o seu melhor resultado histórico, que engloba as análises de modelo de negócios e de riscos e controles (governança corporativa e matriz de riscos).

### **Primeiro lugar no Prêmio Rede Governança Brasil**

A CAIXA recebeu, em sua primeira participação, o 1º lugar no Prêmio Rede Governança Brasil para administração indireta – autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas que sejam referência e tenham se destacado no cenário de governança pública nacional, por meio do Levantamento Integrado de Governança Organizacional Pública do ano de 2021 do Tribunal de Contas da União (TCU).

O Prêmio Rede Governança Brasil objetiva fomentar boas práticas de governança, estimulando as competências gerais, que articulam e mobilizam princípios, atuação ética e de governança, e visa atribuir mérito a atuação relevante na esfera pública do país.

### **Premiação Bloomberg Línea Líderes da América Latina**

A CAIXA recebeu, por meio de seu presidente, a premiação Bloomberg Línea dos 500 líderes da América Latina em 2021. A avaliação premia os 500 líderes da América Latina que mais se destacaram na geração de valor em seus segmentos de atuação como exemplos de lideranças inspiradoras e resilientes.

### **Liderança Feminina**

De forma inédita em sua história, a CAIXA promoveu, nesta gestão, diversos eventos de liderança feminina, com a participação de mulheres da alta gestão do banco. As participantes discutiram os desafios do dia a dia e elaboraram propostas para fomentar e ampliar a liderança feminina na Instituição, abrangendo a conciliação entre trabalho e vida pessoal, estilos de liderança, jornada e uso do tempo e cultura CAIXA.

Em dezembro, uma nova roda de conversa foi realizada com o intuito de discutir o espaço que as mulheres ocupam na CAIXA e como ampliar a ascensão feminina às funções de liderança no banco. De 2018 para 2021, houve um crescimento de 24% de mulheres nos cargos de chefe de unidade na CAIXA. O aumento é resultado de ações afirmativas da atual gestão para a equidade de gênero e a promoção de mais oportunidades para as mulheres.

No início da atual gestão não havia nenhuma mulher em cargo de dirigente do banco (Vice-Presidente ou Diretora). Atualmente, são 14 mulheres dirigentes, demonstrando a valorização por meritocracia e a adoção de medidas para potencializar a equidade de gênero na CAIXA.

### **Avaliação FITCH Ratings**

### **ESG**

A agência de classificação de risco Fitch Ratings elevou de 2 para 4[+] o rating ESG Social “Relações com a comunidade, acesso social, preços acessíveis” da CAIXA, devido ao seu forte papel social enquanto banco público e à manutenção de uma posição dominante no mercado de crédito imobiliário de baixa renda.

A CAIXA é o único banco brasileiro com essa classificação – maior nota atribuída no score social.

## Gestão de Investimentos

Pela primeira vez desde 2016, a CAIXA recebeu nota máxima no *rating* de Qualidade de Gestão de Investimentos da Vice-Presidência Fundos de Investimentos, elevando seu *rating* para “Excelente”, de “Forte”.

O *rating* considera o bem disciplinado processo de investimento, a estrutura organizacional bem segmentada e robusta equipe experiente e qualificada da gestora.

## II. EIXOS DE GESTÃO – Crédito Imobiliário, Agro, Consignado e Microcrédito

### Nova linha de antecipação de frete para caminhoneiros

A CAIXA disponibilizou nova linha de crédito exclusiva para antecipação do pagamento de custos de frete. Com taxa de juros a partir de 1,99% ao mês, a operação de capital de giro beneficia toda a cadeia de transporte rodoviário de carga, ao disponibilizar os recursos diretamente na conta dos transportadores autônomos.

As empresas que contratam serviço de frete a prazo podem solicitar ao banco que antecipe seu pagamento diretamente para o transportador autônomo, que receberá o valor à vista por meio de crédito em conta da CAIXA, inclusive Conta Poupança Digital, no CAIXA Tem.

As empresas podem antecipar os fretes que tiverem registro no sistema da Secretaria da Fazenda a partir da emissão do Manifesto Eletrônico Fiscal (MDF-e), documento amplamente utilizado pelas empresas do ramo, que armazena informações sobre a carga e os responsáveis pelo transporte.

A amortização do empréstimo é feita em parcela única, cujo vencimento será na mesma data estipulada pelo transportador no MDF-e para o pagamento do frete.

### Crédito para o ano-safra 2021-2022

Em sua primeira participação, a CAIXA vai iniciar o ano-safra 2021-2022 com a oferta de R\$ 35,0 bilhões em recursos de crédito ao agronegócio. Esse montante contempla R\$ 7,0 bilhões em recursos equalizados pelo Governo Federal, além de R\$ 28,0 bilhões em recursos CAIXA. A medida visa beneficiar, principalmente, agricultores familiares e pequenos e médios produtores rurais, além de agroindústrias e cooperativas. De julho a dezembro de 2021, já foram firmados mais de 5,8 mil contratos, totalizando R\$ 10,3 bilhões em recursos.



Os recursos são para o custeio de despesas do ciclo de atividades de culturas como: café, soja, milho, trigo, cana-de-açúcar, arroz, gado, fruticultura e piscicultura, além da destinação para linhas de investimento para a construção de silos e armazéns, aquisição de máquinas e equipamentos e implantação de projetos de irrigação e de agricultura de baixo carbono (ABC). O crédito também visa viabilizar a comercialização, o beneficiamento e a industrialização de produtos agropecuários e oferece a possibilidade de investimento para implantação, ampliação, ou modernização da infraestrutura de produção e serviços agropecuários.

No 4T21, foram contratados R\$ 5,2 bilhões em recursos no agronegócio, valor que representa um aumento de 179,9% em relação ao 4T20. Nesse período, a CAIXA diversificou a destinação desses recursos, sendo que R\$ 2,1 bilhões foram distribuídos para Custo, R\$ 2,9 bilhões para Investimento, R\$ 453 milhões para Comercialização/Estocagem de produtos agropecuários e R\$ 376 milhões para Industrialização. Destaca-se a carteira de Investimento, que no comparativo passou de R\$ 525 milhões em contratação no 4T20 para R\$ 2,9 bilhões no 4T21, representando um crescimento de 452%.

Em expansão da estratégia iniciada em maio, a CAIXA ampliará para 100 as novas unidades especializadas em agronegócio, localizadas em todas as regiões do país. As agências contam com equipes capacitadas no agronegócio e dedicadas ao atendimento exclusivo ao produtor rural, com produtos e serviços customizados ao segmento.

<sup>10</sup> Inclui Construcard.

### Crédito Imobiliário

A CAIXA é líder na concessão de financiamento para casa própria e alcançou, no 4T21, o saldo de R\$ 557,6 bilhões<sup>10</sup>. No acumulado do ano de 2021, foram R\$ 140,6 bilhões em contratação (considerando recursos SBPE e FGTS), consolidando-se como o ano com a maior contratação de crédito imobiliário da história da CAIXA. Essa contratação é 20,8% maior que o realizado em 2020, 55,8% maior que o realizado em 2019 e 59,6% maior que o realizado em 2018.

O montante de recursos contratados neste ano proporcionou 616,0 mil novas moradias a 2,5 milhões de pessoas.

O banco segue como o maior financiador da casa própria no país, com 66,5% de participação no mercado. Esse resultado é fruto direto das ações dos últimos dois anos, que incluem as reduções de taxas, criação de produtos e implementação da jornada digital do financiamento.

No ano de 2021, cresceu 54,4% a contratação de crédito com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) em comparação ao ano de 2020, totalizando R\$ 82,8 bilhões. Essa contratação é 210,2% maior que a realizada em 2019 e 513,4% maior que a realizada em 2018.

Durante o quarto trimestre de 2021, a CAIXA realizou 14,4 milhões de simulações e 245,3 mil avaliações de crédito imobiliário, e celebrou 153,6 mil novos contratos, beneficiando 614,4 mil brasileiros.

### I. Programa Habite Seguro

No dia 03 de novembro, a CAIXA começou a operar a linha de crédito do Habite Seguro – Programa Nacional de Apoio à Aquisição de Habitação para Profissionais da Segurança Pública. Policiais, bombeiros, agentes penitenciários e integrantes das guardas municipais de todo o país já podem solicitar o crédito para aquisição da casa própria, com condições especiais, em qualquer agência da CAIXA ou em um Correspondente CAIXA Aqui.

Através do programa, é possível financiar imóveis novos ou usados, unidades de empreendimentos financiados na CAIXA e ainda a construção de imóvel individual.

O subsídio, proveniente de recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP), é destinado aos profissionais da segurança pública com renda mensal de até R\$ 7 mil, que ainda não possuam imóvel próprio e que optem por um imóvel com valor de avaliação de até R\$ 300 mil. É possível financiar até 100% do valor do imóvel, com subsídios de até R\$ 12 mil, de acordo com a faixa de renda do profissional, além de contar com as menores taxas de juros de financiamento.

### II. Nova Modalidade indexada à poupança + Taxa Referencial (TR)

Desde o início de março de 2021, a CAIXA oferta uma nova linha de crédito para financiamento habitacional com taxa de juros atrelada à rentabilidade da poupança. A linha possui taxa de juros variável conforme rendimento da poupança e de acordo com o perfil do cliente. As taxas efetivas partem de 2,95% ao ano, somados à remuneração adicional da poupança: 70% da taxa SELIC, limitada a 6,17% ao ano, se a SELIC superar 8,5% ao ano. O saldo devedor do financiamento é atualizado mensalmente pela TR.

A inovação contribuiu para o aumento do portfólio do crédito imobiliário SBPE e a ampliação das opções de indexador ao cliente, e se consolidou como uma importante linha de financiamento imobiliário para a população brasileira.

### III. Programa Casa Verde e Amarela

No 4T21, foram contratados R\$ 15,5 bilhões no Programa Casa Verde e Amarela, incluindo os subsídios,

o equivalente a 86,0 mil novas unidades habitacionais. Durante o ano de 2021, foram aplicados R\$ 57,8 bilhões no Programa para financiamento de unidades habitacionais.

O mês de dezembro de 2021 foi o mês de maior contratação do Programa, com R\$ 6,8 bilhões em valor contratado, 18,6% maior que o segundo melhor mês, março. A CAIXA se mostra cada vez mais fundamental para a execução do Programa Casa Verde e Amarela, uma vez que 99,9% dos recursos do FGTS são aplicados pela CAIXA.

Em janeiro de 2021, a Medida Provisória nº 996, de 25 de agosto de 2020, foi convertida na Lei nº 14.118, instituindo o Programa Casa Verde e Amarela, e a CAIXA, como executora das políticas públicas do Governo Federal, viabiliza as contratações habitacionais com recursos do FGTS para as famílias com renda bruta mensal de até R\$ 7 mil.

O Programa reúne iniciativas habitacionais do Governo Federal para ampliar o estoque de moradias e atender às necessidades habitacionais da população. O Casa Verde e Amarela visa promover o desenvolvimento institucional de forma eficiente no setor de habitação e estimular a modernização do setor da construção e a inovação tecnológica.

Em 2021, foram viabilizadas soluções para a retomada de 305 empreendimentos de habitação social, o que corresponde à continuidade das obras de 25.428 unidades habitacionais que estavam paralisadas antes desta gestão.

### IV. Minha Casa, Minha Vida – FAR, Entidades e Programa Nacional de Habitação Rural

Em relação ao Programa Minha Casa, Minha Vida, destinada às famílias de baixa renda para aquisição e construção ou requalificação de empreendimentos habitacionais com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), foram entregues cerca de 27,9 mil unidades habitacionais até dezembro de 2021.

Quanto ao Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades, que tem por objetivo a concessão de financiamento habitacional às famílias de baixa renda, organizadas sob a forma coletiva, por meio de uma Entidade Organizadora, para construção/requalificação de unidades habitacionais em área urbana, utilizando recursos do Fundo de Desenvolvimento Social (FDS), foram entregues 1,8 mil unidades habitacionais até dezembro de 2021.

Assim como o Programa Minha Casa, Minha Vida — Entidades, o Programa Nacional de Habitação Rural também é organizado sob a forma coletiva, por meio de uma Entidade Organizadora, e é destinado às famílias de agricultores familiares, trabalhadores rurais e/ou demais comunidades tradicionais, para construção ou reforma da unidade habitacional na área rural, utilizando os recursos do Orçamento Geral da União (OGU). Foram contratadas, desde o início do Programa, 212.169 unidades habitacionais com recursos do OGU, referentes ao grupo 1. Destas, 183.604 encontram-se concluídas, sendo que 3.093 foram entregues em 2021.

### **Crédito Consignado**

A CAIXA apresentou um crescimento de 39,9% no saldo de crédito consignado do 4T21 em relação ao 4T18, totalizando R\$ 83,5 bilhões. No trimestre o crescimento foi de R\$ 4,8 bilhões, ou 6,0%. Já em 12 meses, esse aumento foi de 13,3%, ao sair de R\$ 70,2 bilhões no 4T20 para R\$ 83,5 bilhões no 4T21, correspondendo a R\$ 13,3 bilhões em valores nominais.

### **Microcrédito**

O Projeto Microfinanças CAIXA possui como escopo reposicionar a CAIXA no mercado de microfinanças no país, com foco no empreendedorismo, mediante a oferta de linhas de crédito e orientação financeira adequadas às necessidades dos empreendedores brasileiros.

### **I. Crédito CAIXA Tem**

No dia 27 de setembro de 2021, foram anunciadas linhas de crédito com prazo de até 24 meses e valores que variam de R\$ 300 a R\$ 1 mil, que poderão ser contratadas diretamente no celular através do aplicativo CAIXA Tem.

O CAIXA Tem oferece duas modalidades de empréstimos, sendo selecionadas automaticamente no aplicativo conforme a necessidade do cliente e finalidade a ser destinado o recurso:

- Crédito CAIXA Tem Pessoal – Empréstimo com destinação livre para o que o cliente necessitar, inclusive para utilizar em despesas pessoais, como pagamentos de dívidas;
- Crédito CAIXA Tem para o Seu Negócio – Empréstimo para investimento produtivo orientado para despesas do seu negócio, como obter recurso para pagamento aos fornecedores, contas de água, luz,

internet, aluguel, compra de matérias-primas e/ou mercadorias para revenda etc.

Até o fim do ano de 2021 cerca de 53,8 mil brasileiros já contrataram o Crédito CAIXA Tem, em um volume total contratado de R\$ 89,1 milhões.

A jornada de contratação do produto é 100% digital e simples, não sendo necessário comparecer às agências da CAIXA, e a atualização cadastral e solicitação do crédito, sujeito a análise de risco pelo banco, estarão disponíveis de forma escalonada aos clientes que já possuem contas digitais no CAIXA Tem, conforme o mês de aniversário.

### **III. EIXOS DE GESTÃO – Eficiência e Redução de Custo**

#### **Aumento do Capital Social**

No dia 11 de novembro de 2021, foi aprovada pelo Departamento de Organização do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil a alteração do capital social da CAIXA, que passou de R\$ 45,0 bilhões para R\$ 68,0 bilhões, conforme publicado no Diário Oficial da União em 23 de novembro de 2021.

O aumento do capital social ocorreu por meio da incorporação do saldo remanescente das reservas de loterias e margem operacional no total de R\$ 23,0 bilhões, o que contribui com o gerenciamento de risco e capital do banco.

Ademais, como reflexo de uma gestão focada em resultados, bem como nas melhores práticas de governança e integridade, a CAIXA obteve, no 4T21, um Índice de Basileia de 19,27%, sendo superior em 8,3 pontos percentuais ao mínimo de 11,00% regulamentado pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN), o que demonstra a capacidade da CAIXA de oferecer continuidade, de maneira sustentável, ao seu planejamento estratégico.

A CAIXA reforça o seu compromisso como o banco da matemática, com sólida estrutura patrimonial, com rentabilidade e eficiência em todos os negócios e melhora na qualidade do patrimônio de referência do banco.

#### **Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida (IHCD) e Instrumento de Dívida Subordinada do FGTS**

Entre 2007 e 2013, a CAIXA realizou seis contratos de IHCD junto ao Tesouro Nacional, que totalizaram R\$ 40,2 bilhões em dezembro de 2018.

Em 2019, nesta gestão, foram pagos R\$ 11,35 bilhões. O pagamento desses recursos significa uma economia direta para a CAIXA por meio da redução de despesa, e demonstra o zelo da empresa em manter uma estrutura de capital sólida e eficiente.

Por meio da geração de lucros recorrentes e da monetização de ativos, a CAIXA, no 4T21, manteve a intenção de realizar novos pagamentos ao Tesouro Nacional, referentes aos IHCD.

Com relação aos Instrumentos de Dívida Subordinada do FGTS, esta gestão iniciou o *phase out*<sup>11</sup> dos contratos assinados entre 2005 e 2017, os quais deixarão de compor o Patrimônio de Referência (PR), em tranches anuais até 2029, em cumprimento à determinação do órgão regulador. Entre 2019 e 2021, R\$ 6,5 bilhões deixaram de compor o PR.

Os índices de Basileia, Capital Nível I e Capital Principal permanecem robustos, mesmo diante do pagamento de R\$ 11,35 bilhões de IHCD em 2019 e *phase out* de R\$ 6,5 bilhões dos instrumentos de dívida subordinada do FGTS 2019-2021, demonstrando a força da base de capital e que esta gestão foca na preservação da sustentabilidade dos balanços financeiros do banco, mesmo diante de crescimento recorde de ativos.

### Devolução de Prédios Administrativos

De janeiro de 2019 a dezembro de 2021, o movimento de otimização de espaço devolveu 162 imóveis administrativos em todas as regiões do país.

Durante o triênio 2019-2021, R\$ 378,2 milhões foram economizados através do movimento de otimização de espaços e mais R\$ 257,7 milhões com as renegociações de aluguéis, totalizando uma economia de R\$ 635,9 milhões. Atualizando a Valor Presente Líquido (VPL), a economia com a devolução de prédios representa R\$ 5,85 bilhões, e a renegociação de aluguéis corresponde a R\$ 4,54 bilhões, considerando a perpetuidade dos contratos.

Essa iniciativa, aderente ao Plano Estratégico da CAIXA, visa ampliar a eficiência operacional e assegurar resultados sustentáveis para a empresa, além de proporcionar melhores práticas de mercado que assegurem a continuidade das atividades da instituição. As ações desse movimento compreendem otimizações e devoluções de espaços, bem como a centralização das unidades administrativas.

## IV. EIXOS DE GESTÃO – Monetização de Ativos

Foco na estratégia de monetizar ativos, potencializar operações voltadas para o mercado de capitais e abrir o capital de participações próprias.

### Extinção da CAIXAPAR

No dia 29 de dezembro de 2021, foi aprovada pela Governança da CAIXA em Assembleia Geral Extraordinária a conclusão do processo de extinção da CAIXA Participações S.A. (CAIXAPAR), com a incorporação do restante das parcelas patrimoniais referentes à totalidade das ações da subsidiária. A incorporação foi realizada pelo valor contábil conforme

<sup>11</sup> To *phase out*: sair gradualmente, eliminar gradativamente.



balanço patrimonial, apurado em 30 de junho de 2021, tendo como patrimônio líquido o valor de R\$ 3,8 bilhões, devidamente auditado e ratificado pelo Laudo de Avaliação Contábil por empresa especializada.

A CAIXAPAR, criada em 2009, por meio dos seus investimentos, realizou até 2018 operações que foram objeto de apontamento por duas empresas de auditoria independente (PricewaterhouseCoopers e Grant Thornton), bem como do Tribunal de Contas da União (TCU) e do Ministério Público Federal (MPF).

Os investimentos nas empresas em que a CAIXAPAR detinha participação ocorreram no período de 2009 a 2018.

Entre 2015 e 2019, os balanços da CAIXAPAR foram objetos de ressalva pela auditoria externa em função de dúvidas quanto à continuidade das operações da Branes Negócios e Serviços S.A. (Branes), dada sua dependência em relação a contratos de prestação de

serviços que foram suspensos para análise pelo TCU e MPF. Em dezembro de 2020, a CAIXA concluiu o desinvestimento da CAIXAPAR na Branes.

A CAIXAPAR também foi impactada por acordos que não geraram o retorno esperado, como em operação realizada com a Capgemini Latin America S.A.S., sendo finalizado por meio de Acordo de Resolução de Litígio e Quitação Recíproca.

No que tange à CAIXA Crescer, o TCU constatou vícios no acordo, como antieconomicidade, avaliação não justificada do valor da empresa, previsão de crescimento desproporcional, desproporção na distribuição de riscos, ausência de autorização do Banco Central, dentre outras questões. A operação com a CAIXA Crescer foi finalizada pela assinatura de acordo entre a CAIXAPAR e o sócio, culminando no encerramento de arbitragem entre as partes.



Nesta gestão, a partir de 2019, a CAIXA iniciou o desinvestimento das empresas da CAIXAPAR.

	<b>Empresa</b>	<b>Ano de criação<sup>1</sup></b>	<b>Ano de desinvestimento</b>	<b>Tipo de desinvestimento</b>
I	CAIXAPAR	2009	2021	Extinção
II	Banco Pan	2009	2021	Alienação
III	CIBRASEC	2010 <sup>2</sup>	2019	Alienação
IV	Branes	2012	2020	Alienação
V	Capgemini	2012	2020	Acordo de Resolução de Litígio e Quitação Recíproca
VI	CAIXA Crescer	2012	2021	Acordo de Resolução de Litígio e Quitação Recíproca
VII	Tecban	2010 <sup>2</sup>	2021	Transferida para a CAIXA
VIII	Elo	2011	2020	Cindida para a CAIXA Cartões
IX	Quod	2017	2021	Transferida para a CAIXA
X	CAIXA Cartões	2018	2020	Cindida para a CAIXA
XI	CAIXA Imóveis	2012	–	Dissolução em andamento
XII	Negócios Digitais	2018	–	Dissolução em andamento

<sup>1</sup> Empresas que já estavam constituídas, considerar como o ano do ingresso na empresa.

<sup>2</sup> Empresa já era investida da CAIXA e migrou para a CAIXAPAR em 2010.

A estratégia adotada para o desinvestimento teve a seguinte cronologia:

**I – Jul./2019:** venda da CIBRASEC (R\$ 6,5 milhões);

**II – Set./2019:** primeiro *Follow on* (ações PN) do Banco PAN ao preço de R\$8,25 por ação, obtendo lucro líquido de R\$ 157,4 milhões;

**III – Jan./2020:** alteração da vinculação societária da CAIXA Cartões para a CAIXA;

**IV – Mai./2020:** resolução de acordo com a Capgemini (R\$ 13,8 milhões);

**V – Set./2020:** segundo desinvestimento via *Follow on* (ações PN) do Banco PAN, com lucro líquido de R\$ 265,3 milhões, ao preço de R\$8,30 por ação;

**VI – Dez./2020:** Transferência da ELO para a CAIXA Cartões;

**VII – Dez./2020:** participação encerrada e liquidação do FIP Veneza Branes;

**VIII – Mar./2021:** protocolo de oferta pública pela CAIXAPAR com o pedido de distribuição secundária de ações de emissão do PAN e de sua titularidade. Concomitantemente ao referido registro, iniciou-se um processo de Oferta Privada para prospecção de investidores pelos assessores financeiros contratados, realizando assim um *dual track* para a alienação das ações do PAN;

**IX – Abr./2021:** recebimento de uma proposta vinculante não solicitada do Grupo BTG Pactual S.A., para a aquisição de 100% da participação da CAIXAPAR no PAN, em um montante de R\$ 3,7 bilhões (R\$ 11,42 por ação);

**X – Ago./2021:** resolução de acordo com a Crescer.

Destaque para o desinvestimento total do Banco PAN no 2T21, gerando o resultado bruto de R\$ 5,0 bilhões. Em dezembro de 2018, o valor da ação era R\$ 1,95, assim, a estratégia adotada teve início em março de 2019, com a realização do exercício de opção de compra das ações ao valor de R\$ 2,42, finalizando em abril de 2021, com a venda das ações por R\$ 11,42, resultado superior a 3 vezes o valor do exercício da opção de compra e valorização de 486% das ações desde 2018.

A extinção da CAIXAPAR está em linha com o planejamento estratégico da CAIXA, encerrando participações onerosas, incompatíveis com seus objetivos, e que sofreram ressalvas em seus balanços e/ou apontamentos do TCU/CGU, a partir de seu compromisso constante com a governança, foco em gestão e melhores controles internos.

Essa é mais uma ação que reforça que a CAIXA alcança seus resultados de forma sustentável, cumprindo assim seu papel como o Banco de Todos os Brasileiros, com sólida estrutura patrimonial, rentabilidade e eficiência em todos os negócios.

### Conclusão da Operação e Acordo de Meios de Pagamento Pré-Pagos

No dia 15 de dezembro de 2021, a CAIXA anunciou que sua subsidiária integral CAIXA Cartões Holding S.A. concluiu a operação e a implementação do acordo com o consórcio composto pelos parceiros VR Benefícios e Fleetcor para formação de nova parceria societária do tipo *joint venture*, que terá o direito de explorar o balcão CAIXA por 20 anos, no segmento específico de negócios relacionados a meios de pagamento pré-pagos.

Para tanto, todas as condições precedentes ao fechamento da operação foram cumpridas, incluindo as aprovações regulatórias necessárias à constituição da nova companhia CAIXA Cartões Pré-Pagos S.A.

A CAIXA Cartões passa a ter 75% de participação no capital total da CAIXA Cartões Pré-Pagos, sendo titular de 50% menos uma ação ordinária e 100% das ações preferenciais. A VR-Fleetcor detém 50% mais uma ação ordinária, em montante correspondente a 25% no capital total da CAIXA Cartões Pré-Pagos.

A VR-Fleetcor subscreveu um aumento de capital na CAIXA Pré-Pagos no valor total de R\$ 420,0 milhões, dos quais R\$ 400,0 milhões foram pagos à CAIXA, em razão da ativação da outorga concedida à CAIXA Cartões, e R\$ 20,0 milhões comporão o investimento inicial da operação.

### Encerramento de Distribuição – FII CAIXA Agências

No dia 30 de dezembro de 2021, a CAIXA anunciou o encerramento da distribuição do Fundo de Investimento Imobiliário CAIXA Agências – CXAG11.

A distribuição da oferta no valor de R\$ 216,8 milhões foi realizada com sucesso, sendo o segundo fundo imobiliário feito exclusivamente na CAIXA. Ainda no 1T21, o FII CAIXA Imóveis Corporativos – CXCO11 foi lançado no mercado, captando R\$ 404,0 milhões. Tais realizações demonstram a capacidade da instituição que é hoje o banco com maior número de clientes, contas digitais e carteira de crédito do país, e com posicionamento de potencializar operações voltadas ao mercado de capitais.

A operação reforça os compromissos da gestão com a desalavancagem do balanço do banco, venda de ativos, redução de custos e contínua geração de resultados.

### Conclusão da Autorização para Operação da CAIXA Asset

No dia 29 de setembro, a CAIXA informou que sua subsidiária integral, CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., finalizou os procedimentos de autorização junto ao Banco Central do Brasil (BACEN), conforme decisão publicada no Diário Oficial da União de 27 de setembro de 2021.

A CAIXA, após aprovação em suas instâncias internas de governança, conferiu à CAIXA Asset o direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja Administradora Fiduciária e Distribuidora. Ressalta-se que a CAIXA possui a exclusividade na prestação dos serviços de administração fiduciária e de distribuição de veículos de investimento no âmbito da Rede de Distribuição CAIXA nos veículos de investimento geridos pela CAIXA Asset.

O direito de exclusividade da CAIXA Asset não abrange o Fundo de Investimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços (FI-FGTS), os fundos de investimento dos quais o FI-FGTS seja o único cotista e as Carteiras

Administradas do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços e do Fundo de Desenvolvimento Social.

A exclusividade permite que ambas as partes fortaleçam ainda mais sua governança, possibilitando mais foco e maior concentração nos objetivos, e assim, mais capacidade de rentabilizar os negócios de gestão de recursos, administração fiduciária, custódia e distribuição, fazendo com que os serviços sejam mais eficientes e tenham mais sucesso na alocação de recursos.

Portanto, finalizados os processos de autorização e habilitação junto aos órgãos reguladores e autorreguladores, a CAIXA Asset está apta a atuar, e a CAIXA inicia o processo de migração dos fundos para administração pela subsidiária.

### **CAIXA Seguridade – processo competitivo para seleção de seguradora na condição de opção independente**

No dia 19 de agosto, a Caixa Econômica Federal informou que o Conselho de Administração de sua subsidiária CAIXA Seguridade Participações S.A. aprovou o início de processo competitivo para seleção de seguradora para disponibilização de apólice de seguro habitacional, na condição de opção independente, nos canais de distribuição da CAIXA, em cumprimento da regulação em vigor.

O acordo comercial a ser firmado no âmbito deste processo manterá, no mínimo, o direito econômico da CAIXA Seguridade na emissão dos prêmios de seguro habitacional no âmbito do novo modelo de atuação.

### **CAIXA Seguridade – Aprovação do BACEN para a Administradora de Consórcios**

No dia 30 de julho de 2021, o Banco Central do Brasil homologou a alteração no grupo de controle da XS5 Administração de Consórcios S.A. com a entrada da CNP Assurances Participações S.A.

Foram cumpridas todas as condições necessárias ao início das operações da nova parceria, que tem a exclusividade na venda dos produtos de Consórcio na rede de distribuição da CAIXA.

### **Acordo de Participação no Programa de Incentivos da Elo Serviços S.A.**

No dia 13 de dezembro de 2021, a CAIXA anunciou o acordo de participação no programa de incentivos da Elo Serviços S.A. O Acordo estabelece as condições

para concessão de incentivos da Elo para a CAIXA, visando incrementar as vendas de cartões da bandeira Elo (instrumentos de pagamentos), emitidos pela CAIXA e, consequentemente, aumentar o volume de transações nos referidos instrumentos de pagamentos.

A CAIXA mantém acordos semelhantes com outras bandeiras. A manutenção de acordos de incentivo é parte do relacionamento existente entre o emissor do cartão (CAIXA) e os arranjos de pagamentos (ex. bandeira Elo).

## **V. EIXOS DE GESTÃO – Banco da Inclusão**

### **Convocação de empregados do concurso exclusivo para PCD**

A CAIXA iniciou já em dezembro a convocação dos 992 aprovados no concurso para o cargo de técnico bancário novo (nível médio) exclusivo para Pessoas com Deficiência (PCD) realizado em 31 de outubro. Para o concurso, foram oferecidas 1 mil vagas, além de outras 100 para cadastro reserva, que vão reforçar o atendimento nas agências e na área de tecnologia do banco. A seleção exclusiva para PCD, pioneira no âmbito dos concursos nacionais, contou com mais de 40 mil candidatos inscritos.

A remuneração inicial é mais de R\$ 3 mil, além de benefícios como a participação nos lucros, plano de saúde, plano de previdência complementar, auxílio refeição e alimentação, vale transporte e auxílio creche. Há também ações de capacitação e oportunidades para ascensão e desenvolvimento profissional no banco.

Em dezembro de 2021 a CAIXA contava com 3,5 mil empregados PCD, representando um percentual de 4,0% do seu quadro de pessoal, o que reforça seu papel como banco da inclusão. Os 992 aprovados no concurso serão todos admitidos em 2022, o que fará com que a CAIXA atinja o percentual de 5,0% de empregados PCD exigido por lei. Em 2018, esse percentual era de 1,5%.

### **Campanha Você no Azul 2021**

A Campanha Você no Azul bateu recorde de recebimentos no ano de 2021. Foram recebidos R\$ 936,9 milhões à vista em dívidas de clientes com o banco. A ação permitiu a regularização de 459 mil contratos comerciais de 342 mil clientes pessoa física e jurídica. Ao total, foram R\$ 3,4 bilhões em dívidas liquidadas. Nos anos de 2019 e 2020 foram recebidos, respectivamente, R\$ 750,4 milhões e R\$ 463,0 milhões à vista.

Apenas no 4T21, a Campanha Você no Azul promoveu a recuperação de mais de 143 mil contratos comerciais em prejuízo. Foram recebidos R\$ 279,9 milhões à vista, relativos à regularização de R\$ 992,3 milhões de dívida original de mais de 109 mil clientes.

A CAIXA oferece diversos meios para que o cliente consiga renegociar suas dívidas com toda a facilidade. Parte relevante do público-alvo da ação, que ocorre todos os anos, utiliza os canais digitais do banco para regularizar seus contratos. Os clientes também encontram as condições especiais da campanha nas unidades lotéricas para quitação de valores até R\$ 5 mil, informando o CPF e intenção de pagamento da dívida Você no Azul.

Outra possibilidade de quitação oferecida pelo banco é o caminhão Você no Azul. A cada semana, a unidade móvel visita uma cidade do país. O atendimento é exclusivo para a campanha e permite que a regularização da dívida aconteça de maneira imediata. Ao longo de 2021 o caminhão esteve presente em 46 cidades, de 17 estados, totalizando 51 rotas voltadas para a adimplência.

A Campanha Você no Azul traz grandes benefícios tanto para a CAIXA quanto para os clientes, já que, para estes, são proporcionadas condições únicas e personalizadas para regularização dos débitos, e, para a CAIXA, há impacto positivo representativo no balanço.

### Lançamento do X Cap do Bem

No dia 20 de outubro, a CAIXA Seguridade lançou o título de capitalização X Cap do Bem. O anúncio aconteceu durante *live* que contou com a presença do Presidente da CAIXA e de representantes da instituição APAE Brasil.

O cliente que adquirir o produto doará automaticamente metade do valor do título para a Federação Nacional das Associações de Pais e Amigos dos Expcionais (APAE Brasil) e suas mais de 2,2 mil filiadas localizadas em diversas regiões do país.

O X Cap do Bem é um título de pagamento único no valor de R\$ 20, dos quais R\$ 10 serão destinados à instituição filantrópica escolhida e o restante do valor será direcionado às premiações e despesas administrativas.

Aqueles que adquirirem o X Cap do Bem concorrerão a 10 sorteios de R\$ 150 mil e a 90 sorteios de R\$ 3 mil. Os sorteios serão realizados no segundo sábado

do mês seguinte à aquisição do título e têm como base a extração da Loteria Federal.

Inicialmente, a APAE Brasil e suas filiadas serão as beneficiárias das doações do X Cap do Bem. Por se tratar de um produto na modalidade de filantropia, é necessário realizar cadastramento prévio de dados do cliente pelo endereço <http://www.xcapdobem.com.br>. O cliente pode escolher se sua doação será destinada à APAE Brasil ou se beneficiará uma APAE de seu estado ou município. Após esta etapa, o cliente leva o código identificador a uma unidade lotérica de sua escolha, efetua o pagamento e recebe seu número da sorte para participar dos sorteios.

### CAIXA Mais Solidária

A CAIXA, em parceria com o programa Pátria Voluntária, do Governo Federal, anunciou o programa CAIXA Mais Solidária. O programa visa unir a capilaridade das agências CAIXA para atuar como ponto de coleta de alimentos não perecíveis. O objetivo é a distribuição de alimentos para famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade.

O programa de voluntariado CAIXA Mais Solidária arrecadou 421,0 toneladas de alimentos por meio das agências do banco. Os itens foram destinados a 319 instituições sociais selecionadas pelo programa Pátria Voluntária, do Governo Federal. A arrecadação dos itens teve início em 28 de abril de 2021, engajando empregados e clientes das mais de 4,3 mil agências, além dos prédios administrativos da CAIXA.

O objetivo da CAIXA com a ação de responsabilidade socioambiental é atuar no combate à insegurança alimentar, por meio de uma campanha de voluntariado abrangente que reforça a CAIXA como o banco da inclusão.

### Promoção do Mês de Enfrentamento à Violência Contra Mulher

No dia 17 de agosto de 2021, a CAIXA assinou, juntamente com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), acordo para o Projeto Salve uma Mulher, que promove a prevenção e conscientização da violência doméstica. A ação integrou o Mês de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher, realizado no mesmo mês, o qual promoveu eventos *online* e ações internas de sensibilização para os empregados.

Anualmente, a CAIXA realiza ações para marcar o aniversário da sanção da Lei nº 11.340 de 2006 – a Lei Maria da Penha –, que ocorreu em 7 de agosto. As

atividades do Mês de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher integram o Calendário de Inclusão e Equidade.

Dentre as ações também foi realizada a divulgação do Acolhe – Canal de Apoio às Empregadas em Situação de Violência Doméstica, lançado em maio de 2021. O canal tem como objetivo orientar as empregadas sobre a rede de serviços públicos especializados para atendimento psicossocial, registro de denúncia, assistência jurídica, entre outros, além de oferecer medidas administrativas de apoio pela CAIXA que visam reduzir situações de vulnerabilidade.

### **Patrocínios CAIXA – Foco no Social**

O ano de 2021 se caracterizou pela renovação dos tradicionais patrocínios da CAIXA, todos eles vinculados ao esporte olímpico e paralímpico. Com recursos próprios e das Loterias CAIXA foram contratados mais de R\$ 89 milhões em projetos esportivos, culturais e negociais.

Novas modalidades também passaram a compor o rol de projetos patrocinados, como o Mais Lutas, um projeto esportivo de cunho social que beneficia mais de 600 jovens atletas em situação de vulnerabilidade nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste.

Já no último trimestre, passou a figurar, entre os patrocínios da CAIXA e Loterias CAIXA, a Confederação Brasileira de Desportos de Surdos (CBDS), importante marco da inclusão de surdos, beneficiando diretamente 5 mil atletas.

A CBDS ganhou repercussão nacional ao realizar entre os dias 04 a 07 de dezembro de 2021 o evento de abertura da Surdolimpíadas Nacional 2021, na cidade de São José dos Campos/SP. O evento contou com a participação de surdoatletas brasileiros de 18 estados filiados às federações estaduais de desportos de surdos. A cerimônia de abertura teve apresentações em libras, o tradicional protocolo de apresentação das delegações, o juramento do atleta e a volta olímpica com a pira dos jogos. Ao todo, participaram cerca de 800 pessoas, entre atletas e comissões técnicas, que disputaram 15 modalidades, incluindo Natação, Vôlei, Atletismo, Taekwondo, Judô, Basquete, Badminton e Ciclismo.

Em 2021, foram contratados ao todo 26 projetos, nas categorias esportiva, cultural e negocial, todos eles tendo em comum entregas sociais relevantes, consolidando a CAIXA como o Banco de Todos os Brasileiros. Além dos recursos investidos e dos milhares de beneficiados diretos, destacam-se os mais de 600 mil beneficiados indiretos, entre eles familiares, estudantes e profissionais impactados.





## Doação de Mobiliário

A CAIXA, por meio do Programa CAIXA Mais Solidária, doou, ao longo de 2021, 80,4 mil bens móveis a instituições assistenciais. A iniciativa, antes oferecida no formato de campanha, passa a ter caráter permanente, e na atual sistemática, as entidades poderão se cadastrar a qualquer tempo para receber as doações.

A ação reforça o compromisso da atual gestão do banco com a administração sustentável, e tem o objetivo de beneficiar entidades cujo objeto social seja compatível com os eixos finalísticos de educação, saúde, esportes, pessoas com deficiência, meio ambiente ou outros objetos alinhados à Política de Responsabilidade Socioambiental da CAIXA.

A campanha, iniciada em janeiro, durante as celebrações dos 160 anos da CAIXA, já resultou na entrega de 80,4 mil itens em excelentes condições de uso para 1,7 mil entidades filantrópicas presentes nas mais diversas regiões do país. Somente no 4T21 foram doados 16,4 mil itens, superando a expectativa de doação, que era de 10 mil bens móveis.

## Plano de expansão e agências Agro

A CAIXA anunciou, no dia 20 de julho de 2021, a ampliação do plano de expansão do banco. Serão inauguradas 268 novas unidades, sendo 168 voltadas ao atendimento de clientes do varejo e 100 unidades especializadas no agronegócio.

Esse plano de expansão, denominado CAIXA Mais Presente, consiste em reforçar a rede de atendimento e os negócios do banco, além de identificar potenciais para realização de novos negócios. A ação levará atendimento bancário para 258 municípios, dos quais 118 terão uma unidade da CAIXA pela primeira vez, e beneficiará mais de 53,0 milhões de brasileiros.

Por meio dessa ação, a CAIXA estará presente em todos os municípios brasileiros com mais de 40 mil habitantes, mantendo a maior capilaridade entre as instituições financeiras brasileiras, bem como passará a prestar atendimento em microrregiões historicamente desassistidas do país.

Ao mesmo tempo, a expansão da rede de atendimento auxiliará a CAIXA na consolidação da estratégia de ampliar sua participação no agronegócio, que tem como foco a agricultura familiar e os pequenos e médios produtores rurais.

Serão inauguradas unidades para o crédito rural em todos os estados do país. Elas contam com gerentes especializados, com atuação dedicada no atendimento aos produtores rurais.

A primeira das 100 unidades voltadas exclusivamente para o agronegócio foi inaugurada no início do mês de julho, em Dourados/MS. Hoje, mais de 1,7 mil agências do banco são habilitadas a atuar com o crédito rural em todo o país.

## Distribuição de R\$ 8,1 bilhões do lucro do FGTS 2020

No dia 17 de agosto de 2021, o Conselho Curador do FGTS aprovou a distribuição de 96% do lucro líquido de R\$ 8,5 bilhões, auferido pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em 2020. O valor de R\$ 8,1 bilhões é 8,3% superior aos R\$ 7,5 bilhões distribuídos em 2020. Esse recurso será creditado em 191,2 milhões de contas vinculadas e beneficiará 88,6 milhões de trabalhadores.

Com a distribuição de resultado, a rentabilidade das contas vinculadas do FGTS no ano-base 2020 alcançará 4,92%, rendimento também superior ao IPCA, que em 2020 alcançou 4,52%.

## PIX

Com grande participação nas transações realizadas via PIX, a CAIXA possui 21,3% das chaves cadastradas no mercado, o que totalizou 81,8 milhões de chaves cadastradas no PIX desde o lançamento do novo serviço. Somente no 4T21, foram cadastradas 8,1 milhões de novas chaves.

No 4T21 foram realizadas 801,8 milhões de transações, nas quais foi transacionado um total de R\$ 284,6 bilhões. No acumulado do ano de 2021 foram realizadas 2,1 bilhões de transações, em que foram transacionados um total de R\$ 798,3 bilhões.

O serviço está disponível a todos os clientes, principalmente àqueles que possuem conta corrente, poupança e poupança social digital, podendo ser cadastrado por meio dos App CAIXA, CAIXA Tem e do Internet Banking CAIXA.

## VI. EIXOS DE GESTÃO – Integração entre Empregados, Lotéricos e Correspondentes

### Programa de capacitação para empregados

A CAIXA está investindo R\$ 9,24 milhões em incentivo à educação para os empregados, sendo R\$ 3,24 milhões para o Programa de Mestrado e Doutorado e R\$ 6,0 milhões em sistemáticas de idiomas, graduação e pós-graduação *latu sensu*.

A novidade está no modelo inédito de bolsas de incentivos ao mestrado e doutorado para empregados, que teve início em 2021, já teve sua nova edição aberta em 2022 e será realizada todos os anos. Dentre as

principais inovações da sistemática está a possibilidade de o empregado tirar uma licença exclusiva para realização do curso, com ajuda de custo arcada pela CAIXA aos selecionados. Na primeira edição, ocorrida em 2021, o programa destinou R\$ 3,24 milhões para 31 projetos, sendo 19 para a formação de mestres e 12 para formação de doutores.

Além de garantir o maior orçamento da história do banco para esse tipo de incentivo educacional e contemplar o maior número de projetos, o programa de mestrado e doutorado trouxe ainda uma novidade: os empregados que participaram da seleção puderam escolher instituições de fora do país. A lista é da QS World University Rankings 2021, que reúne as melhores instituições do mundo.

A CAIXA vai reembolsar até 100% do valor dos cursos, observando o que foi estabelecido em edital. Os projetos incentivados em 2021 foram avaliados de acordo com a aderência aos objetivos do Plano Estratégico do banco e às Linhas da Pesquisa, que englobam temas relativos a estudos econômicos, habitação, tecnologia, políticas públicas, cultura organizacional e microfinanças.

Após a conclusão e titulação, os empregados vão compartilhar os conhecimentos adquiridos no curso por meio de divulgação de sua tese, dissertação, artigos, vídeos, apresentações, palestras, dentre outras metodologias.

### Loterias CAIXA

As Loterias CAIXA bateram todos os recordes em 2021. O volume de venda de jogos foi o maior da história. A arrecadação chegou a R\$ 18,5 bilhões em todas as modalidades, 8,1% superior ao recorde anterior de R\$ 17,1 bilhões, em 2020. Se comparado com 2018, o total de prêmios é 34,1% maior do que 2018. Isto demonstra a eficiência e seriedade desta gestão, também em Loterias.

Em 2021 foi realizado o maior pagamento de prêmio único das Loterias CAIXA. A modalidade Mega da Virada, realizada em 31 de dezembro, premiou duas apostas, com o valor total de R\$ 378 milhões. Foram realizadas mais de 333 milhões de apostas, totalizando mais de R\$ 1,5 bilhão em arrecadação, 28,0% a mais que em 2020, e 70,4% a mais do que o realizado em 2018. Somando-se todas as modalidades das Loterias CAIXA, foram pagos mais de R\$ 6,3 bilhões em prêmios durante o ano de 2021.

Esse resultado gera também um repasse de R\$ 7,5 bilhões em benefícios sociais, destinados ao INSS, a Segurança Pública, o Esporte e a Cultura.

Para fomentar ainda mais os resultados que as Loterias CAIXA vêm apresentando, foi inaugurado um novo espaço para a realização dos sorteios. Localizado na Avenida Paulista, o novo ambiente foi idealizado para ampliar ainda mais o acesso aos eventos, trazendo segurança, inovação e eficiência ao negócio. Pensado para que os sorteios possam ser transmitidos tanto pela TV quanto pela internet com a maior qualidade possível, o novo Espaço da Sorte possui uma área de 418 metros quadrados, capacidade para até 50 pessoas, e será utilizado para os sorteios de todas as modalidades de jogos.

## Rede Parceira

Realizamos a otimização de sistemas e investimentos de forma contínua no parque tecnológico da Rede Parceira para maior eficiência em rede, equipamentos e softwares e implementamos 51 novos serviços e produtos nas Lotéricas CAIXA e Correspondentes CAIXA Aqui.

No 4T21, na Rede Lotérica, foram disponibilizados os serviços de PIX Saque e PIX Troco, aumento do limite para pagamentos e recebimentos para até R\$ 5 mil, novos pro-

dutos de segurança e a renovação do consignado INSS online diretamente no Terminal Financeiro Lotérico (TFL).

Desde a implementação do consignado no TFL, em novembro de 2020, foram feitos mais de 20,4 mil contratos, que somaram mais de R\$ 103,6 milhões. Também fizemos reajuste na remuneração das Lotéricas CAIXA, sendo mais 19,44% na tarifa de transações de não jogos e mais 22,93% em adicionais. Evoluímos nossa capilaridade nos últimos três anos, com mais 566 novos pontos em 472 municípios, totalizando 13.422 Lotéricas CAIXA em 5.489 municípios.

Na Rede de Correspondentes CAIXA Aqui (CCA) foram disponibilizados no 4T21 a portabilidade de Crédito Habitacional SBPE, aumento do limite para pagamentos e depósitos até R\$ 2 mil e melhorias nos processos de contratação do Crédito Consignado, com a disponibilização de margem e averbação online na contratação e renovação de INSS. Também evoluímos nossa capilaridade nos últimos três anos, com mais 412 novos pontos em 241 municípios, totalizando 9.049 CCA.

A Rede Parceira finaliza 2021 com 22.471 parceiros e está presente em 99,82% dos municípios brasileiros.





PARTE 1

# RELATÓRIO DE GESTÃO

- Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo
- Riscos, Oportunidades e Expectativas
- Estratégia e Desempenho
- Resultados e Desempenho de Gestão
- Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis



## CAPÍTULO 1

# VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Traremos neste capítulo a apresentação das informações que nos identificam, bem como nossa estrutura organizacional e de governança, o ambiente externo em que atuamos e o nosso modelo de negócios.



## Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo

Somos uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia, regida pelo Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, nosso Estatuto e demais legislações aplicáveis.

Como instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e auxiliar da execução de políticas do Governo Federal, sujeitamo-nos às normas e decisões dos órgãos competentes e à supervisão do Banco Central do Brasil (BACEN).

Também nos submetemos às normas e deliberações da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), ao Conselho Monetário Nacional (CMN), aos órgãos de controle e fiscalização e demais normas aplicáveis aos participantes do SFN, bem como às orientações e diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

Nosso Propósito é “Ser o banco de todos os brasileiros”, e nossa Visão: “Ser o maior parceiro dos brasileiros, reconhecido pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade”.

### Principais normas direcionadoras de nossa atuação

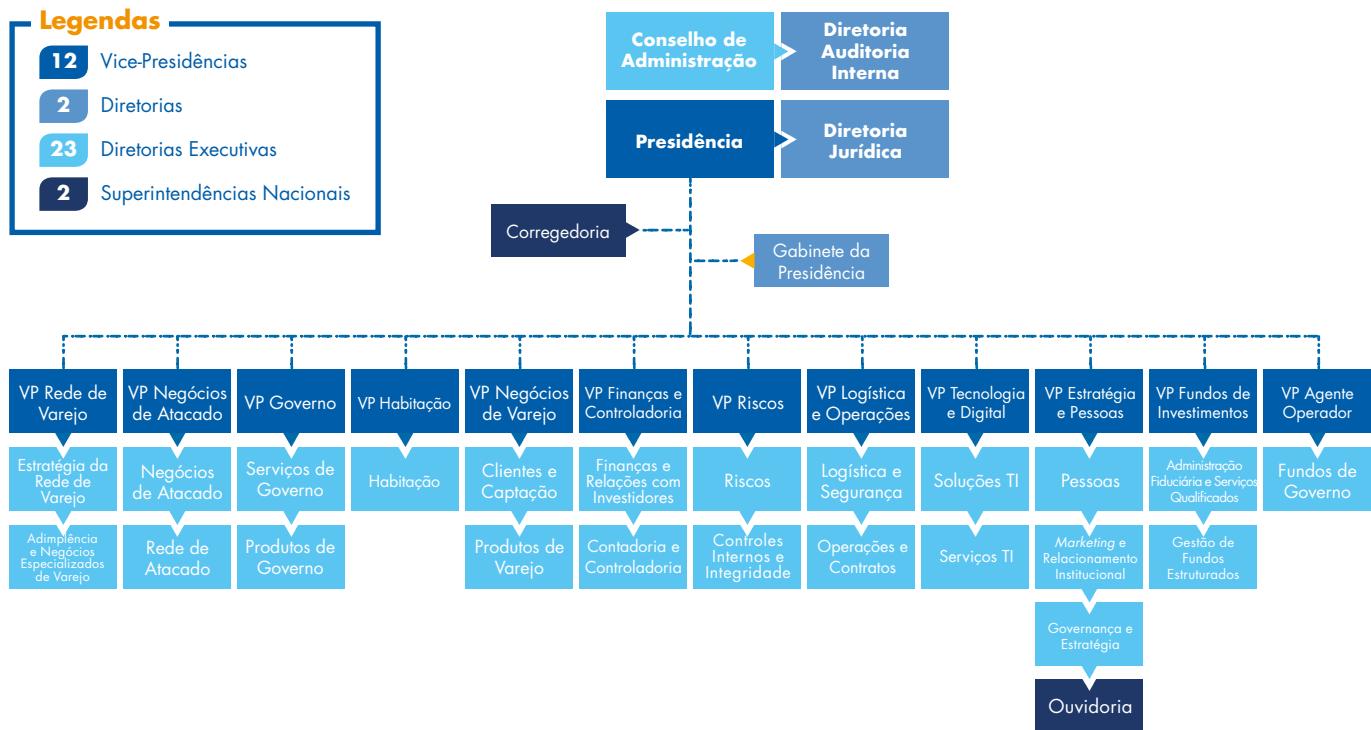
Temos um manual interno organizacional, chamado *Arquitetura do Conglomerado CAIXA*, como uma das principais normas direcionadoras de atuação, que compreende organogramas, finalidades, mandatos e responsabilidades das unidades gestoras, além da estrutura do Conglomerado CAIXA, de forma a tornar claras as atividades de cada ente da organização.

As diretrizes para atuação e tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA estão disciplinadas na Política Institucional CAIXA.

## Estrutura organizacional e de governança

102-18

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



## Estrutura de Governança CAIXA

102-18

Nossa estrutura de governança, demonstrada a seguir, privilegia a decisão colegiada ágil, responsável, assertiva e descentralizada.

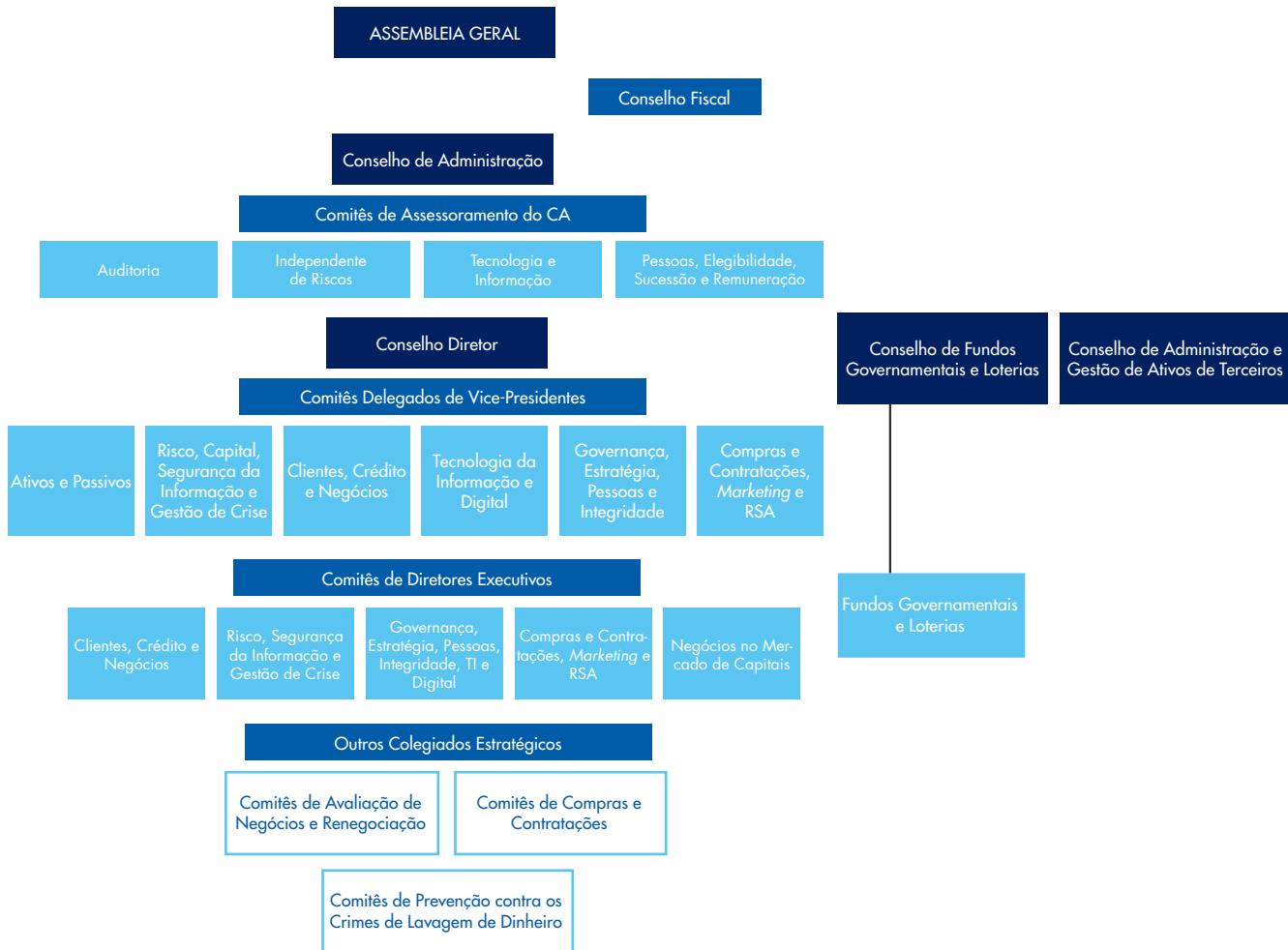
Atuamos mediante a instrumentalização da decisão estratégica, a organização dos níveis decisórios e a priorização de temas essenciais à gestão, aliados à adoção de práticas referenciadas de mercado.

A empresa possui um órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao nosso objeto social, nos termos da Lei e do Estatuto Social, a Assem-

bleia Geral, que é constituída pelo nosso controlador único, a União.

Contamos, ainda, com os seguintes órgãos colegiados:

- Conselho de Administração – órgão de deliberação estratégica, cujo dever é exercer suas atribuições, considerando os interesses de longo prazo da CAIXA, os impactos decorrentes das suas atividades na sociedade e no meio ambiente e os deveres fiduciários de seus membros.
- Conselho Diretor – órgão responsável pela gestão e representação da CAIXA.
- Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros – órgão responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e gestão de ativos de terceiros.



- Conselho de Fundos Governamentais e Loterias – órgão responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluído o FGTS.
- Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração – órgãos que se reportam ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, e têm a finalidade de assessorar o Conselho nas questões relacionadas ao seu âmbito de competência.
- Comitês Delegados de Vice-Presidentes do Conselho Diretor – órgãos de caráter deliberativo, vinculados ao Conselho Diretor, que têm como missão agilizar o processo decisório da CAIXA em temas de sua competência, buscando o cumprimento da nossa estratégia CAIXA.
- Comitês de Diretores Executivos – órgãos de caráter deliberativo, que têm como missão atuar como instância decisória, bem como opinativa de matérias levadas à apreciação final dos Comitês Delegados de Vice-Presidentes, do Conselho Diretor e dos Conselhos das áreas segregadas, no âmbito de suas competências, garantindo a qualidade e a segurança do nosso processo decisório.
- Conselho Fiscal – órgão permanente de fiscalização, de atuação colegiada e individual.
- Colegiados Estratégicos – órgãos de apoio à gestão, os quais, agindo sinérgica e integradamente, respondem por decisões táticas, operacionais e administrativas, observadas as suas competências e alçadas, e subsidiam a tomada de decisão pelos dirigentes.

Mais informações estão disponíveis em <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa>.

## Participação em outras sociedades

O Conglomerado CAIXA é o conjunto de empresas formado pela CAIXA e pelas empresas nas quais a CAIXA possui participação societária direta ou por meio de suas subsidiárias. A sua constituição teve como premissas a otimização de oportunidades de negócio, a complementaridade de produtos e serviços e a ampliação do suporte a macroprocessos e estratégias da CAIXA.

São subsidiárias do Conglomerado a Caixa Seguridade Participações S.A., a Caixa Cartões Holding S.A., a Caixa Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. e a Caixa Loterias S.A., conforme figura abaixo.

### VISÃO CONGLOMERADO 2021



Ressalta-se que em dezembro de 2021 foi concluído o processo de extinção da CAIXAPAR por meio da incorporação à CAIXA das parcelas patrimoniais referentes à totalidade das ações da subsidiária.

### CAIXA Seguridade (Caixa Seguridade Participações S.A.)

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

A CAIXA Seguradora representa a parceria entre a CAIXA Seguridade e a francesa CNP para a exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA.

Essa parceria é organizada por meio da CNP Seguros Holding S.A. (CNP Seguros Holding) e utilizará a marca CAIXA Seguradora enquanto estiver administrando a carteira *run-off* dos produtos comercializados no balcão CAIXA, visto que a parceria para comercialização de novos produtos se encerrou em 2021.

A CAIXA Holding Securitária é uma subsidiária integral da CAIXA Seguridade, constituída em 21 de maio de 2015 com o objetivo social de adquirir participações em entidades autorizadas a funcionar pela Superintendência Nacional de Seguros Privados (SUSEP).

A Holding XS1 S.A. (CAIXA Vida e Previdência) foi constituída em 17 de agosto de 2020 e é regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre a CAIXA Seguridade, CNP Assurances Participações Ltda., CNP Assurances Brasil Holding Ltda. e CNP Assurances S.A. Tem por objeto a participação em sociedades seguradoras.

e entidades abertas de previdência complementar, autorizadas a funcionar pela SUSEP. Possui duas empresas operacionais que atuam nos ramos de Vida, Prestamista e Previdência: CAIXA Vida e Previdência S.A. e XS2 Vida & Previdência S.A.

A XS3 Seguros S.A. (CAIXA Residencial) foi constituída em 19 de agosto de 2020 e é regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre a CAIXA Holding Securitária S.A. e a Tokio Marine Seguradora S.A. A CAIXA Residencial tem como objeto a distribuição, a divulgação, a oferta, a venda e o pós-venda de produtos de seguros habitacional e residencial desenvolvidos ou que possam vir a ser desenvolvidos pela Companhia.

A XS4 Capitalização S.A. (CAIXA Capitalização) foi constituída em 19 de agosto de 2020 e é regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre CAIXA Holding Securitária S.A. e a Icatu Seguridade S.A. A CAIXA Capitalização tem por objetos a distribuição, a divulgação, a oferta, a venda e o pós-venda de produtos de capitalização de qualquer modalidade desenvolvidos ou que possam vir a ser desenvolvidos pela Companhia.

A XS5 Administradora de Consórcios S.A. (CAIXA Consórcios), constituída em 03 de dezembro de 2020, é regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre a CAIXA Seguridade e a CNP Assurances Participações Ltda. Tem por objeto social a administração de grupo de consórcios na forma da legislação em vigor.

A XS6 Assistência S.A. (CAIXA Assistência), constituída em 23 de outubro de 2020, é regida pelo Acordo de Acionistas celebrado entre a CAIXA Seguridade e a USS Soluções Gerenciadas S.A. (Tempo Assist). Tem por objeto social: (i) a distribuição, divulgação, oferta, venda e o pós-venda de serviços de assistência, inclusive para seguradoras, sociedades de capitalização, administradoras de consórcios, seguradoras especializadas em saúde e operadoras de plano de assistência à saúde; (ii) a prestação de serviços de intermediação de serviços de assistência; (iii) assessoria técnica em geral; e (iv) participação societária em outras sociedades.

A Too Seguros é uma empresa regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre a CAIXA Holding Securitária e o BTG Pactual Holding de Seguros Ltda., que tem como objeto social: (a) as operações de seguros de danos e de pessoas; e (b) a participação como acionista ou sócio em outras sociedades ou empreendimentos, exceto em corretora de seguros e que comercializa seus produtos para pessoas físicas e jurídicas na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN.

A PAN Corretora Ltda. é regida pelo Contrato Social celebrado entre a CAIXA Holding Securitária S.A. e o Banco BTG Pactual S.A., e presta serviços de corretagem dos produtos da Too Seguros, utilizando a rede de distribuição do Banco PAN e seus canais parceiros para comercializar os produtos de seguridade.

A CAIXA Corretora é subsidiária integral da CAIXA Seguridade e tem por objeto: (i) a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras; (ii) a assessoria e consultoria no ramo de seguros; e (iii) a corretagem e administração de seguros, em todas as modalidades permitidas pela legislação vigente, planos de previdência complementar aberta, títulos de capitalização e outras corretagens fruto dos seguros vendidos no balcão da CAIXA ou extra balcão da CAIXA.

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

Tem por objetivo a participação direta ou indireta, como acionista, sócia ou quotista, do capital de outras sociedades atreladas aos negócios de meios de pagamento, abrangendo, mas não se limitando a atividades de emissão, gestão de contas, bandeira, adquirência, credenciamento, facilitação e fidelização.

Possui uma participação acionária na Elo Serviços S.A., desde dezembro de 2020. A Elo é uma bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pela CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. É instituidora de arranjos de pagamento e responsável por gerir as regras do arranjo e relação entre os diversos participantes.

Estabeleceu parceria estratégica comercial com a Fiserv, líder global em pagamentos e serviços financeiros, para oferta de soluções de pagamentos (adquirência) aos clientes da CAIXA pelos próximos 20 anos, com exclusividade.

No ramo de Pré-Pagos, firmou uma parceria com os grupos VR Benefícios e Fleetcor, referências em suas linhas de atuação, para agregar sua expertise e tecnologia às forças da marca e balcão CAIXA.

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

A CAIXA Asset é o braço de gestão de fundos de investimento do conglomerado CAIXA.

Em julho de 2020, o Conselho de Administração da CAIXA aprovou a constituição da CAIXA Asset, seu Estatuto Social,

estrutura organizacional e de governança, a migração das atividades de gestão de veículos de investimentos líquidos e estruturados, e o aporte de capital na subsidiária.

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

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

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

## CAIXAPAR (CAIXA Participações S.A.)

Em dezembro de 2021, foi concluída a reorganização do Conglomerado CAIXA com a extinção da CAIXAPAR. Esse processo condiz com o compromisso constante da CAIXA com a governança, foco em gestão e melhores controles e reforça que a CAIXA alcança seus resultados de forma sustentável, cumprindo assim seu papel como o Banco de Todos os Brasileiros, com sólida estrutura patrimonial, rentabilidade e eficiência em todos os negócios.

## Contextualização

Assim, as empresas em que a CAIXAPAR detinha participações migraram para a titularidade da CAIXA (Quod, Tecban, CAIXA Imóveis e Negócios Digitais).

As empresas Quod e Tecban possuem objeto social diretamente relacionado à complementaridade de negócios, estão aderentes às atividades e permanecem fazendo parte da carteira de participações da CAIXA. Em outra vertente, a CAIXA Imóveis S.A. e a Negócios Digitais S.A. estão em processo de dissolução/liquidação.

## Demais participações diretas

As participações societárias diretas da CAIXA são a Biape Internacional Ltda. (Biape), a Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), a Galgo Sistemas de Informações S.A. (Galgo).

### Biape

Parceria firmada com o objetivo de cooperar para o desenvolvimento do mercado interamericano de poupança e empréstimo.

### CIP

Parceria firmada com o objetivo de participar da Câmara Interbancária de pagamentos para possibilitar a transferência de fundos e outros ativos financeiros, compensação e liquidação no âmbito do SPB.

### Galgo

Parceria firmada com o objetivo de desenvolver soluções que padronizem e otimizem as transferências de informações entre as instituições que atuam nos mercados financeiro e de capitais.

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

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

No papel de controladora, realizamos o monitoramento periódico das empresas do Conglomerado nas perspectivas de Governança, Alinhamento Estratégico, Resultados Econômico-Financeiros, Controles Internos e Riscos.

Em decorrência do monitoramento, são realizados reportes aos órgãos de governança para assegurar a aderência das estratégias das participações às diretrizes estratégicas do Conglomerado.

Conforme prerrogativa legal, são indicados conselheiros e representantes para atuar nas instâncias de governança das subsidiárias e empresas participadas, conforme previsto nos instrumentos societários firmados, em especial os Estatutos e Acordos de Acionistas.

Em alinhamento ao objetivo estratégico de fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência, são adotadas sistemáticas

aplicadas aos projetos de formação de parcerias estratégicas e de desinvestimento de ativos do Conglomerado, com base na legislação pertinente e em práticas orientadas por órgãos reguladores.

Esses instrumentos visam garantir o cumprimento dos aspectos de governança e *compliance*, por meio das avaliações, pelos órgãos colegiados internos, sobre potenciais desinvestimentos e novas parcerias estratégicas, subsidiados por estudos técnicos especializados.

Como boa prática de governança, recomenda-se às subsidiárias integrais e controladas diretas e indiretas, em complemento aos seus próprios atos e mediante a formalização de instrumento adequado, a adesão às sistemáticas estabelecidas para os projetos de desinvestimentos e de parcerias estratégicas, com as devidas adequações em relação à estrutura organizacional e governança de cada empresa, visando alinhamento de gestão e a sustentabilidade dos negócios.

Além disso, nossa Política Institucional contempla as diretrizes de Governança Corporativa e Estratégia do Conglomerado, que buscam promover o alinhamento estratégico das subsidiárias e participadas aos objetivos empresariais da CAIXA, de forma a maximizar a efetividade dos negócios envolvidos, integrar ações e responsabilidades no processo de gestão das participações, contribuir para a continuidade e sustentabilidade no longo prazo, além de ampliar o posicionamento do conglomerado no mercado.

## Ambiente externo

Os indicadores de atividade econômica mostram que a economia mundial se expandiu em 2021, ainda que com

menor ritmo a partir do segundo semestre, diante do rerudescimento da covid-19 e da continuidade de gargalos em importantes cadeias globais de produção.

No que tange à dinâmica dos preços, a recuperação mais rápida da demanda, as mudanças no padrão de consumo e os choques de oferta provocaram aumento da inflação mundial. Nesse contexto, alguns bancos centrais de economias avançadas iniciaram o processo de normalização da política monetária.

O Federal Reserve (FED) iniciou o processo de redução do programa de compra de ativos em novembro e anunciou, em dezembro, aceleração do seu ritmo a partir de janeiro de 2022, enquanto bancos centrais de países emergentes avançaram no processo de elevação de suas taxas básicas de juros.

No Brasil, após crescimento mais forte no início do ano de 2021, a atividade econômica foi impactada desfavoravelmente, principalmente, pelas adversidades climáticas sobre a produção da agropecuária e pelos desajustes nas cadeias produtivas globais sobre a dinâmica da indústria, além da restrição hídrica que afetou o setor elétrico.

Já o comércio varejista apresentou variação mais errática ao longo do ano, em contexto de preços mais elevados, de devolução em algumas atividades do crescimento mais forte de 2020, de escassez de oferta em determinados segmentos e de massa de rendimento do trabalho aquém do nível observado antes da pandemia.

Por sua vez, a prestação de serviços seguiu em recuperação com a melhora da mobilidade social, em virtude da evolução do processo de vacinação e da melhora dos indicadores epidemiológicos no país ao longo do ano de 2021.



Com o avanço no processo de normalização de atividades, em especial em determinados segmentos dos serviços, o mercado de trabalho seguiu se recuperando dos efeitos da pandemia, com expressiva melhora no número de pessoas ocupadas, tanto no mercado formal como no informal.

Ao final de 2021, os indicadores de atividade econômica apresentaram resultados um pouco melhores do que o esperado.

No que se refere à dinâmica dos preços, assim como na economia mundial, a inflação doméstica apresentou alta relevante.

A elevação dos custos de produção manteve os preços industriais pressionados no Brasil e no mundo.

As cotações do petróleo no mercado internacional e o nível da taxa de câmbio provocaram reajustes importantes dos combustíveis no mercado doméstico, enquanto a escassez hídrica pressionou significativamente o custo da energia elétrica.

As adversidades climáticas, com a estiagem e as geadas, associadas às cotações de *commodities* e do câmbio, mantiveram pressionados os preços dos alimentos. Além disso, a retomada das atividades relacionadas ao setor de serviços elevou os preços nesse segmento. Assim, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) registrou alta de 10,06% no ano de 2021, ficando acima do limite superior do intervalo de tolerância da meta, que era de 5,25%.

Nesse contexto, o Comitê de Política Monetária (Copom), em sua reunião de março de 2021, iniciou um ciclo de ajuste das condições monetárias do país, que levou a alta de 7,25 pontos percentuais na meta da taxa Selic em sete reuniões, alcançando 9,25% ao ano em dezembro de 2021.

<sup>1</sup> Esta seção tem como objetivo fornecer informações macroeconômicas e não deve ser considerada um Relatório de Análise para os fins da Instrução CVM nº 483/2010. Esta seção não se caracteriza como oferta, indicação de compra e venda de ativos ou fundamento para tomada de decisão de investimento por qualquer pessoa. As análises presentes nesta seção foram produzidas a partir de informações públicas disponíveis no momento de sua elaboração, estando sujeitas a revisões sem aviso prévio.

## Modelo de Negócios

Nosso modelo de negócios parte do propósito de sermos o Banco de Todos os Brasileiros. Atuamos em todo o Brasil, buscando fortalecer a orientação ao cliente, reforçar a qualidade no atendimento e intensificar a experiência digital de nossos clientes, sendo o maior parceiro dos brasileiros, reconhecido pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade.

A estratégia para alcançar nosso propósito está centrada nos objetivos e ações de gestão, que buscam flexibilidade, competitividade e simplicidade, além de manter os princípios da governança e incentivar a adoção de práticas socioambientais com impacto positivo em todos os negócios. Nossos canais oferecem serviços bancários e sociais a todas as regiões do Brasil, atuando de maneira rápida e eficaz em face das necessidades da população. Por isso, nosso modelo está estruturado de maneira a demonstrar como a CAIXA utiliza os insumos de que dispõe, para gerar valor a todos os cidadãos brasileiros, por meio de nossos processos.



## Essas entregas geram valor com impacto direto na vida de todos os brasileiros, dentre os quais:



### CAIXA Florestas:

Preservação de mais de **3 milhões** de hectares de parques e florestas em todas as regiões e biomas do país; **Plantio de 10 milhões de árvores**, ação esta que será realizada durante 5 anos, em todas as regiões do território nacional; 8 projetos selecionados que receberão investimentos de **R\$ 60 milhões** do Fundo Socioambiental CAIXA, com o plantio de **3,7 milhões** de árvores.

### Os seguintes valores foram adicionados diretamente à sociedade em 2021:



Fonte: DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS da CAIXA BRGAAP Exercício 2021.



**CAPÍTULO 2**

# **RISCOS, OPORTUNIDADES E EXPECTATIVAS**



Temos a nossa Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA, devidamente aprovada pelo Conselho de Administração em 09/11/2021 e Conselho Diretor (por meio do Comitê Delegado de Risco, em 27/10/2021), a qual estabelece os princípios e diretrizes norteadores da gestão de riscos.

O objetivo da Política é estabelecer diretrizes para a gestão dos riscos de crédito, de mercado, de variação das taxas de juros, de liquidez, operacional, social, ambiental e climático, de reputação e imagem, de contágio, de terceiros, à integridade e demais riscos relevantes, de forma contínua e integrada, a que o conglomerado CAIXA está exposto, visando manter a exposição a esses riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da instituição, assegurando a solvência, liquidez e sustentabilidade da CAIXA.

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos é definida dentro de um Modelo de Gestão que assegure a composição entre unidades, pessoas e cargos hierárquicos que melhor suporte os macroprocessos e as estratégias, observando a geração de resultados sustentáveis e o cumprimento das exigências legais das atividades desenvolvidas.

Adotamos a seguinte estrutura de gestão de nossos principais riscos:

## Risco de Crédito

A gestão do risco de crédito visa manter a qualidade da carteira de crédito em níveis coerentes com o apetite de risco da Instituição para cada segmento, e sua

gestão rigorosa e abrangente fornece estabilidade nos resultados financeiros, contribuindo para a geração de valor e consolidação da imagem de banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

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

A área de risco de crédito de varejo fornece soluções para a empresa utilizando-se de melhores práticas de mercado, proporcionando à área negocial uma classificação de risco baseada nas características associadas aos proponentes a crédito por meio de consulta a informações advindas de cadastros internos e externos.

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

Atuamos na gestão de garantias em 2ª Linha de Defesa, monitorando a carteira e seus processos, permitindo melhora contínua. Também fazem parte do escopo a disponibilização de modelos estatísticos e metodologias, a centralização dos dados e o aculturamento dos participantes do ciclo de garantias.

Controlamos rigorosamente a exposição a crédito de clientes e contrapartes, atuando para reverter eventuais situações em que a exposição observada exceda o desejado. A violação de qualquer limite de exposição deve ser reportada no prazo máximo de 24 horas da identificação da ocorrência à Alta Administração, com detalhamento dos motivos que levaram à extração e com proposta para adequação da exposição aos níveis definidos, de aceitação da violação por um prazo definido ou de revisão do limite existente.

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

Os indicadores relacionados aos produtos/operações, inclusive aqueles realizados no âmbito dos programas instituídos com o propósito de enfrentamento dos efeitos da pandemia da covid-19, são monitorados e repartidos periodicamente à Alta Administração, visando identificar tempestivamente ameaças e oportunidades aos objetivos empresariais, bem como situações capazes de comprometer os resultados e a sustentabilidade da carteira do produto e a manutenção em níveis adequados das exposições aos riscos.

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

A seguir, destacamos os principais riscos identificados à gestão do Risco de Crédito da Carteira CAIXA, os quais estão alinhados à Declaração de Apetite por Riscos (RAS) da Instituição:

- Deterioração na qualidade creditícia em função das incertezas associadas ao cenário pós-pandemia;
- Elevação do nível de Ativos Problemáticos;
- Elevação do nível de Inadimplência;
- Elevação das despesas com provisão para créditos de liquidação duvidosa;
- Concentração em segmento específico.

Em 2021, destacamos a inclusão do monitoramento das operações da carteira do Microcrédito e otimização do acompanhamento das operações do segmento Agro (com maior nível de detalhamento e segregação por destinação dos recursos), em linha com a estratégia de ampliação dessas carteiras.

Dentro do arcabouço regulamentar e prudencial, e sob a ótica do risco de crédito, estamos sujeitos ao limite de exposição e limite global anual de crédito junto aos órgãos e entidades do setor público, definidos na Resolução CMN nº 4.589/17. Complementarmente, também temos o dever de cumprir outros limites prudenciais definidos pelo regulador, como o limite máximo de exposição por cliente em 25% do Capital Nível I, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.677/18.

Ainda sobre o aspecto de risco de carteira de crédito, a CAIXA está sujeita à aplicação da Resolução CMN

nº 2.682/99 no que tange à provisão para crédito de liquidação duvidosa (PCLD).

## Recuperação de Ativos

Os principais indicadores associados às renegociações e aos ativos problemáticos foram monitorados e reportados aos gestores de produtos e estratégia da adimplência, com destaque ao desempenho dos contratos renegociados após a concessão do benefício de pausa e de pagamento parcial, com o objetivo de retroalimentar os controles e estratégias para manutenção da adimplência e/ou mitigação da deterioração das carteiras de crédito.

Nós nos estruturamos para aprimorar o tratamento das renegociações e dos ativos problemáticos em convergência às Resoluções CMN nº 2.682/1999 e nº 4.557/2017, com destaque à melhor identificação dos ativos renegociados que carecem de maior enfoque da gestão para recuperação de créditos – reestruturação de créditos. Com a implementação, espera-se melhor acurácia da qualidade das carteiras de crédito e haver insumos mais específicos para mitigação do risco de não recuperar créditos, que perpassa, necessariamente, pelo risco de estratégia. Com a publicação da nova Resolução CMN nº 4.966/2021, iniciam-se estudos para adequação dos processos relacionados à renegociação e a ativos problemáticos, visando a qualificação, o reconhecimento contábil e o provisionamento mediante alocação de estágios.

## Desafios/Oportunidades

Considerando que a qualidade de sua carteira de crédito é fortemente dependente das condições econômicas internas e externas, situações macroeconômicas adversas, como no caso da pandemia, podem causar impacto significativo sobre a carteira de crédito da Instituição.

Tendo em vista as medidas de estímulo à economia do país que tiveram por objetivo reduzir os impactos do coronavírus, destacamos algumas das principais normas publicadas em 2021 que preveem impactos no que tange à flexibilização de regras relacionadas à provisão para créditos de liquidação duvidosa e/ou a alterações no procedimento do cálculo do RWAcPad:

- Lei nº 14.148, de 3 de maio de 2021, que instituiu o Programa Emergencial de Retomada do Setor de

Eventos (PERSE) e o Programa de Garantia aos Setores Críticos (PGSC);

- Lei nº 14.161, de 2 de junho de 2021, que reeditou o PRONAMPE com novas regras, tornando-o permanente;
- Resolução BCB nº 107, de 17 de junho 2021, que alterou a regra para aplicação do Fator de Ponderação de Risco (FPR) para o PERSE, PGSC e PRONAMPE;
- Resolução CMN nº 4.966, de 25 de novembro de 2021, que estabelece novas regras para constituição de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa.

Reconhecemos que nossas atividades devem atender a todos os requerimentos exigidos pelo ambiente regulatório atinentes a sua área de atuação. Nossa gestão de riscos, portanto, deve estar em conformidade com as regulamentações vigentes e alinhada às melhores práticas de gerenciamento de riscos do mercado, em que a cultura de gestão de riscos é parte integrante dos processos e determinante para a estabilidade dos resultados financeiros.

A partir da identificação dos riscos relevantes a que nos expomos, temos promovido a evolução de nossa estrutura de gerenciamento de riscos.

Contudo, existe a possibilidade de que as políticas, processos, procedimentos, sistemas e modelos utilizados em nossas atividades demandem aprimoramento para mitigar exposições a riscos não categorizados ou não identificados, o que pode impactar adversamente a condição financeira e os resultados da Instituição.

Um dos principais fatores de risco está relacionado ao risco de crédito, sendo que as mudanças no ambiente regulatório do setor bancário são exemplos de fatores que podem, eventualmente, afetar sua atuação empresarial, estando sujeita aos riscos associados ao não cumprimento das leis e regulamentos.

Nós também estamos sujeitos a perdas associadas à eventual concentração da carteira de crédito, principalmente em razão da inadimplência de clientes com exposições elevadas e dos segmentos aos quais têm exposição de crédito significativa.

Destaca-se como fator de risco, ainda, a retomada do curso da economia, que se mostra gradual e incorpora riscos para a recuperação consistente da capacidade de pagamento das empresas e famílias, com possíveis reflexos nos indicadores de carteira.

Cabe destacar que, para diminuir o impacto dos efeitos da pandemia sobre a economia brasileira, o Banco Central adotou medidas que assegurem um bom nível de liquidez para o Sistema Financeiro Nacional, além de medidas de liberação de capital aos bancos, como a redução de alíquotas do depósito compulsório, tratamento diferenciado no provisionamento para renegociação de operações de crédito e a redução do Adicional de Conservação de Capital Principal. O objetivo maior é evitar o consumo de recursos dos bancos, já que estes podem ser importantes para a manutenção do crédito e para a eventual absorção de perdas futuras.

Ressaltamos que a CAIXA, como empresa pública, vem adotando diversas medidas para enfrentamento da crise econômica do país, como redução de taxas e pausa no pagamento das parcelas de empréstimos e financiamentos em casos de situações emergenciais como a enfrentada na pandemia, decisões estas tomadas com a finalidade de promover o equilíbrio econômico-financeiro dos tomadores, bem como fortalecer as ações para concessão de créditos e renegociação de débitos.

## Gerenciamento de risco CAIXA Asset

A CAIXA Asset encontra como principais desafios para seu sucesso o acirramento da competição de gestores com quedas na taxa de administração, o novo formato de distribuição por meio de plataformas de investimento com uso intensivo de tecnologia e uma maior diversificação de produtos.

Diante deste cenário, a efetividade e o alcance dos objetivos estratégicos se mostram dependentes da capacidade de gestão do negócio, do investimento em tecnologia e do alinhamento com a Controladora no que diz respeito à mobilização e ao engajamento do balcão por meio do incentivo da força de venda.

A partir da identificação e análise do ambiente externo, monitoramento do mercado competitivo, dos correntes e das necessidades dos clientes, com identificação dos principais vetores de transformação do mercado de atuação, foi possível verificar como forças da CAIXA Asset a solidez da marca, o potencial de penetração na base de clientes da CAIXA, assim como diversos produtos com reconhecimento em publicações especializadas sobre gestão de investimento, tendo, por outro lado, como ameaças, o grande investimento em *marketing* e a tecnologia implementada pelos concorrentes de mercado.

Com intuito de monitorar o cumprimento dos indicadores-chave estabelecidos, assegurando o alcance dos objetivos traçados, a Diretoria da CAIXA Asset acompanha a execução das ações atuando prontamente no tratamento dos riscos identificados.

A CAIXA Asset possui política de gerenciamento de riscos aprovada por seu Conselho de Administração, documento publicado em sua página na internet: [www.caixa.gov.br/caixadtv](http://www.caixa.gov.br/caixadtv).

## Risco de Mercado e de Taxa de Juros

Nossa estrutura identifica, mensura, avalia, monitora, mitiga e reporta esses riscos dentro de uma estrutura de gerenciamento de riscos que é formalmente estabelecida por meio de políticas, normas, sistemas, modelos, ambiente de controle e apetite a riscos.

Os riscos de mercado e de variação das taxas de juros dos instrumentos classificados na carteira bancária-IRRBB – estão entre os principais riscos aos quais as instituições financeiras estão expostas. Avaliamos esses riscos conforme as exigências normativas constantes da Resolução CMN nº 4.557/2017.

Os Risco de Mercado e IRRBB são análogos, embora sejam apurados por instrumentos distintos e com metodologias diferentes. O Risco de Mercado é mensurado conforme classes de riscos específicas, que são o risco de variação de taxas de câmbio, o risco de variação do preço de mercadorias, o risco de variação do preço de ações e o risco de variação das taxas de juros.

O IRRBB aplica-se somente à última classe, mas é avaliado com duas visões: uma que foca o impacto das variações no valor econômico da entidade, outro em que o enfoque é o impacto nos resultados de margem financeira da entidade. A mitigação desses riscos na CAIXA passa pelo planejamento financeiro e orçamentário, pela gestão de ativos e passivos (ALM) e por medidas protetivas implantadas com instrumentos financeiros derivativos – hedge.

## Risco de Liquidez

O Risco de Liquidez é definido como:

- Possibilidade de a Instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação

de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas;

- Possibilidade de a Instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

Mantemos estrutura de gerenciamento de risco de liquidez em conformidade ao estabelecido na Resolução CMN nº 4.557/2017. O risco de liquidez é mensurado diariamente com o intuito de avaliar se a Instituição possui recursos suficientes para suportar cenários de estresse padronizados, bem como monitorar os impactos que nosso planejamento orçamentário pode provocar sobre a liquidez por meio da simulação dos seus indicadores a fim de garantir a liquidez necessária para atendimento aos objetivos propostos pela alta administração, além de monitorar as necessidades de *funding* de longo prazo para lastrear operações de crédito também de longo prazo.

Desenvolvemos e implementamos modelos proprietários para a projeção dos fluxos de caixa das operações bancárias, para a mensuração do potencial diário de negociação dos títulos e do colchão de risco de liquidez. No gerenciamento da liquidez de curto prazo, é realizado o monitoramento da liquidez intradia e da relação entre os títulos de alta convertibilidade, que são os ativos disponíveis para negociação e/ou realização de operações compromissadas, e o colchão de risco de liquidez, que é definido como a reserva estratégica mínima de recursos para fazer frente a uma situação de crise. Essa reserva é composta por ativos de alta qualidade de liquidez em carteira, necessários para assegurar a capacidade da instituição de cumprir com as obrigações do fluxo de caixa previstas para 30 dias.

Adicionalmente, o Plano de Contingência de Liquidez possui limites bem definidos para avaliação e antecipação de possíveis problemas ou crises de liquidez, no qual são definidas as responsabilidades das unidades e instâncias envolvidas na sua execução, as estratégias, os procedimentos a serem seguidos e as possíveis ações a serem tomadas para enfrentar a situação de crise com a finalidade de conduzir a CAIXA a uma condição aceitável ou restabelecer o seu nível de liquidez.

Os limites regulamentares LCR e NSFR estabelecidos na RAS possuem nível de risco aceitável, considerando que no caso do LCR o limite mínimo estabelecido na RAS é 150%, ou seja, 50% superior ao mínimo regulamentar, e no NSFR o limite mínimo estabelecido na RAS é de 112%, ou seja, 12% superior ao mínimo regulamentar, garantindo que mesmo em uma eventual violação dos

parâmetros definidos para a liquidez na RAS não incorre necessariamente em crise de liquidez. Além disso, estes são definidos, respectivamente, nos indicadores 6 e 8 do Plano de Contingência de Liquidez, com limite de 125% para o LCR e 106% para o NSFR.

## Risco Operacional

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

O gerenciamento do risco operacional considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos da nossa empresa, e, em caráter preventivo, gera informações quantitativas associadas às perdas operacionais. Por meio destas informações, atuamos na construção de instrumentos de gestão do risco operacional, visando: a coleta dos dados das perdas operacionais; a identificação das causas-raízes das perdas operacionais; a definição da tolerância ao risco operacional; o estabelecimento das ações de mitigação ao risco operacional; a mensuração do capital regulatório e econômico necessário para o risco operacional.

## Risco de Reputação

O Risco de Reputação é aquele decorrente da percepção negativa sobre a Instituição por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores. Conforme a Circular BACEN nº 3.846/2017, em linha com tal definição, a CAIXA adota medidas de gerenciamento do risco de reputação por meio de políticas e normas que estabelecem as diretrizes que norteiam o relacionamento com seus diferentes grupos de stakeholders. As políticas são de acesso público e estão disponíveis no portal da caixa.gov.br reforçando o compromisso da CAIXA com a transparência na relação com clientes, empregados, fornecedores, investidores, órgãos de controle e a sociedade brasileira. Como parte do processo de governança, a Instituição monitora a percepção de seus stakeholders por meio de indicadores que mensuram o nível de satisfação de seus produtos e serviços. De forma a mitigar o risco de reputação, a CAIXA disponibiliza diversos canais

para solucionar dúvidas e reclamações de seus clientes, usuários e demais partes relacionadas: serviço de atendimento ao cliente, ouvidoria, redes sociais, agências físicas e digitais.

## Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos

O risco socioambiental é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de danos socioambientais relacionados aos produtos, serviços e processos da empresa, sendo este considerado um risco relevante para o banco, conforme Resolução CMN nº 4.557/2017, assim delimitado em sua Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA.

Em relação ao tema socioambiental, o Banco Central do Brasil e o Conselho Monetário Nacional publicaram, no segundo semestre de 2021, um rol de resoluções e instruções normativas referente aos aspectos de responsabilidade e risco social, ambiental e climático. A CAIXA deverá em 2022 implementar as novas resoluções e regulamentações promulgadas em 2021 de modo a atender o regulador. As novas resoluções requererão ajustes na estrutura de governança, estratégia, gerenciamento, processos e procedimentos em relação ao risco social, ambiental e climático, ao qual a instituição financeira está exposta, sendo que tais ajustes já foram iniciados.

Informações detalhadas sobre os Riscos Socioambientais podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade, que acompanha este documento, especificamente a partir da página 276.

## Risco Atuarial

O Risco Atuarial é caracterizado pela variação ou não aderência das premissas e/ou parâmetros adotados no momento do cálculo atuarial. Decorre, especialmente, da inadequação de hipóteses e premissas atuariais estabelecidas em cenário base, no momento do custeio dos planos, que pode trazer volatilidade aos recursos esperados.

A exposição da CAIXA ao Risco Atuarial é evidenciada pela condição de patrocinadora e mantenedora de benefícios pós-emprego oferecidos para seus empregados, compromissando parte do custeio desses benefícios à empresa. Esses relacionamentos podem ser subdivididos em três grupos: FUNCEF (previdenciário), Saúde CAIXA e Auxílio/Cesta Alimentação.

A estrutura do risco atuarial está baseado nas resoluções CGPAR nº 09/2016, que dispõe sobre o monitoramento do ambiente de controles internos das Entidades Fechadas de Previdência Complementar, e CGPAR nº 023/2018, que estabelece diretrizes e parâmetros para o custeio das empresas estatais federais sobre benefícios de assistência à saúde dos empregados.

Os procedimentos adotados no Gerenciamento do Risco Atuarial estão alinhados à estrutura de linha de defesa adotada pela CAIXA, sendo os cálculos da avaliação atuarial referentes à avaliação da perda esperada, conforme o CPC 33, dos benefícios após empregados, feitos por meio de contratação de consultoria externa.

Adicionalmente, a área de gerenciamento do Risco Atuarial, por meio de metodologia e modelo próprio, realiza a aplicação em relação ao Cenário de Estresse para mensuração da perda inesperada, importante instrumento de gestão para avaliação da necessidade de alocação de capital para cobertura de possíveis perdas.

Outras atividades desempenhadas para o monitoramento do risco atuarial são: (i) a construção do relatório de avaliação, sob a ótica de 2ª Linha de Defesa, quanto ao processo de gerenciamento do risco atuarial; (ii) fornecimento de subsídios sobre o gerenciamento do risco atuarial para o processo no Relatório de Avaliação de Adequação de Capital (ICAAP); e (iii) elaboração de reporte de monitoramento à Alta Administração com periodicidade semestral.

## Risco de Contágio

Dentre os instrumentos de proteção para o risco de contágio está a normatização do fluxo, que visa estruturar o gerenciamento do Risco de Contágio no âmbito da CAIXA, identificando as áreas envolvidas, responsabilidades e reportes realizados, bem como os documentos vinculados ao processo, com alinhamento à Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA (PO003).

Como demais atividades desempenhadas para o monitoramento do risco de contágio, destacam-se:

- Elaboração de matriz de Impacto e Probabilidade para fins de identificação dos pontos de fragilidade no Conglomerado CAIXA que potencializam a materialidade dos riscos;

- Construção de relatório de avaliação, sob a ótica de 2<sup>a</sup> Linha de Defesa, quanto ao processo de Gerenciamento do Risco de Contágio;
- Fornecimento de subsídios sobre o Gerenciamento de Risco de Contágio para os processos ICAAP, Plano de Recuperação e RAS;
- Cálculo do indicador de Exposição ao Risco de Contágio (IERC) do Plano de Recuperação da CAIXA.

## Risco de Estratégia

Na CAIXA, o Risco de Estratégia é aquele decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão da instituição, que poderá fazer com que a empresa tenha que dispor de capital acima do previsto nos estudos realizados, além de se distanciar dos objetivos empresariais previstos no Planejamento Estratégico do Conglomerado CAIXA.

A estrutura de gerenciamento desse risco é formada pela atuação de diversas unidades, que têm como finalidade atingir os objetivos empresariais definidos pela Instituição.

A CAIXA realiza a gestão dos objetivos e resultados da organização por meio do monitoramento de indicadores estratégicos, através da metodologia *Objectives and Key Results (OKR)*.

Por meio dessa metodologia, é possível avaliar se os indicadores estão performando conforme as expectativas projetadas e, ainda, se há a necessidade de alterações tempestivas com vistas ao alcance dos resultados almejados.

## Risco de Concentração

A CAIXA atua preventivamente, por meio do acompanhamento mensal da sua carteira de crédito em seus níveis de concentração, com reportes tempestivos aos gestores responsáveis, visando o enquadramento dos limites em níveis sustentáveis.

São definidas regras e limites de exposição e de concentração da carteira de crédito na Declaração de Apetite por Riscos (RAS) da CAIXA. Ainda, o processo de mensuração dos níveis de concentração na Carteira de Crédito da CAIXA inclui metodologia de avaliação

de impacto nos índices de provisão e de inadimplência, em caso de cenário crítico (ocorrência de *default*) nas exposições concentradas.

Cabe ressaltar que a gestão de riscos, realizada pela CAIXA, está em conformidade com as regulamentações vigentes e alinhada às melhores práticas de gerenciamento de riscos do mercado, no qual a cultura de gestão de riscos é parte integrante dos processos e determinante para a estabilidade dos resultados financeiros.

A estrutura organizacional referente ao acompanhamento do risco de concentração em 2021 é composta por cerca de 10 empregados, dentro da Gerência Nacional de Risco de Carteira de Crédito da CAIXA.

## Risco de Modelo

Os riscos relacionados a modelos de risco de crédito são mitigados por meio de sua esteira de validação e acompanhamento. Previamente à sua implantação, os novos modelos são submetidos à unidade responsável pela validação e, posteriormente, submetidos à alcada deliberativa, seguindo os preceitos de governança definidos para a área de risco de crédito. Após a implantação, esses modelos têm sua performance acompanhada tanto pela unidade responsável por desenvolvê-los quanto por aquela responsável pela validação. Destaque-se, também, que os modelos são operacionalizados em sistema próprio de risco de crédito, no qual os dados inseridos são criticados por modelo de validação, que impede a continuidade da análise em caso de inconsistência no preenchimento.

Concernente ao risco de modelo, sob a ótica do modelador/desenvolvedor e conforme já mencionado, segue esteira de governança já definida para sua validação, implantação e acompanhamento. A unidade responsável pela validação é segregada daquela que desenvolve, e a aprovação final dos modelos ocorre em comitê deliberativo, também segregado e autônomo.

## SUBSIDIÁRIAS

### CAIXA Seguridade

As fontes ou fatores de riscos considerados pela empresa constam do item 4 do Formulário de Referência da UPC, disponível no sítio da CAIXA Seguridade:

[http://www.caixaseguridade.com.br/informacoes-financeiras/formulario-de-referencia/.](http://www.caixaseguridade.com.br/informacoes-financeiras/formulario-de-referencia/)

Por se tratar de companhia de capital aberto, regida pelas regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a CAIXA Seguridade apresenta Formulário de Referência anualmente à Comissão, ficando igualmente obrigada a disponibilizá-lo publicamente.

## CAIXA Cartões

Os riscos de estratégia aos quais a Companhia está sujeita foram avaliados tendo como diretrizes a definição do BACEN e o alinhamento com as principais etapas da metodologia de gerenciamento de riscos da CAIXA Cartões. Os riscos identificados se conectam com as diretrizes definidas na Declaração de Apetite de Risco da Companhia.

A RAS formaliza e apresenta o alinhamento da estratégia com a Gestão de Riscos da empresa e os Riscos que a *Holding* está disposta a assumir. São diretrizes aplicadas aos Riscos Estratégicos:

- Riscos identificados que abordam as particularidades de *holding* e as verticais de negócio;
- Controle de implementação das parcerias firmadas com metas e prazos para alcançar estratégia desenhada para as verticais de negócios;

- Implementação do plano estratégico com objetivos e indicadores que direcionem o modelo de negócios da CAIXA Cartões compatível com a prática de mercado;

- Monitoramento do risco de mudanças no ambiente regulatório e concorrencial.

O ciclo de gestão de riscos definido pela Companhia prevê as fases de identificação dos riscos de estratégia, análise para definição de eventos e gatilho, monitoramento e tratamento por meio de ações de mitigação. Foram identificados riscos oriundos das decisões que permeiam as verticais de negócio e o ecossistema *holding*, que foram classificados em diferentes níveis, conforme aplicação da Metodologia de Gerenciamento de Riscos e diretrizes da Política de Gerenciamento de Riscos e Segurança da Informação da CAIXA Cartões.

## CAIXA Asset

A Companhia detém a expertise no relacionamento com clientes do segmento Governo e com Regimes Próprios de Previdência Privada e possui portfólio de produtos reconhecidos em publicações especializadas sobre gestão de investimentos.

A CAIXA Asset, desenvolvendo as atividades de gestora de recursos, percebe as receitas advindas dessa prestação de serviços, pagas pelos veículos de investimento (fundos de investimento e carteiras administradas). A gestão dos recursos próprios é realizada conforme a política de gestão de recursos, aprovada pelo Conselho de Administração, a qual permite aplicações em operações compromissadas e/ou títulos públicos federais diretamente ou via fundos de investimento exclusivos.

## Outras informações

Mais informações sobre riscos, como informações sobre canais de denúncias, integridade ou segurança da informação, podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade, que acompanha este documento.





## CAPÍTULO 3

# GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

CAIXA

Agência com  
Penhor

Agência equipada com:

- Porta giratoria com detector de metal
- Circuito fechado de TV monitorado a distância
- Alarme acionado 24 horas
- Caixa eletrônico fechadura de vidro de tempos, não sendo possível sua abertura imediata



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

AGÊNCIA  
LARANJEIRAS  
1911-1000



OBRIGATÓRIO  
O USO DE  
MÁSCARAS



103-1, 205

Pautamos a nossa governança corporativa nos princípios da transparência, responsabilidade corporativa, equidade e prestação de contas, alinhada aos objetivos empresariais e ao modelo de gestão da empresa.

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

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

a) Liderança: mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes dos dirigentes em prol da otimização de resultados organizacionais, promovendo um ambiente meritocrático;

b) Estratégia: garantir que as diretrizes dos administradores e a finalidade do Conglomerado CAIXA estejam alinhadas às iniciativas dos negócios;

c) Sustentabilidade dos negócios: garantir a viabilidade econômico-financeira dos negócios do Conglomerado CAIXA e, ao mesmo tempo, preservar a integridade e reputação ilibada;

d) Cliente: assegurar o devido tratamento justo e igualitário de todos os clientes envolvidos na atuação do Conglomerado CAIXA;

e) Controle de Riscos: identificar, avaliar e monitorar os riscos inerentes aos produtos, serviços, operações, ações e atividades da CAIXA e de suas subsidiárias;

f) Integridade: estabelecer mecanismos e procedimentos internos para o ecossistema de integridade, tendo como foco medidas anticorrupção.

## Instrumentos de Governança

Os instrumentos de governança corporativa são o conjunto de regramentos que norteiam a nossa atuação e garantem a efetividade e a qualidade do processo decisório. Destacamos nossos principais instrumentos de governança institucional:

- Estatuto Social: consolida o conjunto de regras e diretrizes de caráter geral que tem por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa;
- Políticas: conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA e do Conglomerado, no que couber, podendo ser estendida ainda a parceiros e terceirizados;
- Regimentos Internos de Colegiados: regulamentos que reúnem finalidade, competência, composição, atos administrativos utilizados, forma de assessoramento, procedimentos e obrigações dos membros de cada órgão colegiado;
- Manuais 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;
- Código de Ética: sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios da CAIXA, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos;
- Código de Conduta: norteia o comportamento dos agentes públicos na execução das atividades administrativas e negócios realizados em nome da CAIXA, em suas dependências ou fora delas;
- Regime de Alçadas: conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao ordenamento dos negócios da CAIXA.

## Ações de Governança

Dentre as principais iniciativas adotadas para aprimorar a nossa atuação em governança corporativa e reconhecimentos recebidos, em 2021, destacamos:

## Revisão do processo decisório da Alta Administração

Em maio de 2021, visando agregar maior eficiência ao processo de tomada de decisão da Alta Administração, o Conselho Diretor aprovou a reformulação dos comitês sob sua vinculação, aperfeiçoando a organização e o funcionamento do modelo de colegiados implantado em abril de 2020, consoante ao nosso compromisso de melhoria contínua do fluxo decisório.

A revisão teve como destaque o aprimoramento da estrutura dos colegiados, a adequação das competências regimentais e do rito decisório, além da alteração dos regimes de alçadas de maior impacto em volumetria de matérias direcionadas aos comitês da Alta Administração, visando o reequilíbrio no processo de tomada de decisão.

## Relatório Integrado 2020

Trazendo uma nova abordagem para a apresentação de relatórios corporativos, o Relatório Integrado referente ao ano-base 2020, publicado em maio de 2021, foi um marco de inovação em divulgação e transparência, pois possibilitou ao cidadão brasileiro o amplo acesso às informações da empresa de maneira integrada.

A edição compilou três instrumentos cujos temas são de extrema relevância à sociedade brasileira: Relatório de Gestão, Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa e o Relatório de Sustentabilidade.

O documento é caracterizado pela integração das informações, linguagem direta e simplificada, foco na estratégia e desempenho do banco, além de demonstrar como os aspectos de gestão e as práticas de governança adotadas contribuíram para o alcance dos nossos resultados.

## Revisão do Estatuto Social da CAIXA

Publicamos a nova versão do Estatuto Social do banco, aprovada pela Assembleia Geral, em 4 de agosto de 2021, e pelo BACEN, em novembro de 2021, em alinhamento às recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE, às melhores práticas de mercado e com base no modelo de estatuto social para empresas estatais da SEST.

A revisão buscou simplificar e otimizar o instrumento, de forma a assegurar uma estrutura reguladora mais

alinhada ao mercado, bem como proporcionar maior clareza da redação do Estatuto.

Dentre as principais adequações realizadas, destacam-se:

- reorganização da estrutura, de forma a centralizar temas que apresentam conteúdos correlatos;
- revisão das competências dos conselhos, dos comitês e dos administradores, a fim de promover maior alinhamento das atribuições dos colegiados e dos dirigentes;
- redução de replicações da legislação;
- realocação de temas para outros instrumentos de governança, como regimentos e normas, sem prejuízo de cumprimento legal.

## Índice de Governança e Gestão Pública do TCU (iGG)

A aferição do Índice de Governança e Gestão Pública (iGG) pelo Tribunal de Contas da União (TCU) visa obter e analisar informações sobre a capacidade de governança e de gestão das organizações públicas de diversos segmentos, bem como estimular a adoção de boas práticas.

Em 2021, o índice teve como objeto de avaliação a gestão de aspectos referentes a contratações, controle, estratégia, liderança, orçamento, pessoas, tecnologia e segurança da informação. Atingimos a melhor nota no iGG dentre as instituições financeiras estatais avaliadas pelo TCU. A pontuação de 94% foi o nosso melhor resultado desde que o índice começou a ser apurado.

Neste ciclo, das 378 organizações que participaram da avaliação, a CAIXA alcançou a terceira melhor nota, subindo 36 posições em comparação a 2018.

Em 2017, obtivemos pontuação de 65%, alcançando a 29ª posição. No ano seguinte, ficamos em 39º lugar, tendo obtido o resultado de 71%. Nos anos de 2019 e 2020, a apuração não foi realizada pelo Órgão.

## Prêmio Rede Governança Brasil

Em decorrência do resultado do iGG, alcançamos, em 2021, o 1º lugar dentre as instituições da administração indireta no prêmio Rede Governança Brasil, que reconhece as empresas que se destacaram no cenário de gover-

nança pública nacional, por meio do Levantamento Integrado de Governança Organizacional Pública do TCU.

## Indicador de Governança da SEST (IG-SEST) – 5º Ciclo

Pelo segundo ciclo consecutivo, recebemos, em 2021, nota máxima (10) no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST).

Com esse resultado, nos mantivemos no nível 1 de governança, demonstrando a excelência da Instituição em relação às práticas de governança corporativa.

O IG-SEST é um instrumento de acompanhamento contínuo das empresas estatais federais, criado com o objetivo de avaliar o cumprimento de requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016, pelo Decreto nº 8.945/2016 e pelas Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Sociedades da União (CGPAR), que busca incentivar as melhores práticas de mercado e nível de excelência em governança corporativa nas empresas estatais.

O ciclo de 2021 incorporou, além de parte dos aspectos já avaliados nos ciclos anteriores, recomendações e diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), da Controladoria-Geral da União (CGU) e do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), além de elementos contidos também na nova versão do modelo de estatuto divulgado pela SEST.

No âmbito do Conglomerado CAIXA, participaram desse ciclo as subsidiárias CAIXA Seguridade e Participações S.A. (CAIXA Seguridade) e CAIXA Cartões Holding S.A. (CAIXA Cartões), que também foram certificadas no nível 1.

O resultado obtido demonstra o alto nível de maturidade em governança corporativa alcançado pelo Conglomerado CAIXA.

## Adequação da Estrutura Organizacional

Visando o robustecimento da Estratégia e da Governança Corporativa do Conglomerado CAIXA, em 2021 foram realizados ajustes na estrutura organizacional, dentre os quais se destacam:

- Integração dos temas "pessoas", "estratégia", "governança", "organização" e "relacionamento institucional" em Diretorias sob a mesma Vice-Presidência, propiciando maior convergência às práticas de mercado, que adotam a gestão integrada de pessoas com outros temas transversais. A adequação foi aprovada, em abril, pelo Conselho de Administração.

- Criação de Unidades voltadas para:

- monitoramento e avaliação da estratégia;
- gestão das participações societárias do Conglomerado;
- gerenciamento de riscos especiais;
- governança de dados.

No ano de 2020, dando continuidade ao Programa CAIXA Mais Brasil, percorremos todo o país com o intuito de conhecer a realidade local dos empregados, de ouvir os clientes e parceiros lotéricos e correspondentes, de estreitar o relacionamento com a população e de levar oportunidades de investimentos e desenvolvimento regional. Esse Programa identificou potencialidades e possibilidades, assimilou ideias e percebeu capacidades favoráveis para incorporar ao desempenho organizacional aspectos que tornaram imperativa a modernização do nosso Propósito, Visão e Valores empresariais.

A orientação ao cliente com foco em suas necessidades e o compromisso com todos os brasileiros, consolidando-se em diretrizes e prioridades da Alta Administração da CAIXA, tornaram-se as premissas para a revisão da estratégia de longo prazo (quinquênio 2021-2025), que contempla o Plano Estratégico Institucional (PEI) e o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), aprovados em 14/12/2020 pelo Conselho de Administração (CA) da CAIXA. A revisão para a atualização da estratégia ocorreu em consonância com a Lei nº 13.303/2016, que prevê em seu art. 23, § 1º, a apresentação de estratégia de longo prazo para, no mínimo, os próximos 5 (cinco) anos.

Com o Propósito "Ser o banco de todos os brasileiros" e a Visão de "Ser o maior parceiro dos brasileiros, reconhecido pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade", foram estabelecidos 5 (cinco) Valores Empresariais para atender às necessidades dos clientes e colaboradores:

- Meritocracia, direcionando a busca por desenvolvimento constante;
- Integridade, guiando todas as atitudes e decisões da Instituição;
- Foco no cliente, orientando a construção das estratégias organizacionais;
- Ética como condutora dos negócios e relacionamentos profissionais; e
- Responsabilidade socioambiental, direcionando uma atuação pautada na responsabilidade ambiental, social e de governança.

A Estratégia Corporativa CAIXA explora o potencial competitivo do conglomerado com vistas a apoiar a sociedade brasileira a partir de soluções de negócios, serviços, bens e pessoas. A gestão da CAIXA tem foco em medidas para aumentar a eficiência operacional e gerar resultados de longo prazo, capazes de sustentar a atuação da sua operação, potencializar negócios e conferir transparência aos processos.

Para o alcance desses objetivos, sustentada nas premissas de ser um banco rentável e com foco na valorização da sociedade brasileira, a CAIXA definiu seis Eixos de Gestão, englobando:

- I – Meritocracia e Governança;
- II – Crédito Imobiliário, Agro, Consignado e Microcrédito;
- III – Eficiência e Redução de Custo;
- IV – Monetização de Ativos;
- V – Banco da Inclusão;
- VI – Integração entre Empregados, Lotéricos e Correspondentes.

A Estratégia Corporativa está alinhada às diretrizes e objetivos governamentais do Plano Plurianual da União para o período de 2020 a 2023 (PPA), com destaque nos temas abordados do PEI, como sustentabilidade, moradia e Governo como Agente de Transformação, conforme detalhado a seguir:

- A diretriz "V – a garantia do equilíbrio das contas públicas, com vistas a reinserir o Brasil entre os países com grau de investimento" é atendida pelas diretrizes

zes estratégicas que trazem desafios para que a instituição retorne, de forma sustentável, a maximização de valor para seu controlador;

- A diretriz “VIII – a promoção e defesa dos direitos humanos, como foco no amparo à família” e ao objetivo de “Promover o acesso e a melhoria das condições de moradia” estão atendidas pelas diretrizes estratégicas que posicionam a CAIXA como o maior financiador de moradias do Brasil;
- A diretriz “XIII – Promoção da melhoria da qualidade ambiental, da conservação e do uso sustentável de recursos naturais, considerados os custos e os benefícios ambientais” é atendida pelo Posicionamento Corporativo – Sustentabilidade: maximizar a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental em suas atividades, produtos e serviços;
- A diretriz “XIX – Simplificação e a progressividade do sistema tributário, a melhoria do ambiente de negócios, o estímulo à concorrência e a maior abertura da economia nacional ao comércio exterior, priorizando o apoio às micro e pequenas empresas e promovendo a proteção da indústria nacional em grau equivalente àquele praticado pelos países mais industrializados”, bem como seu objetivo vinculado de nº 1.187, que visa “Aumentar a produtividade e a competitividade da indústria, do comércio, dos serviços e das Micro e Pequenas Empresas em comparação a outras economias mundiais, fomentando a concorrência dos mercados”, é atendida pela CAIXA por meio das diretrizes estratégicas que consideram a perspectiva do cliente no desenvolvimento de soluções, fortalecendo os relacionamentos por meio de jornadas digitais adequadas e propostas inovadoras em canais, produtos e serviços.

Diretrizes relacionadas ao estímulo de desenvolvimento territorial buscando redução de desigualdades, ao saneamento básico e ao desenvolvimento urbano sustentável, com fomento aos negócios de impacto social e ambiental, são atendidas pelas diretrizes estratégicas que consolidam a CAIXA como o maior parceiro do governo na execução das políticas públicas, com a prestação de serviços técnicos especializados, gestão financeira, assessoramento e oferta de crédito.

A CAIXA monitora e avalia, frequentemente, a evolução da execução de sua Estratégia em prol da sustentabilidade de seus negócios, buscando enriquecer a aprendizagem organizacional, fortalecendo sua capacidade de transformação, com eficiência, rentabilidade,

dade, agilidade e competitividade, potencializando a entrega de valor.

## Varejo

Procuramos reforçar nossa posição como banco de varejo, considerando sempre a perspectiva do cliente no desenvolvimento de soluções, fortalecendo os relacionamentos por meio de jornadas digitais e propostas inovadoras em canais, produtos e serviços. Assim sendo, o objetivo do nosso varejo é liderar o mercado, priorizando os segmentos de menor renda e as micro e pequenas empresas, por meio de soluções digitais como estratégia de relacionamento.

Em 2021, com a continuidade da pandemia e de forma a reduzir o impacto dos efeitos da covid-19 no orçamento de empresas e das famílias, o segmento de varejo manteve o posicionamento adotado em 2020, buscando aumentar o acesso ao crédito por meio de alternativas negociais, ampliação da oferta de produtos e serviços emergenciais, além de flexibilização de regras de negócios para diversas operações. Além disso, o varejo segue a premissa da Instituição de ser o banco das menores taxas, procurando atuar de forma competitiva em relação ao mercado e trazer sustentabilidade financeira da Instituição.

Entre as ações de curto prazo do varejo, descritas no plano de negócios e norteadoras para os projetos desenvolvidos ao longo de 2021, destacaram-se:

- Aumento qualificado na carteira ativa de crédito consignado;
- Ampliação da oferta de crédito em canais remotos e digitais;
- Ampliação da base e faturamento de cartões de crédito;
- Migração de negócios para a CAIXA Cartões.

## Crédito para Pessoas Físicas

O segmento de pessoa física se posicionou para atender às necessidades da população, tanto no sentido de criar linhas como na ampliação da oferta em canais remotos. Entre as principais iniciativas de 2021, destacam-se:

- **Crédito CAIXA Tem** – nova operação de crédito com destinação livre, com foco no segmento de baixa renda, que contempla, dentre outros nichos, os públicos de empreendedores informais e assistidos pelos programas sociais, disponibilizado em jornada totalmente digital, cuja contratação é realizada exclusivamente pelo aplicativo (App) CAIXA Tem;
- **Crédito Pessoal Energia Renovável** – nova operação de crédito destinada à aquisição de sistema de geração de energia elétrica fotovoltaica e sua instalação, financiando 100% do valor de aquisição e instalação constante no documento fiscal do produto e/ou serviço. A operação contará com carência de até 180 dias e prazo de até 60 meses;
- **Antecipação do Saque-Aniversário no CAIXA Tem** – os clientes agora têm a possibilidade de contratar a linha de Crédito Pessoal diretamente pelo aplicativo CAIXA Tem;
- **Contratação remota** – mais uma forma de contratação de crédito, por token, sem necessidade de o cliente se dirigir até uma agência;
- **Consignado** – concessão do INSS 24 horas por 7 dias, conforme disponibilidade da conveniente; ampliação de processos online; aumento na remuneração de parceiros, monitoramento e ajustes recorrentes de taxas, prazos e margem.

De forma a complementar seu papel social, disponibilizamos crédito para auxiliar as famílias no momento de necessidade, bem como para apoiar a retomada econômica do país. Em 2021, foram contratados mais de R\$ 69 bilhões em operações de crédito destinadas às pessoas físicas, o que representa um crescimento de 47,1% em relação ao volume contratado em 2020.

Somente a linha de Antecipação do Saque-Aniversário do FGTS realizou 4,6 milhões de operações, num total de R\$ 7,4 bilhões contratados. A operação Crédito CAIXA Tem Pessoal, lançada nacionalmente em setembro de 2021, contratou R\$ 42,3 milhões até dezembro.

## Crédito para Micro e Pequenas Empresas

Em 2021, com a continuidade da pandemia, nossa estratégia para o segmento MPE voltou-se mais uma vez para flexibilização nas regras de negócio, readequação de taxas e produtos e versatilidade na oferta de créditos subsidiados no combate à pandemia, a exem-

plo do FAMPE e PRONAMPE, com intuito de manter o fluxo de caixa das empresas.

Nesse sentido, passamos a atuar na linha de crédito específica do PERSE (Programa Emergencial de Retomada do Setor de Eventos) vinculada ao recurso do PRONAMPE, voltado para pessoas jurídicas que tenham a atuação envolvida com eventos esportivos, feiras, congressos, shows, festivais, hotelaria, exibições cinematográficas, serviços turísticos, entre outros, o programa envolve taxas e condições especiais para tal nicho, diretamente afetado pelas condições da crise sanitária dos últimos dois anos.

Além dos planos de curto prazo, com a continuidade da pandemia, destacam-se ainda entre as principais entregas:

- **Melhoria de processos, com a implantação da esteira digital para contratação de produtos de crédito;**
- **Aprimoramento na jornada digital, com melhorias no processo de captura e digitalização do dossiê do cliente;**
- **Ampliação da oferta de créditos subsidiados;**
- **Readequação de taxas e produtos;**
- **Criação da linha de crédito específica do PERSE (Programa Emergencial de Retomada do Setor de Eventos)** – voltada para pessoas jurídicas que tenham a atuação envolvida com eventos esportivos, feiras, congressos, shows, festivais, hotelaria, exibições cinematográficas, serviços turísticos;
- **Flexibilização das regras de negócio no que tange ao segmento MPE.**

Em 2021 facilitamos o acesso ao crédito de pequenas e micro empresas de forma a ajudar no enfrentamento das consequências da pandemia, mantendo o foco nas linhas de crédito emergenciais, bem como oferecendo condições negociais satisfatórias para tomada de crédito.

Estamos entre os líderes de mercado no FUNGETUR, FAMPE e PRONAMPE. Este último, com a Lei nº 14.161/2021, passou de medida de auxílio para política pública de crédito oficial e permanente. Operamos novamente com destaque no programa, contratando R\$ 6,7 bilhões e auxiliando 85,2 mil empresas.

Em relação aos grupos de empresas abrangidas pelas ações, destacam-se o comércio varejista, de veículos, alojamento e alimentação, serviços e construção, além do setor de transporte, setores fortemente afetados pela pandemia.

## Cartões

A estratégia de produtos de cartões e meios de pagamentos manteve o objetivo de ampliar negócios do ecossistema de cartões e meios de pagamentos com foco na virtualização, com destaque para o lançamento do Cartão CAIXA Tem e o Cartão de Crédito Virtual.

O Cartão CAIXA Tem, lançado em novembro, é uma modalidade de cartão de crédito sem cobrança de anuidade, cuja contratação ocorre em jornada inteiramente digital por meio do aplicativo CAIXA Tem, que é destinado aos clientes detentores de conta poupança digital, em especial beneficiários de programas sociais do Governo Federal, como o Auxílio Emergencial. Logo após a contratação do produto no aplicativo, o cliente já pode gerar o cartão virtual e fazer compras na internet e/ou aplicativos, disponibilizando assim um meio de pagamento de aceitação internacional para o público vulnerável e de baixa renda.

A estratégia de produtos de cartões e meios de pagamentos para atingir seus planos de curto prazo estava voltada para a ampliação de negócios do ecossistema de cartões e meios de pagamentos, bem como expansão dos serviços disponibilizados aos clientes no app Cartões CAIXA:

- **Lançamento do Cartão CAIXA Tem** – modalidade de cartão de crédito sem cobrança de anuidade, cuja contratação ocorre em jornada inteiramente digital por meio do aplicativo CAIXA Tem, que é destinado aos clientes detentores de conta poupança digital, em especial beneficiários de programas sociais do Governo Federal, como o Auxílio Emergencial.

- **Lançamento do Cartão de Crédito Virtual CAIXA Tem** – possibilidade de gerar o cartão virtual e fazer compras na internet e/ou aplicativos, disponibilizando assim um meio de pagamento de aceitação internacional.

- **Lançamento do Cartão de Crédito Virtual para compras mais seguras no e-commerce.**

- **Celebração de parcerias estratégicas.**

### • Melhorias no Aplicativo Cartões CAIXA:

- Rastreamento de cartões – Disponibilização do número de rastreamento do cartão de crédito emitido para o cliente;
- Transferência de limites entre cartões;
- Consulta do perfil de gastos;
- Geolocalização;
- Geração de cartão virtual;
- Adesão ao envio de fatura via Whatsapp, entre outros.

Em 2021, foi ampliada a disponibilização do cartão virtual para todos os clientes que possuem cartão de crédito CAIXA, para uso exclusivo em transações pela internet e/ou aplicativos. Desde o lançamento do Cartão de Crédito CAIXA Tem até dezembro foram comercializados 165.726 cartões.

Em 2021, verificou-se um aumento de 20% na base de cartões de débito virtual em relação a 2020, como resultado da estratégia de virtualização dos instrumentos de pagamento.

## PQV – Programa de Vendas Qualificadas

Em 2021, houve a consolidação do programa de Incentivo às Práticas de Vendas Qualificadas (PQV), que tem como objetivo a satisfação e fidelização dos clientes e, consequentemente, a realização de resultados sustentáveis.

O programa monitora comportamentos inadequados, educando os empregados para a prática da venda qualificada e o cumprimento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA.

## Atacado

O Atacado CAIXA visa entregar valor e proporcionar uma experiência de excelência para o nosso cliente, consolidando o posicionamento, objetivos e pilares estratégicos em que estão ancorados os projetos e os planos tático-operacionais que balizam as alavancas de produtos, serviços e atendimento.

Nosso posicionamento visa elevar a competitividade, com foco na pulverização da carteira de crédito e na ampliação da reciprocidade negocial nos mercados de médias, grandes e *private bank*, por meio de portfólio diversificado de crédito, investimentos, serviços e mercado de capitais, com gestão qualificada do risco, o fortalecimento da cultura de excelência no atendimento e o fomento à inovação e ao desenvolvimento de soluções tecnológicas que atendam às necessidades dos clientes.

O direcionamento para viabilizar uma experiência de excelência para o cliente de atacado parte dos objetivos definidos para nossa atuação, descritos a seguir:

- Buscar liderança no segmento de Médias Empresas;
- Ter soluções completas para segmento de Atacado;
- Fortalecer o mercado de capitais;
- Ser protagonista em Agronegócio, Construção Civil, Infraestrutura, Saneamento e Franquias;
- Consolidar a participação CAIXA no mercado *Private*.

Na construção de soluções completas, o Atacado CAIXA conta com um portfólio de produtos e serviços, para o qual busca a melhoria constante para melhor atender os clientes de médias e grandes empresas, com a oferta de créditos para giro, investimento e outros, também com alternativas para pagamentos e recebimentos.

A estratégia para a Rede de Atacado PJ baseia-se em um modelo de atendimento especializado, com exclusividade, autonomia e adequado ao perfil dos clientes de Médias e Grandes Empresas (MGE), fortalecendo a posição da CAIXA na busca de maior competitividade e como alavanca de maiores resultados.

Para desenvolver o relacionamento diferenciado, a Rede atua com foco:

- Na formação de carteiras de clientes compatíveis com o mercado, no atendimento dedicado e na ampliação de reciprocidade negocial e do *share of wallet* (participação de carteira), além de operação em plataforma de produtos mais flexível;
- Nos avanços e correções estratégicas, ao concentrar o atendimento de todas as médias e grandes empresas na Rede de Atacado, qualificando as unidades de atendimento com recursos otimizados, especialmente quanto à equipe de profissionais capacitados para prestar atendimento de consultoria especializada;

- Na oferta de portfólio robusto, buscando a melhoria constante de seus produtos e serviços, a exemplo de capital de giro, investimento e conta garantida, como também o *cash management*, e assim ampliando sua competitividade e *cross-selling* junto a clientes de médias e grandes empresas.
- Na centralização e verticalização do *middle office* e *backoffice*, estimulando, assim, a melhoria de processos no intuito de simplificar, agilizar e evitar riscos do negócio, fortalecendo a atuação de 1ª Linha de Defesa;
- Na atuação em mercado de capitais, visando ampliar o relacionamento com as companhias, com operações típicas de Banco de Investimento, tais como: Debt Capital Markets (DCM), Equity Capital Markets (ECM) e Mergers and Acquisitions (M&A);
- Na recuperação de crédito, potencializando a gestão de toda a cadeia de adimplência dos clientes de Médias e Grandes Empresas, com maior assertividade e eficiência na reversão de créditos, por meio de estratégia de abordagem específica e monitoramento dos indicadores de inadimplência.

O monitoramento da estratégia do Atacado é feito por meio do acompanhamento da entrega dos projetos definidos como desdobramentos da estratégia, dos painéis que monitoram o desempenho dos indicadores e da inadimplência e resultados alcançados pela Rede Negocial.

A Estratégia de Clientes de Atacado considera aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG) na definição de suas diretrizes e estimula a adoção de boas práticas socioambientais pelas partes interessadas, priorizando negócios e relacionamentos que sejam éticos e transparentes, que promovam a inclusão social e que protejam o meio ambiente.

A rede do Atacado é composta pela seguinte estrutura:

## Superintendência Executiva Corporativo

6 unidades do tipo Superintendência Executiva Corporativo (SEC), de abrangência regional, na forma de canal diferenciado, exclusivo e independente, com verticalização e especialização no atendimento a empresas com faturamento acima de R\$ 500 milhões, contemplando o relacionamento e a finalização dos negócios.

## Superintendência Executiva Corporativo Infra

1 unidade especializada em empresas de Infraestrutura.

## Superintendência Executiva Corporativo Construção Civil

1 unidade especializada em empresas da Construção Civil.

## Superintendência Executiva Empresarial

4 unidades do tipo Superintendência Executiva Empresarial (SEE), de abrangência regional, com atuação na gestão e supervisão das Agências Empresariais em região delimitada por critérios previamente estabelecidos e a partir de potencial de mercado, respondendo também pelo resultado das unidades vinculadas;

51 unidades do tipo Agência Empresarial (AGE), de abrangência regional, na forma de canal diferenciado, exclusivo e independente, com verticalização e especialização no atendimento das empresas com faturamento entre R\$ 30 e R\$ 500 milhões.

Em 2021, ampliamos a Rede de Atacado ao criarmos uma Superintendência Nacional exclusiva para o atendimento aos clientes do setor de Agronegócio e clientes Private, assim composta:

## Superintendência Nacional Private e Agronegócios

1 Superintendência Executiva Private (SEP), de abrangência nacional, responsável pela gestão tática e controle de desempenho da Rede Private;

7 Escritórios Private (ESP), que compõem a rede de atendimento ao cliente Private, que tem como atribuição a gestão das carteiras e o atendimento dedicado e especializado aos clientes, assegurando a execução do padrão e do modelo de atuação. A estrutura de atendimento Private é composta por um time especializado, com 100% dos bankers certificados CFP® (Certified Financial Planner), alocados nas regiões estratégicas, tendo como atribuição a atuação com consultoria especializada e visão estratégica voltada à apresentação de soluções financeiras, à administração de investimentos, ao gerenciamento de riscos e ao planejamento financeiro, fiscal e sucessório do cliente.

1 Superintendência Executiva Agronegócios (SER), de abrangência nacional, responsável pelo atendimento, relacionamento e finalização de negócios do nicho Agronegócios e Cooperativas Agrícolas segmentado no Atacado.

A estrutura do Atacado CAIXA conta ainda com uma Superintendência Nacional de Operações Financeiras, responsável por gerir as disponibilidades financeiras da CAIXA, nos mercados de derivativos, de câmbio, de renda variável, de títulos e valores mobiliários públicos



e privados, bem como nas aplicações e captações nos mercados financeiros nacional e internacional, conforme a necessidade de *funding* para a Tesouraria da CAIXA.

**Private**



Um banco com o tamanho da CAIXA e mais de 161 anos de história, presente ativamente na vida da população brasileira e reconhecido pela capacidade de transformação, mais uma vez reafirmou, com a estruturação do Segmento *Private*, seu compromisso com o estabelecimento de ações e diretrizes orientadas pela garantia da centralidade no cliente CAIXA, permeada pela antecipação de suas necessidades, com oferta de soluções estruturadas de acordo com suas características, perfis e objetivos e atuando como parceiro na tomada de decisões.

Para assegurar competência, profissionalismo e qualidade no atendimento, o *Private* da CAIXA conta com 100% dos *bankers* certificados CFP® (Certified Financial Planner) que, norteados por valores éticos, oferecem as melhores soluções para apoio aos clientes na tomada de decisões conscientes nos negócios e com foco no atingimento de seus objetivos.

No âmbito do Segmento *Private*, a estratégia incorpora o foco em:

I – Atuação dedicada dos Escritórios *Private* (ESP), operando com consultoria especializada e visão estratégica voltada à apresentação de soluções financeiras, à administração de investimentos, ao gerenciamento

de riscos e ao planejamento financeiro, fiscal e sucessório do cliente;

II – Formação de carteiras alinhadas ao mercado *Private* no Brasil;

III – Equipe de gestores de carteira *Private* qualificada (*bankers*), tendo como premissa a Certificação CFP®, buscando reforçar a credibilidade da marca CAIXA perante os nossos clientes, fato que coloca a CAIXA como destaque no mercado;

IV – Aperfeiçoamento da jornada de experiência do cliente na contratação de produtos e serviços, com o objetivo de buscar condições para permitir que o cliente e/ou o Escritório *Private* possam sanar o maior número de demandas possíveis, de forma independente;

V – Atuação em todo o território nacional, com unidades diferenciadas e exclusivas em regiões estratégicas, que também dispõem de soluções tecnológicas que permitem o atendimento remoto e/ou digital;

VI – Adoção de ferramentas para a gestão das carteiras, que permitem a análise do mercado financeiro e fornecem o suporte necessário à gestão do relacionamento com o cliente;

VII – Preservação do sigilo das informações, com restrição do acesso aos dados confidenciais, reservados e/ou privilegiados do cliente a um grupo selecionado de empregados;



VIII – Posicionamento da marca *Private CAIXA*, potencializando o desenvolvimento de identidade visual diferenciada, sendo sinônimo da geração de valor aos clientes, da conexão com tendências, da sofisticação e suavidade;

IX – Atuação como o maior parceiro na preservação e crescimento do patrimônio do cliente e na perpetuação de seu legado.

## Clientes e Captação

Nosso Plano de Negócios para 2021, alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional para o quinquênio 2021–2025, prevê uma série de ações que visam conduzir ao alcance dos objetivos estratégicos.

Por meio do App CAIXA Tem, a CAIXA pode promover o projeto Microfinanças, que visa fomentar a bancarização dos clientes de baixa renda e apoiar ou financiar as atividades produtivas, dos empreendedores informais ou formais, realizadas por meio da disponibilização de serviços financeiros adequados ao perfil desses clientes.

O portfólio dos serviços financeiros compreende desde a oferta de contas de depósitos simplificadas (como poupança), disponibilização de mecanismos de investimento, soluções para transações financeiras de pagamento e/ou recebimento, culminando com o fornecimento de linhas de crédito que são gradualmente ampliadas, priorizando os canais digitais e respeitando o *suitability*, para consolidar nossa posição como o maior banco de varejo do país.

A partir do crescimento da base de clientes assistidos pelos programas sociais, emergiu a oportunidade da inclusão bancária digital por meio da atualização das contas convênios (Poupanças Sociais Digitais) para contas de Poupanças Digitais CAIXA (Poupança Digital).

A CAIXA no 4T21 atingiu um total de 146,2 milhões de clientes, dos quais 144,4 milhões de pessoas físicas e 1,8 milhão de pessoas jurídicas.

## Agronegócio

No que tange ao crédito rural, incluímos para o quinquênio 2022-2026 estratégias para tornar a CAIXA um dos principais *players* do mercado de crédito rural no país, nos fortalecendo como o maior banco de varejo do Brasil.

O Agronegócio CAIXA tem como objetivo reposicionar a atuação no mercado, mediante exploração de novas oportunidades de negócios adequadas ao público-alvo, ancorado em quatro pilares:

- Revisão do Modelo de Negócio para estreitar o relacionamento com os clientes, ofertando serviços especializados por meio de parcerias e plataformas de atendimento específicas, inclusive digitais.
- Diversificação das fontes de recursos (*funding*), buscando redução nos custos de captação e gestão mais assertiva na aplicação dos recursos do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – PRONAF – e estruturação de soluções financeiras em linha com o mercado.
- Agregação de agilidade e simplicidade ao processo de concessão, inclusive com a ampliação dos canais de distribuição, simplificação na prospecção e agregação de inovações tecnológicas.
- Resultados sustentáveis com a gestão eficiente da carteira, dos riscos, *ratings* e garantias, bem como incremento da base de clientes.

O saldo de carteira do crédito rural no 4T21 totalizou R\$ 16,5 bilhões, representando um crescimento de 113,6% em 12 meses, o que contribuiu para o avanço da nossa participação no mercado para 4,7%.

Segundo dados do Estban – Estatística Bancária Mensal por Município (BCB), em abril de 2020 ocupávamos a 8ª posição em saldo de crédito rural e passamos a ocupar o 3º lugar em dezembro 2021.

## Habitação e Governo

Em atendimento às determinações da Lei nº 13.303/2016, as informações referentes à habitação e governo são publicadas na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, que acompanha este documento.

## Fundos de Investimento

### Estrutura

Constituída em 1991, a Vice-Presidência Fundos de Investimento (VIART) é responsável pela Administração e Gestão de Recursos de Terceiros (Fundos de Investimento e Carteiras Administradas).



Em setembro de 2021, foram finalizados os processos de autorização e habilitação junto aos órgãos reguladores e autorreguladores, que tornaram a CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (CAIXA Asset) apta a atuar, ocasião em que foi dado início, pela CAIXA, ao processo de migração dos serviços de gestão prestados aos Fundos de Investimento para a CAIXA Asset, conforme acordo comercial entre as partes.

O acordo comercial confere à CAIXA Asset o direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja administradora fiduciária e distribuidora. Do mesmo modo, a CAIXA tem exclusividade na prestação dos serviços de administração fiduciária e de distribuição de veículos de investimento no âmbito da rede de distribuição da CAIXA nos veículos de investimento geridos pela CAIXA Asset. O direito de exclusividade da CAIXA Asset não abrange o Fundo de Investimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FI-FGTS), os fundos de investimento dos quais o FI-FGTS seja o único cotista e as Carteiras Administradas do FGTS e do Fundo de Desenvolvimento Social. Dessa forma, com a criação da CAIXA Asset, a VIART passou a ser responsável pelos serviços de administração fiduciária, controladoria de ativos de terceiros e custódia qualificada, inclusive para os fundos geridos pela CAIXA Asset, e pela gestão de fundos de investimento e

carteiras administradas destinados a acolher recursos do FGTS e de Fundos de Governo, de financiamento e/ou garantidores.

Os principais desafios para 2022 são:

- Adequação de processos e sistemas às novas regulamentações: no ambiente regulatório, são aguardadas novas regras que trarão importantes inovações para a indústria de fundos de investimento. A CVM, por meio da nova regulamentação de Fundos de Investimento, trará as disposições legais decorrentes da Lei da Liberdade Econômica (Lei nº 13.874/19) e revogará, dentre outras instruções, as Instruções CVM nº 356, 444 e 555. Já a ANBIMA trará a atualização do Código e Regras e Procedimentos da Administração de Recursos de Terceiros, além das Regras e Procedimentos para Identificação de Fundos de Investimento Sustentável e Regras e Procedimentos para Envio de Informações para a Base de Dados.
- *Open Banking*: início da Fase 4 (*Open Finance*), etapa que abrange dados sobre câmbio, serviço de credenciamento, investimentos, seguros e previdência, com o compartilhamento das informações de Fundos de Investimento, tais como os parâmetros dos produtos na Fase 4A e dados transacionais dos clientes na Fase 4B.

## Ativos – Asset

A CAIXA Asset, habilitada perante a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) por meio do Ato Declaratório nº 19.043, de 31 de agosto de 2021, e autorizada a funcionar pelo Banco Central em 27 de setembro 2021, possui como propósito contribuir com a realização dos objetivos dos nossos investidores por meio de investimentos sustentáveis e acessíveis a todos.

No ranking de Gestores ANBIMA de dezembro de 2021, a CAIXA Asset ocupa a posição de 4ª maior gestora de recursos do Brasil, com mais de R\$ 437 bilhões sob gestão, alcançando mais de 1,8 milhão de clientes Pessoas Físicas, Governo, Micro e Pequenas Empresas, Corporativo e Institucionais.

A missão da CAIXA Asset é “Entregar soluções de investimentos adequadas ao perfil e propósito de cada investidor”.

Os desafios e as oportunidades para 2022, primeiro ano de funcionamento da CAIXA Asset, estão vinculados principalmente ao atendimento das demandas dos clientes relacionadas à performance e consistência dos produtos, com disponibilização de portfólio com as melhores estratégias passivas e ativas, de acordo com o perfil de cada cliente, além do atendimento das necessidades do acionista único da CAIXA Asset, com o incremento da geração de resultado com taxa de administração dos fundos de investimento.

A definição e a implantação das estratégias para o portfólio, atualmente sob a responsabilidade da CAIXA Asset, foram conduzidas ao longo do ano de 2021 com o foco na complementação com novas estratégias, início da implantação de portfólio aderente ao contexto ASG (do inglês ESG: *Environmental, Social and Governance*) e na adequação e reposicionamento de produtos alinhados às necessidades dos clientes.

Ao longo do ano foram lançados 8 fundos de investimento da classe multimercado ou ações, o que ampliou as opções aos clientes para a diversificação de suas carteiras com produtos mais sofisticados.

Foram feitas 6 campanhas temáticas em eventos ou datas comemorativas e voltadas à entrega de pacote de valor aos clientes. Diversos fundos foram utilizados nessas campanhas, cuja ação principal se deu com a redução significativa do tíquete inicial de aplicação, com o objetivo de incentivar a entrada de novos clientes, aumentando, dessa forma, a base de cotistas. Além disso, foi efetua-

da uma nova etapa de revisão de portfólio, alterando parâmetros e reduzindo o tíquete inicial de entrada de 10 fundos de renda fixa, renda variável e multimercados, proporcionando ao investidor um portfólio mais acessível.

Em 2021, a indústria de fundos voltou a bater recordes de captação, o que demonstra a retomada da confiança do investidor após um cenário persistente de crise devido à pandemia da covid-19.

Nessa retomada da captação líquida na indústria de fundos, a CAIXA Asset despontou como uma das líderes de captação da indústria de fundos, com destaque para a captação de recursos nos fundos da classe de renda fixa, ocupando a segunda posição entre todos os gestores.

## CAIXA Seguridade

O primeiro trimestre de 2021 marcou o começo do novo modelo de negócios da Companhia, com (i) novos acordos de exclusividade, com participação econômica mais significativa e maior governança, alinhados à atuação estratégica na comercialização dos produtos de seguros com a marca CAIXA, e (ii) novo modelo de atuação nos negócios de distribuição, com o início das atividades da CAIXA Corretora, negócio 100% da CAIXA Seguridade, que passou a ser a corretora de seguros a atuar na rede de distribuição da CAIXA.

Em 29 de abril de 2021, a CAIXA Seguridade concluiu sua oferta pública de ações (IPO) na B3 e passou a ser listada no Novo Mercado com o ticker CXSE3. A oferta totalizou um volume financeiro de R\$ 5 bilhões, considerando a oferta base (450 milhões de ações) e o lote suplementar (67,5 milhões de ações).

Cabe ressaltar que, dentre as entregas planejadas para 2021, já no terceiro trimestre de 2021, as nossas principais linhas de negócio se encontravam em plena operação, e encerramos o período de transição para o novo modelo de Corretagem, que passou a operar integralmente com Corretora própria. Iniciamos também as operações de Co-corretagem dos ramos Rural, Engenharia e Multirrisco em parceria com a Willis Affinity. O cliente passou a ter acesso a diversas seguradoras por meio do sistema multicálculo.

Mais informações sobre a CAIXA Seguridade podem ser obtidas em Caixa Seguridade – Relações com Investidores <https://www.ri.caixasegurade.com.br/>.

## CAIXA Cartões

A CAIXA Cartões Holding S.A. (CAIXA Cartões ou Companhia) é uma subsidiária integral da CAIXA em operação desde janeiro de 2020, que tem por objeto social gerir participações societárias, podendo adquirir e alienar participações em empresas já existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, com ou sem controle, cujo objeto social seja relacionado a meios de pagamento, bem como explorar quaisquer direitos e atividades comerciais ligadas a meios de pagamento.

A Companhia foi constituída para ser o ecossistema de meios de pagamento do Conglomerado, com atuação integrada em diferentes verticais de negócio, de forma a potencializar oportunidades em múltiplas frentes, aproveitando as forças da marca, base de clientes e balcão CAIXA.

A Estratégia da CAIXA Cartões observa o alinhamento às diretrizes corporativas da CAIXA, e sua atuação visa ampliar a participação do Conglomerado em negócios estratégicos, de forma a maximizar a eficiência e gerar sinergia de resultado. As ações da Companhia são orientadas ao alcance de objetivos de longo prazo, visão de futuro e cumprimento da missão e propósito, à luz do comportamento dos ambientes interno e externo.

A CAIXA Cartões tem como propósito organizacional “Simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros”. A partir desse propósito, foram definidos objetivos estratégicos e indicadores que oferecem parâmetros e direcionamento claro de esforços. Como Visão, estabeleceu-se o detalhamento da razão de ser da empresa e o que ela pretende oferecer à sociedade: “Ser um ecossistema de pagamentos relevante para todos os brasileiros”.

Em 2020, primeiro ano de operação da Companhia, os esforços de atuação foram orientados ao estabelecimento da estrutura organizacional da CAIXA Cartões e ao início dos processos de seleção dos potenciais parceiros, privilegiando a governança e o fortalecimento do negócio. Além disso, o ano foi marcado pela migração da participação societária da Elo para a CAIXA Cartões.

Na sequência, o ano de 2021 teve como foco a evolução das parcerias estratégicas, notadamente o acordo comercial em Adquirência, a constituição de *joint venture* para atuação no segmento de Pré-Pago, e o aumento na participação societária da Elo para 41,415%. Destaca-se ainda a constituição de unidade de negócio, no âmbito da Companhia, para exploração da vertical de Fidelidade.

Mais informações sobre a CAIXA Cartões podem ser obtidas em: <https://www.caixacartoes.caixa.gov.br/>.

## CAIXA Asset

A CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (CAIXA Asset) foi criada para ser o braço de gestão de fundos de investimento do conglomerado CAIXA, constituída por sua controladora, CAIXA Econômica Federal, no dia 14 de abril de 2021, mediante Escritura Pública de Constituição.

A Companhia conta com quadro de pessoal de empregados efetivos da CAIXA, com custos arcados pela CAIXA Asset.

Em 31 de agosto de 2021, por meio do Ato Declaratório nº 19.043, a CAIXA Asset foi habilitada a realizar os serviços de gestão de recursos perante a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Já em 27 de setembro 2021, foi autorizada pelo Banco Central a funcionar como instituição financeira.

A CAIXA Asset é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da CAIXA, e tem como objeto social:

- subscrever, isoladamente ou em consórcio com outras sociedades autorizadas, emissões de títulos e valores mobiliários para revenda;
- intermediar oferta pública e distribuição de títulos e valores mobiliários no mercado;
- comprar e vender títulos e valores mobiliários, por conta própria e de terceiros, observada a regulamentação baixada pelo Banco Central e pela Comissão de Valores Mobiliários nas suas respectivas áreas de competência;
- encarregar-se da administração de carteiras, da gestão de recursos e da custódia de títulos e valores mobiliários;
- incumbir-se da subscrição, da transferência e da autenticação de endossos, de desdobramento de cauelas, de recebimento e pagamento de resgates, juros e outros proventos de títulos e valores mobiliários;
- exercer funções de agente fiduciário;
- instituir, organizar e administrar fundos e clubes de investimento;
- constituir sociedade de investimento-capital estrangeiro e administrar a respectiva carteira de títulos e valores mobiliários;

- praticar operações no mercado de câmbio de taxas flutuantes;
- praticar operações de conta margem, conforme regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários;
- realizar operações compromissadas;
- praticar operações de compra e venda de metais preciosos no mercado físico, por conta própria e de terceiros, nos termos da regulamentação baixada pelo Banco Central;
- operar em bolsas de mercadorias e de futuros, por conta própria e de terceiros, observada regulamentação baixada pelo Banco Central e pela Comissão de Valores Mobiliários nas suas respectivas áreas de competência;
- prestar serviços de intermediação e de assessoria ou assistência técnica em operações e atividades nos mercados financeiro e de capitais;
- exercer outras atividades para as quais obtiver autorização expressa do Banco Central do Brasil ou da Comissão de Valores Mobiliários.

A Companhia é direcionada por seu Planejamento Estratégico aprovado pelo Conselho de Administração, que, além de traçar objetivos e diretrizes, materializa paradigmas para a consecução de seu propósito — contribuir com a realização dos objetivos dos nossos investidores por meio de investimentos sustentáveis e acessíveis a todos.

Os objetivos estratégicos 2022-2026 da Asset são:

- Consolidar a CAIXA Asset entre as DTVMs mais rentáveis do país;
- Aumentar a satisfação do cliente com atendimento, produtos e educação financeira;
- Intensificar o uso de dados na tomada de decisões estratégicas e prover soluções inovadoras;
- Ter processos e governança robustos, além de um ambiente de trabalho que estimule a alta performance.

A CAIXA Asset possui estrutura de decisão colegiada própria, aderente às melhores práticas de Governança Corporativa: Conselho de Administração composto por sete membros, sendo dois com o atributo de conselheiro independente, e Conselho Fiscal composto por três membros titulares.

A Companhia dispõe de três diretores, que integram a Diretoria Colegiada, sendo o responsável pelas atividades de riscos e controles internos perante a CVM; um Diretor responsável pelas atividades de gestão de recursos e outro Diretor responsável pela estrutura de produtos e comercial da Companhia.

Além disso, por meio do acordo de compartilhamento com a CAIXA, a Asset utiliza os Comitês de Auditoria e de Elegibilidade e Indicação e Remuneração de seu controlador.

Além dos comitês estatutários citados, a CAIXA Asset em seus processos decisórios emprega três eixos deliberativos colegiados para lidar com os temas de sua responsabilidade: (i) estratégias de alocação de dos fundos de investimento; (ii) gestão de riscos de mercado, crédito e liquidez; e (iii) viabilidade de produtos e sua estratégia de colocação.

A Companhia detém estruturado sistema de governança corporativa, fundamentado em seu Estatuto Social, Políticas, Regimentos Internos e outros regramentos que tratam — por exemplo — da decisão colegiada no âmbito da CAIXA Asset, da divulgação de informações, gestão de pessoas, indicação e eleição de administradores e conselheiros, transações com partes relacionadas, ética e conduta, transações com valores mobiliários, compliance e gestão de riscos.

Mais informações sobre a CAIXA Asset estão disponíveis no link: <https://www.caixa.gov.br/caixa-asset/Paginas/default.aspx>.

## Corregedoria

Destacamos as nossas principais ações de prevenção, supervisão, controle, correição e gestão da ética adotadas:

### Implantação do Juízo de Admissibilidade de Denúncias, com a definição de procedimentos e parâmetros de admissibilidade

Permitiu maior agilidade na análise da denúncia e resposta ao denunciante, bem como redução de custos em função da eliminação de instauração de procedimentos não necessários.

## Implantação do Processo Eletrônico

Tornou possível a eliminação do trâmite e arquivamento de documentos/dossiês físicos, permitindo a tramitação de todo o processo disciplinar de forma digital, garantindo maior segurança no arquivamento e recuperação de documentos, além da redução de prazos, custos e riscos jurídicos.

## Centralização do processo de Cobrança de Responsabilidade Civil e da Tomada de Contas Especial na Corregedoria

Permitiu melhor controle e maior eficiência em relação aos procedimentos de cobrança administrativa e registro de Tomada de Contas Especial junto ao TCU.

## Centralização das apurações das unidades vinculadas à área de Varejo

Tal medida figura como importante marco para a Empresa, uma vez que resolve relevante questão perante os órgãos reguladores, libera os empregados da área de Varejo para as atividades negociais e torna o processo disciplinar mais eficiente e célere para a CAIXA, na medida em que passa a ser realizado pela unidade que possui conhecimentos técnicos e especializados sobre a matéria.

## Redução dos prazos e do custo do processo disciplinar

Resultado das alterações realizadas no manual normativo que regula o nosso processo disciplinar, principalmente em relação à utilização de meios digitais para realização de oitivas e sustentação oral como a simplificação dos procedimentos de julgamento.

## Atuação preventiva da Corregedoria

Forte atuação preventiva com objetivo de mitigar a ocorrência de fatos irregulares na empresa.

Destaca-se a implementação do Selo de Integridade CORED (Corregedoria) – Eixo Correcional, o qual busca identificar as unidades vinculadas à Rede Varejo

com menor índice de ocorrências disciplinares para fins de reconhecimento e premiação e as unidades com maior índice de ocorrências para orientação. Destaca-se, ainda sob enfoque preventivo, a elaboração do Relatório de Risco Correcional.

## Implementação da Conciliação Local

Ferramenta de gestão que proporciona a oportunidade do restabelecimento de uma convivência harmônica e respeitosa, através de um acordo entre as partes envolvidas, e para isso, conta com atuação do gestor chefe da unidade no papel de facilitador e Representante Local da Comissão de Ética, evitando-se a instauração de processos éticos custosos à empresa.

## Auditoria

FS9

Nossa 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 do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.879/2020, que regulamenta as atividades de auditoria interna nas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

A Diretoria de Auditoria Interna é responsável pela atividade de Auditoria Interna e estabelecimento das políticas, diretrizes e princípios para a área, vincula-se diretamente ao Conselho de Administração por força do Estatuto da CAIXA, relaciona-se com o Comitê de Auditoria (COAUD).

A Diretoria de Auditoria Interna sujeita-se às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização, conforme legislação específica, às normas publicadas pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), criada por meio do Decreto nº 6.021/2007, às normas do Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil) e, no que for aplicável, às normas e procedimentos de auditoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

O Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), elaborado anualmente pela Diretoria de Auditoria Interna, é baseado em riscos e atende às exigências da CGU e do CMN, consoante à estratégia corporativa, aos objetivos estratégicos, às diretrizes da gestão, às metas das unidades auditadas e aos riscos aos quais seus processos estão sujeitos.

A partir do PAINT, a Diretoria de Auditoria Interna realiza auditorias nas unidades da CAIXA, canais parceiros (Rede Lotérica e Correspondentes Bancários), empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato, e na Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF), com foco em processos de negócio, suporte e gestão.

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

As recomendações emitidas pela Diretoria de Auditoria Interna são acompanhadas até a finalização pelos gestores responsáveis e, a partir desse momento, são avaliadas pelo trabalho de auditoria de *follow-up* e,

se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, o apontamento é classificado como corrigido.

Além disso, assessorará a Administração no desempenho das suas funções e responsabilidades e fornece-lhe 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.

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



A Diretoria de Auditoria Interna, enquanto 3<sup>a</sup> LD, tem como função avaliar e informar a eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo a forma como a 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> LD alcançam os objetivos em relação ao gerenciamento de riscos e controles, atuando com autonomia e independência na avaliação do Sistema de Controles Internos.

O planejamento da Diretoria de Auditoria Interna contempla a realização de auditorias nas quais são avaliados aspectos socioambientais, de sustentabilidade e de integridade, bem como as políticas que compõem nossa arquitetura de governança corporativa e do Sistema de Controles Internos.

## Pessoas

Obtivemos a melhor nota em Índice de Governança e Gestão Pública (IGG) entre as instituições financeiras estatais avaliadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

O TCU avalia o nível de aplicabilidade da governança e da gestão pública às organizações, tendo como objeto de avaliação a gestão de: contratações; controle; estratégia; liderança; orçamento; pessoas e tecnologia e segurança de informação. Importante destacar que alcançamos a nota máxima em 5 dos 6 itens avaliados no Índice de Gestão de Pessoas, que avaliou:

- Realizar planejamento da gestão de pessoas: 100%.
- Definir a demanda por colaboradores e gestores: 100%.

- Assegurar o provimento das vagas existentes: 100%.
- Assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados: 100%.
- Desenvolver as competências dos colaboradores e dos gestores: 100%.
- Desenvolver e manter ambiente de trabalho positivo para o desempenho: 88,4%.
- Gerir o desempenho dos colaboradores e dos gestores: 100%.

Em 2021, 378 organizações participaram da avaliação e alcançamos a terceira maior nota na classificação geral, subindo 36 posições em comparação a 2018. Este é nosso melhor resultado desde que o índice começou a ser apurado.

Atuamos na prevenção e orientação aos empregados e clientes, além de estimular ações integradas à Estratégia CAIXA, promovendo um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, a identificação dos empregados com a Empresa e a melhoria da produtividade das equipes alocando eficientemente recursos em gestão de pessoas.

Mais informações sobre nossa gestão de pessoas podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade, que acompanha este documento.



## CAPÍTULO 4

# RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO





## Resultado

103-2, 103-3/201, 201-1

Em 2021, o lucro líquido foi de R\$ 17,3 bilhões, aumento de 31,1% se comparado ao ano de 2020. No 4T21, o lucro líquido foi de R\$ 3,2 bilhões, aumento de 0,3% em relação ao 3T21.

## Margem Financeira

A margem financeira alcançou R\$ 45,8 bilhões em 2021, aumento de 15,3% se comparado a 2020. O crescimento é decorrente, principalmente, dos aumentos de 10,0% no resultado das operações de crédito e 19,9% no resultado de aplicações interfinanceiras de liquidez; compensado pelos crescimentos de 21,9% em despesas com emissão de recursos de instituições financeiras e de 22,6% em despesas com recursos de clientes.

No 4T21, a margem financeira foi de R\$ 11,5 bilhões, aumento de 8,5% em relação ao 4T20, com destaque para o aumento de 16,2% nas receitas com

operações de crédito, 27,2% no resultado de operações com títulos e valores mobiliários e de 152,0% no resultado de aplicações interfinanceiras de liquidez.

## Carteira de Crédito

A carteira de crédito ampliada encerrou o 4T21 com um saldo de R\$ 867,6 bilhões, crescimento de 10,2% em relação ao 4T20 e 3,0% no trimestre. O aumento do saldo foi influenciado pelos crescimentos em 12 meses de 9,2% em crédito imobiliário, 18,9% em crédito comercial pessoa física, 10,2% em crédito pessoa jurídica, principalmente nos segmentos de micro e pequenas empresas, 1,2% em saneamento e infraestrutura e de 113,6% em agronegócio.

Em 2021, foram concedidos R\$ 436,5 bilhões em crédito, aumento de 3,9% em relação a 2020. No 4T21, foram concedidos R\$ 114,7 bilhões em crédito para a população brasileira, crescimento de 3,0% em relação ao 4T20, com destaque para os aumentos de 5,4% em crédito imobiliário, 1.066,0% em saneamento e infraestrutura e de 179,9% em agronegócio.

A carteira da CAIXA finalizou o 4T21 com um índice de inadimplência de 1,95%, redução de 0,21 p.p. no trimestre. As operações classificadas com *ratings* de AA-C totalizaram 92,2% no final do 4T21.

O nível de provisionamento da carteira cobre 2,3 vezes a inadimplência superior a 90 dias, totalizando 229,2% em dezembro de 2021.

## Eficiência Operacional

No 4T21, as receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 6,3 bilhões, aumento de 4,4% no trimestre, com destaque para o crescimento de 11,7% nas receitas com serviços de governo, 10,1% com receitas de operações de crédito, 4,1% com seguros, capitalização, previdência e consórcios e 4,0% com cartões de débito e crédito.

Com esse resultado, o índice de cobertura das despesas administrativas atingiu 68,1%, e o índice de cobertura das despesas de pessoal totalizou 102,9%, ambos com crescimento de 1,1 p.p.

As outras despesas administrativas, no 4T21, apresentaram redução de 7,4% em relação ao 4T20, e as despesas de pessoal reduziram 2,1% nesse mesmo período, refletindo o controle dos custos administrativos em linha com as ações de otimização que estão em curso.

## Captações

O saldo das captações totalizou R\$ 1,1 trilhão em dezembro de 2021, um volume suficiente para cobrir 126,8% da carteira de crédito. Destaque para os depósitos em poupança, que totalizaram um saldo de R\$ 365,1 bilhões e representam 35,4% de participação de mercado.

## Clientes e Rede de Atendimento

No final do 4T21, a CAIXA possuía 146,2 milhões de correntistas e poupadore, dos quais 144,4 milhões de pessoas físicas e 1,8 milhão de pessoas jurídicas.

A rede da CAIXA possui 53,8 mil pontos de atendimento. São 4,3 mil agências e postos de atendimento, 22,4 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, e 27,1 mil ATMs disponíveis nos postos e salas de autoatendimento.

## Plataforma Digital – CAIXA Tem

Atingindo o recorde de mais de 109 milhões de contas poupanças sociais digitais gratuitas abertas até o final de dezembro de 2021, o App CAIXA Tem viabilizou o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil.

## Crédito para Pessoa Física

A carteira de crédito com pessoas físicas encerrou o ano com saldo de R\$ 112,55 bilhões, aumento de 14% em 12 meses. Apesar das projeções de aumento da inadimplência, a flexibilização das regras negociais, como a dilatação de prazos, carência e incorporação, fizeram com que o índice se mantivesse em patamares baixos, alcançando 4,09% em dez./21.

Produto	Carteira (R\$)
Crédito pessoal	8.840.785.371,58
CDC	3.106.707.787,03
Consignado	75.360.331.370,20
Cheque especial	2.615.641.460,72
Penhor	2.043.489.081,37
Outros	20.587.916.637,51
Total	112.554.871.708,41

## Crédito para Micro e Pequenas Empresas

O saldo das operações de crédito para micro e pequenas empresas totalizou R\$ 48,44 bilhões em 2021, crescimento anual de 10,68%. O índice de inadimplência dessas operações foi de 4,41%. Destaque para as linhas emergenciais, que representam 71,94% da carteira em dez./21. Somente a linha de crédito PRONAMPE encerrou o ano com saldo de R\$ 19,38 bilhões, o que evidencia a atenção da CAIXA no segmento de MPE e o esforço da Instituição em reduzir o impacto da pandemia no orçamento das empresas.

## Cartões

Em 2021, o faturamento do Cartão de Débito totalizou R\$ 233 bilhões, com aproximadamente 3,6 bilhões de transações.

Neste ano, os negócios de cartões de débito superaram, em sua maioria, os resultados apresentados em 2020. Os quadros a seguir apresentam os principais resultados dos negócios de Cartões e Pagamentos, como dados de faturamento, emissão de cartões e a contribuições destes negócios para o nosso resultado, bem como base de produtos ativos, faturamento e *market share*.

Em 2021, o faturamento em compras dos clientes que utilizaram os Cartões de Débito CAIXA como meio de pagamento foi na ordem de R\$ 233 bilhões, uma média de 9,8 milhões de transações aprovadas por dia. Do faturamento total, R\$ 7,9 bilhões foram utilizados na modalidade de débito virtual.

## Atacado

As ações promovidas pelo Atacado proporcionaram entregas relevantes, o que elevou a nossa competitividade e nossa rentabilidade em importantes setores da economia brasileira:

- Infraestrutura e Construção Civil

No ano de 2021, em sintonia com o Plano Estratégico CAIXA, continuamos a atuar de forma relevante na concessão de crédito para o segmento de infraestrutura e construção civil, mantendo a gestão qualificada da carteira, com foco em rentabilidade e eficiência.

Para tanto, possuímos uma equipe dedicada aos segmentos, de forma a prestar um atendimento qualificado e especializado, para melhor atender às necessidades dos clientes CAIXA.

**Quadro 1: Principais resultados dos negócios de Cartões e Pagamentos 2021**

<b>R\$ 11,08 bi</b> Saldo na Carteira <b>Maior banco em débito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>214 milhões</b> de cartões de débito</li> <li>• <b>9,8 milhões</b> de transações por dia</li> <li>• <b>R\$ 640 milhões</b> de faturamento por dia</li> </ul>
--

**Quadro 2: Dados de faturamento e *market share* de cartões 2021**

Modalidades	Base de Cartões	Faturamento	Market Share Faturamento
Cartão de Crédito e Débito	222,54 milhões	253,7 bilhões	11,51%
Cartão de Débito	214,30 milhões	210,0 bilhões	25,87%
Cartão de Crédito	8,24 milhões	43,7 bilhões	3,10%

Dentre os principais projetos executados, destacamos: a) incentivo às contratações no Programa Saneamento para Todos, com recursos do FGTS, cujos projetos podem beneficiar aproximadamente 1,7 milhão de pessoas; b) medidas emergenciais para o enfrentamento dos efeitos financeiros adversos decorrentes da pandemia da covid-19 e da crise hídrica de 2021, especificamente para os projetos de geração de energia hidrelétrica acima de 50 MW de capacidade instalada.

- Comercial
- CAIXA Mais Saúde e CAIXA Hospitais

O CAIXA Mais Saúde, ação especial do CAIXA Mais Brasil, foi estruturada para levar a alta direção da CAIXA a instituições filantrópicas, hospitais e locais de convivência coletiva em situação de vulnerabilidade com o intuito de conhecer a realidade desses lugares e propor soluções.

A partir de março de 2021 foi retomada a possibilidade de pausas das operações ativas e adimplentes dos produtos do bloco CAIXA Hospitais, concedendo às instituições a possibilidade de pausar o pagamento de parcelas em até 6 meses (90 + 90 dias).

- Programa de Apoio ao Empregador (PAE)

Em novembro de 2021, lançamos o Programa de Apoio ao Empregador (PAE), ofertando condições especiais em operações de crédito.

O programa disponibilizou linhas de capital de giro e investimento com taxas e prazos diferenciados para as empresas que assumissem o compromisso de manter ou ampliar o número de empregados com carteira assinada nos 6 meses subsequentes à contratação das operações.

O público-alvo do programa foi de empresas com faturamento fiscal bruto anual superior a R\$ 30 milhões, clientes atendidos pela Rede de Atacado, e que possuíam folha de pagamento contratada junto à CAIXA ou em fase de implantação (migração).

- Mercado de Capitais

Com a sinergia entre as unidades de mercado de capitais e atendimento a clientes do atacado, através da sua área de Banco de Investimentos, assessoramos nossos clientes na diversificação de fontes de captação de recursos por meio de operações relevantes, como o IPO e o follow-on, além da retomada em operações de dívida, atuando em 10 ofertas públicas, maior quantidade nos últimos 05 anos, com sucesso na estratégia

de distribuição de papéis e estabelecendo um marco no relacionamento com o mercado.

Em paralelo à ação junto a diversos clientes do Atacado, o Banco de Investimento atuou, também, em operações de ativos do Conglomerado CAIXA que ajudaram a fomentar a participação de investidores do varejo, como o representativo IPO da Caixa Seguridade Participações S.A.

- Tesouraria

A Tesouraria tem papel fundamental nos processos de maximização do retorno dos recursos da CAIXA. Através da captação e da aplicação, administra a carteira de ativos. Em sua atuação em mercado, é credenciada para atuar como uma das instituições representantes (*dealer*) do Tesouro Nacional e do Banco Central do Brasil, sendo classificada no ranking como 6º na STN E 7º no BACEN em 2021.

## Clientes e captação

Somos o banco que auxilia nos eventos importantes da vida do cliente, com uma oferta completa, customizada e sólida de produtos de investimento, crédito e serviços bancários, alavancando esteiras e processos digitais.

Aumentamos nossa penetração nos segmentos, qualificando e fidelizando a base a partir da condução de estratégias que gerem valor à experiência do cliente, almejando, para o próximo exercício, o refinamento e fortalecimento das ações.

Nesse cenário, elencamos as seguintes ações que contribuíram para os resultados alcançados:

- Inauguração do PA Singular – Na seara da expansão da rede física de atendimento, realizou-se, em julho de 2021, um movimento de alinhamento ao mercado, com a inauguração dos dois primeiros pontos de atendimento destinados aos clientes de alta renda. Localizados nas cidades de Recife e Fortaleza, essas unidades, denominadas PA Singular, visam contribuir para o posicionamento de nossa marca e para a disponibilização de um modelo de relacionamento que se aproxima dos clientes desse segmento.
- Cross-Sell – ações de incremento do cross-sell a partir da comercialização de produtos e serviços em conjunto, rentabilizando a base e promovendo a fidelização dos clientes.

- Eventograma PF/PJ – Ações de relacionamento com os clientes de varejo, em datas relevantes, com oferta de produtos e serviços com diferentes frentes de atuação.
- Crédito Salário – Estratégia de atuação junto ao nicho nas diferentes fases de relacionamento do cliente com a CAIXA (internalização, portabilidade, rentabilização e retenção) com pacote de valor específico, gerando valor a partir das diferentes frentes de atuação.
- Gigantes do Asfalto – Estratégia de relacionamento com caminhoneiros, no âmbito do programa Gigantes do Asfalto, do Governo Federal, para valorização do nicho dos transportadores a partir da disponibilização de condições diferenciadas na contratação de linhas de crédito e benefícios exclusivos em produtos e serviços.
- Estratégia Agro – Crédito Agronegócio – Ações destinadas à ampliação de nossa atuação na concessão de crédito rural, setor de extrema importância para a produção de alimentos, geração de riquezas e empregos no Brasil. Nesse sentido, iniciamos 2021-2022 com a oferta recorde de recursos para o crédito rural de R\$ 35 bilhões por meio do Plano Safra e, entre outras ações, inauguramos Pontos de Atendimento exclusivos para os produtores rurais, contemplando a revisão do modelo de relacionamento, portfólio prioritário e jornada, bem como ações de comunicação direcionadas.
- Energia Solar – Em 17 de dezembro de 2021, lançamos a linha Crédito Pessoal Energia Renovável, produto destinado a clientes pessoa física que desejam financiar a aquisição e instalação de sistemas de energia fotovoltaica, propiciando economia de até 95% da conta, o que reforça nossos valores de responsabilidade socioambiental.
- IPO CAIXA Seguridade – Construção de estratégia de distribuição, comunicação e abordagem para o IPO da CAIXA Seguridade. Destaca-se que realizamos a maior operação de abertura de capital em quantidade de investidores pessoas físicas do 1S21 no país (mais de 150 mil), movimentando R\$ 5 bilhões com a entrada da CAIXA Seguridade na bolsa;
- Open Banking – Estratégia de implantação do Projeto Open Banking, contemplando a elaboração de estratégia negocial, visando o fortalecimento de nossa

atuação e da nossa atratividade em um cenário de compartilhamento de dados.

## Private

A implantação da Rede Private no Atacado corrobora com a potencialização dos resultados com foco no relacionamento e atendimento especializado, com ações de incremento do cross-sell a partir da comercialização de produtos e serviços que, em conjunto, rentabilizam a base e promovem a fidelização dos clientes.

## Fundos

### Fundos de Investimento

Administramos fiduciariamente mais de 460 fundos de investimento, totalizando investimentos da ordem de R\$ 552,76 bilhões, de acordo com os critérios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) – não considerando os Fundos Extramercados e FI-FGTS –, com mais de 1,9 milhão de cotistas/investidores e de Receita com Prestação de Serviços (RPS) projetada para 2021 de R\$ 2,25 bilhões.

Somos a quarta maior administradora de fundos de investimento no mercado doméstico, com *market share* (participação de mercado) de 8,0%, destacando-se os fundos de renda fixa, com participação de 14,2%, terceira maior administradora da classe.

Além de sermos líderes da indústria doméstica de fundos de investimento no segmento de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), com representatividade de 42,7%, somos destaque também nos segmentos Varejo, Poder Público e Entidades Fechadas de Previdência Complementar Empresas Públicas (EFPC), em que apresentamos participações de mercado superiores a 19%.

Somos a segunda maior administradora nos segmentos EFPC Empresas Públicas, Poder Público e Varejo, com uma representatividade de 24,7%, 18,8% e 21,6%, respectivamente. Outrossim, somos a terceira maior administradora de Fundos para Varejo Alta Renda (12,7%) e Middle Market (13%).

Na ótica da custódia, representamos 4,4% da Indústria, sendo a sexta maior instituição custodiante de fundos de investimento.

## Fundos de Governo

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

FS7, FS8

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho. No início de cada mês, os empregadores depositam em contas abertas no FGTS, em nome dos empregados, o valor correspondente a até 8% do salário de cada funcionário. O FGTS é constituído pelo total desses depósitos mensais, e os valores pertencem aos trabalhadores que, nas situações previstas no artigo 20 da Lei nº 8.036/90, podem dispor dos valores depositados em suas respectivas contas.

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

### Arrecadação do FGTS

Em 2021, o FGTS registrou arrecadação bruta de R\$ 137,2 bilhões, apresentando elevação de 7,8% em relação à arrecadação bruta do ano de 2020 (R\$ 127,3 bilhões).

Esses dados estão disponíveis na página [www.fgts.gov.br](http://www.fgts.gov.br) – opção sobre o FGTS – Números.

Em 27 de abril de 2021, a MP nº 1.046/2021 suspendeu a exigibilidade dos depósitos devidos pelos empregadores ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço para as competências abril a julho/2021, para posterior recolhimento parcelado até dezembro de 2021, iniciando em 06 de setembro do mesmo ano, sem o pagamento de juros e encargos por atraso, medida que teve por objetivo dar condições às empresas para enfrentar dificuldades ocasionadas pela situação de calamidade decorrente da pandemia da covid-19.

A medida obteve adesão de 101 mil empresas, que totalizaram R\$ 5,9 bilhões suspensos nas competências envolvidas, dos quais R\$ 5,6 bilhões retornaram ao Fundo nos meses de diferimento, com adimplência percebida na porcentagem de 95% do valor total previsto para pagamento.

### Serviços ao empregador via Conectividade Social

Na esteira da modernização, é priorizada a disponibilização de serviços ao empregador, por meio do Conectividade Social, dando autonomia na realização das operações com o FGTS, com a atribuição de responsabilidade integral pelas informações prestadas ao FGTS e solidariamente pelas informações prestadas por seus outorgados e substabelecidos, ao utilizar-se dos serviços disponíveis no Conectividade Social Empregador – CSE.

É sempre importante destacar que o Conectividade Social é um canal eletrônico disponibilizado ao Empregador para comunicação e cumprimento de suas obrigações junto ao FGTS.

## Pagamento do FGTS

Os saques somaram, em 2021, R\$ 119,7 bilhões, e, considerando o fluxo de caixa, resultaram em arrecadação líquida de R\$ 17,4 bilhões.

Ano	Arrecadação Bruta (R\$)	Saque (R\$)	Arrecadação Líquida (R\$)
2017 <sup>(1)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	128.709.622.679,91	125.271.632.355,15	3.437.990.324,76
2020 <sup>(3)</sup>	127.274.139.775,88	129.450.599.261,61	-2.176.459.485,73
2021 <sup>(4)</sup>	137.161.330.314,05	119.738.136.615,16	17.423.193.698,89

(1) Não considera o pagamento das contas inativas.

(2) Não considera o pagamento do Saque Imediato.

(3) Não considera o pagamento do Saque Emergencial FGTS.

(4) Alterada a metodologia de apuração de saque de valores debitados para quantia efetivamente paga ao trabalhador.

Os valores sacados pelos trabalhadores concentraram-se em quatro modalidades: Demissão sem Justa Causa (48,98% do montante sacado), Habitação (19,05%), Saque-Aniversário (15,11%) e Aposentadoria (9,32%). As quatro modalidades citadas, juntas, perfizeram 92,46% do total de saques ocorridos.

O saque 100% digital, que possibilita ao trabalhador efetuar o saque das contas FGTS sem a necessidade de comparecer a uma agência da CAIXA, garantindo mais comodidade e conforto, foi responsável por proximadamente 29,2 milhões de saques, correspondendo a 68,36% dos atendimentos para saque, cujos valores sacados totalizaram R\$ 48,4 bilhões.

O App FGTS, canal de atendimento ao trabalhador, registrou, em 2021, aproximadamente 48,2 milhões de downloads e média diária de 1,5 milhão de usuários ativos.

Até dezembro de 2021, o serviço de prestação de informação FGTS ao trabalhador totalizou o montante de 1.137 milhões, trazendo comodidade ao trabalhador e um acompanhamento tempestivo do saldo do Fundo de Garantia.

O quadro abaixo demonstra a evolução da prestação de informação FGTS ao trabalhador, por canal, nos últimos três anos.

CANAL / EXERCÍCIO	2019	2020	2021
Extrato Bimestral	54.341.017	1.100.732	1.178
SMS	270.865.958	284.930.294	207.631.069
App	192.826.421	381.520.631	473.774.427
E-mail	29.045.633	22.608.109	0
Site CAIXA	61.479.702	24.509.363	19.137.209
IBC	337.862.355	495.562.998	425.541.219
ATM	28.442.350	21.712.155	11.042.774
Agência	1.873.532	727.164	534.688
Total de Informações Prestadas	976.736.968	1.232.671.446	1.137.663.184

## Cadastro FGTS

No que tange à Gestão das Contas Vinculadas do FGTS, a CAIXA administrou, em 2021, mais de 208,9 milhões de contas ativas, cujo saldo no final do exercício totalizou R\$ 490,0 bilhões.

Quanto às operações do Ativo do FGTS, a CAIXA, no papel de Agente Operador, empreendeu esforços voltados para a plena execução do orçamento, considerado o melhor retorno com o menor risco possível. Parte dessas ações compreendem a prospecção de novos agentes financeiros no mercado, dispostos a trabalhar com os recursos do FGTS, e elaboração de estudos para uma melhor distribuição do orçamento.

## Orçamento FGTS 2021

Em 2021, o CCFGTS aprovou a Resolução nº 1.009, que dispõe sobre a reprogramação dos orçamentos financeiro, operacional e econômico para o exercício de 2021 e o orçamento plurianual de aplicação para o período de 2021-2024, nas áreas de Habitação, Saneamento, Infraestrutura e Saúde.

Foram destinados R\$ 77,4 bilhões para aplicação nas áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura

urbana e FGTS-Saúde, incluídos R\$ 8,5 bilhões a título de descontos concedidos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, conforme distribuição abaixo.

ORÇAMENTO FGTS 2021	
ÁREA	Valor (R\$ bilhões)
Habitação	59,5
Saneamento Básico	4,0
Infraestrutura Urbana	5,0
Saúde	0,45
Desconto FGTS	8,5
<b>TOTAL</b>	<b>77,4</b>

Fonte: Orçamento Operacional Resolução CCFGTS nº 1.009/2021 e IN MDR nº 48/2021.

As contratações com recursos do FGTS totalizaram R\$ 51,2 bilhões, o que representa uma redução de 8% em relação a 2020, conforme o quadro abaixo (números provisórios, sujeitos a alteração até a submissão das Demonstrações Financeiras ao Conselho Curador do FGTS).

ÁREA	2019*		2020*		2021**	
	Valor (R\$ bilhões)	Famílias Atendidas***	Valor (R\$ bilhões)	Famílias Atendidas***	Valor (R\$ bilhões)	Famílias Atendidas***
Habitação	56,6	568.179	52,7	420.713	49,3	416.365
Saneamento Básico	1,5	–	1,4	–	1,7	–
Infraestrutura Urbana	0,9	–	0,8	–	0,2	–
Saúde	0,5	–	0,8	–	0,03	–
<b>TOTAL</b>	<b>59,5</b>	<b>568.179</b>	<b>55,6</b>	<b>420.713</b>	<b>51,23</b>	<b>416.365</b>

\*Fonte: Relatórios de Gestão do FGTS, disponíveis em [https://www\\_fgts.gov.br/Pages/sobre-fgts/transparencia.aspx](https://www_fgts.gov.br/Pages/sobre-fgts/transparencia.aspx), e Base FGTS.

\*\* Fonte: Base FGTS (números provisórios, sujeitos à alteração até a submissão das Demonstrações Financeiras ao Conselho Curador do FGTS).

\*\*\* Refere-se ao nº de unidades habitacionais produzidas, com exceção do Programa Pró-Moradia, quantificada em nº de famílias atendidas.

## Ações realizadas para mitigação dos impactos da covid-19

### MP nº 1.046/21 – Suspensão do Recolhimento do FGTS

Com a publicação da Medida Provisória nº 1.046/2021, foi efetuada a suspensão dos recolhimentos do FGTS para os meses de maio a agosto/2021, e possibilitou-se aos empregadores o pagamento dos depósitos suspensos até dezembro/2021. Tal medida visou mitigar os impactos da covid-19 sobre a operação e sustentabilidade financeira das empresas.

Por meio da plataforma Conectividade Social ([www.conectividadesocial.caixa.gov.br](http://www.conectividadesocial.caixa.gov.br)), os empregadores puderam realizar consultas aos valores e emitir as guias de pagamento. O recolhimento ao FGTS pôde ser feito de forma parcelada, sendo a primeira parcela com quitação até 06/09/2021.

Ao todo, R\$ 5,9 bilhões em recolhimentos do FGTS foram suspensos por quatro meses, entre maio e agosto/2021, como forma de estímulo à economia e suporte às empresas frente à pandemia. A suspensão de pagamentos gerou um fôlego para os empregadores e contribuiu diretamente para a preservação de mais de 7 milhões de empregos.

O pagamento dos valores diferidos observou uma adimplência superior a 95% dos valores parcelados.

### Ações relevantes em 2021

#### Lei nº 13.988/2020 e Resolução CCFGTS nº 974/2020 – Transação do FGTS

Em agosto/2020, a CAIXA iniciou o processo de colaboração com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) para a elaboração das normas da Transação do FGTS, medida baseada na Lei nº 13.988/2020, que permite aos empregadores negociar o parcelamento de seus débitos de FGTS inscritos em Dívida Ativa, ajuizada ou não, e a solicitar o pagamento da dívida com descontos sobre os valores devidos ao Fundo, mediante autorização prévia da PGFN.

Como resultado, foi publicada a Resolução CCFGTS nº 974/2020, que autoriza a PGFN a celebrar transa-

ção individual ou por adesão na cobrança da dívida do FGTS, nos termos da Lei nº 13.988/2020.

Os empregadores têm até o dia 31/12/2022 para parcelar os débitos de FGTS inscritos em dívida ativa. Eles poderão, ainda, obter descontos de até 100% nos encargos devidos exclusivamente ao FGTS.

Desde 25/08/2021, quando se iniciou o período de adesão, mais de R\$ 322 milhões em débitos junto ao FGTS já foram renegociados nas opções de pagamento à vista ou parcelado, com descontos que chegam até 100% dos encargos devidos (multa e juros).

Os descontos concedidos não afetam os trabalhadores, que receberão integralmente o valor do depósito devido e a remuneração da conta vinculada FGTS (TR + 3% ao ano).

O incremento desta arrecadação beneficia tanto o trabalhador, que receberá os valores ainda não depositados junto ao FGTS, quanto toda a população brasileira, pela aplicação desses recursos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

#### Suspensão dos Parcelamentos – Resolução CCFGTS nº 1.001/2021

O Conselho Curador do Fundo de Garantia publicou a Resolução nº 1.001/2021, que concedeu aos empregadores o benefício da reprogramação das parcelas inadimplidas entre abril e julho/2021 dos parcelamentos de FGTS, para pagamento dessas parcelas a partir do mês de agosto/2021.

Com essa regra excepcional e transitória, a CAIXA conferiu a todo empregador com acordo de parcelamento do Fundo de Garantia vigente em 27/04/2021 a reprogramação para pagamento futuro das parcelas inadimplidas entre abril e julho de 2021, não quitadas até a data de seu vencimento.

O Conselho Curador do FGTS tomou tal medida em complemento à suspensão dos depósitos ao FGTS autorizada pela Medida Provisória nº 1.046/21, concedendo aos empregadores um benefício para assistência no momento de retomada econômica dentro do contexto da pandemia da covid-19.

A operação realizada pela CAIXA com base na Resolução nº 1.001/21 alcançou 6.180 parcelamentos e reprogramou para pagamento futuro pelos empregadores o valor total de R\$ 60.411.502,81.

## Melhoria nos Serviços no Conectividade Social Empregador – CSE

O empregador tem a sua disposição diversos serviços, por meio do Conectividade Social, sendo que em 2021 foram disponibilizados novos serviços e ampliados alguns serviços já existentes, para realização de operações *online* e recebimento de arquivos relevantes para a gestão da conta vinculada. Os serviços disponibilizados no Conectividade Social Empregador – CSE no Menu Empregador são:

- Acessar empresa outorgante;
- Alterar endereço do trabalhador;
- Comunicar movimentação do trabalhador – ajustado em 2021 para ampliar o volume de contas disponíveis ao empregador mediante revisão de critérios;
- Consultar extrato Créditos Complementares – LC nº 110/2001;
- Retificar dados do empregador – RDE;
- Retificar dados do trabalhador – RDT – ampliado em 2021 com a inclusão da CTPS (número e série), Data de Admissão, Data de Opção e CBO;
- Simular cálculo da GRRF/Simular GRRF;
- Solicitar Devolução de Valores FGTS – ampliado em 2021 com a inclusão de novo motivo “Cancelamento de Rescisão”;
- Solicitar extrato analítico do trabalhador – ajustado em 2021 para ampliar o volume de contas disponíveis ao empregador mediante revisão de critérios;
- Solicitar extrato do trabalhador – ajustado em 2021 para ampliar o volume de contas disponíveis ao empregador mediante revisão de critérios;
- Solicitar extrato para fins rescisórios – ajustado em 2021 para ampliar o volume de contas disponíveis ao empregador mediante revisão de critérios;
- Solicitar informação de saldo – IS (Optante/Não optante e Recursal);
- Solicitar relatório de contas com inconsistências cadastrais;
- Solicitar relatório de FGTS a individualizar – disponibilizado em 2021, é ferramenta auxiliar no acompanhamento e regularização das ocorrências de individualização de valores aos trabalhadores;
- Solicitar transferência conta vinculada – PTC;
- Solicitar relatório FGTS tomador de serviços;
- Visualizar retificações efetuadas – RDE;
- Visualizar retificações efetuadas – RDT;
- Consultar Chaves Identificação / Reimprimir GRRF;
- Visualizar Solicitações Devolução Valores FGTS.

Em 2021, foi ainda disponibilizada solução aos empregadores, viabilizando a apresentações de solicitações diversas, inclusive com *upload* de documento, por meio do canal eletrônico – Conectividade Social, canal de comunicação do empregador com o FGTS para cumprimento de suas obrigações. Esta solução reforça o compromisso de facilitar e agilizar o atendimento às necessidades do empregador, dispensando a apresentação por meio da rede bancária.

## Distribuição dos Lucros

O Conselho Curador do FGTS aprovou, no dia 17/08/2021, a distribuição de 96% do lucro líquido de R\$ 8,5 bilhões auferido pelo FGTS em 2020. O valor de R\$ 8,1 bilhões foi distribuído nas 191,2 milhões de contas vinculadas de 88,6 milhões de trabalhadores cujo saldo em 31/12/2020 era de R\$ 436,2 bilhões.

Os recursos creditados na conta do trabalhador contribuíram para uma rentabilidade do FGTS superior a duas vezes a registrada pela Poupança no mesmo período, que foi de 2,11%.

Com a distribuição de resultado, a rentabilidade das contas vinculadas do FGTS no ano-base 2020 alcança 4,92%, rendimento também superior ao IPCA, que em 2020 alcançou 4,52%. Esse lucro gera benefícios ao trabalhador brasileiro, sem qualquer prejuízo aos programas sociais financiados por esse importante Fundo nas áreas de habitação, saneamento, infraestrutura e saúde.

Os valores são creditados proporcionalmente ao saldo existente nas contas vinculadas do FGTS no dia 31/12/2020 e, após a distribuição do resultado, o valor passa a compor o saldo do trabalhador para fins de saque, de acordo com as regras estabelecidas pela Lei

nº 8.036/90, como nos casos de demissão sem justa causa, aposentadoria, saque-aniversário e término de contrato por prazo determinado, entre outras modalidades de saque.

É importante frisar que as contas de FGTS em nome dos trabalhadores são habilitadas ao saque de acordo com as modalidades previstas em lei. Os recursos dessas contas provêm do depósito realizado pelo empregador em nome do trabalhador, sem qualquer desconto no salário deste último.

### Balanços 2020 sem ressalvas

As demonstrações financeiras 2020 do FGTS e FI-FGTS foram aprovadas no dia 29/07/2021 pelo Conselho Curador do FGTS sem nenhuma ressalva dos auditores independentes, fato que não ocorria desde 2015, além da retirada da ressalva das demonstrações financeiras do FI-FGTS após dez anos consecutivos.

O resultado líquido do FGTS em 2020 foi de R\$ 8,5 bilhões. O total de Ativos alcançou o montante de R\$ 570,3 bilhões, crescimento de 5,4% em relação ao ano de 2019, com patrimônio líquido de R\$ 113,1 bilhões.

O Passivo do FGTS contabilizou R\$ 457,2 bilhões, 6,6% superior ao do ano anterior. A maior parte desse montante é representada pelas mais de 193 milhões de contas vinculadas de titularidade de mais de 83 milhões de trabalhadores.

Em 2020, R\$ 127,3 bilhões foram arrecadados pelas contribuições mensais dos empregadores em favor dos trabalhadores. Os saques totais foram de R\$ 129,5 bilhões, concentrando-se nas modalidades moradia, aposentadoria, saque-aniversário, entre outras previstas na Lei nº 8.036/1990.

Um total de 31,7 milhões de trabalhadores receberam o montante de R\$ 24,2 bilhões do Saque Emergencial do FGTS, cerca de 800 mil empresas foram beneficiadas com a pausa da arrecadação do FGTS e 1,4 milhão de mutuários foram beneficiados com a suspensão temporária de pagamentos relativos a financiamentos vinculados à habitação popular.

### Avaliação de Programas do FGTS

A CAIXA, enquanto Agente Operador do FGTS, iniciou em outubro de 2021 a pesquisa de Avaliação dos Programas do FGTS, conforme metodologia prevista na Resolução do CCFGTS nº 881/2018.

A Avaliação dos Programas do FGTS contribui com informações valiosas para o diagnóstico do desempenho social dos programas financiados com recursos do Fundo de Garantia nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, especificamente no que se refere aos aspectos qualidade de vida, satisfação, dinâmica urbana e sustentabilidade.

O resultado da pesquisa, realizada em todo o território nacional, permite ao Conselho Curador do FGTS ter um instrumento capaz de acompanhar o desempenho dos programas, mensurar os impactos na vida das famílias beneficiadas e nas cidades onde os recursos são aplicados.

Nessa edição, estão sendo entrevistados tomadores, imobiliárias, prefeituras e beneficiários de empreendimentos financiados com recursos do FGTS concluídos entre os anos de 2018 e 2020.

### Aumento dos valores das unidades

O Conselho Curador do FGTS, por meio da Resolução nº 1.008/2021, autorizou o aumento do teto dos valores de venda ou investimento dos imóveis financiados com recursos do FGTS, de acordo com o recorte territorial, com variação dos limites entre o mínimo de R\$ 135 mil e máximo de R\$ 264 mil.

Para as famílias com renda familiar bruta de até R\$ 2 mil por mês que residirem no Norte e Nordeste os juros foram reduzidos para 4,25% ao ano, para cotistas do FGTS, e 4,75% ao ano, para os não cotistas. No Sul, Sudeste e Centro-Oeste, passou a ser 4,5% ao ano, para cotistas do FGTS, e 5% ao ano, para quem não é cotista.

### Redução de taxa de juros

A taxa de juros das operações para famílias com renda mensal bruta entre R\$ 4.000,01 e R\$ 7 mil foi reduzida de 8,16% ao ano para 7,66% ao ano, até 31/12/2022.

As novas condições foram regulamentadas pelo Agente Operador do FGTS, em 28/10/2021, após a publicação da Instrução Normativa do Ministério do Desenvolvimento Regional nº 42/2021, que regulamentava as condições a serem observadas nos Programas Carta de Crédito Individual, Carta de Crédito Associativo e Apoio à Produção de Habitações.

No Programa Pró-Cotista, o Conselho Curador do FGTS também autorizou a redução temporária da taxa de juros em 0,5% para as operações celebradas até 31/03/2022, fixando os juros finais em até 8,16% ao ano para os mutuários finais.

## 55 anos do FGTS em 2021

Em 13 de setembro de 2021, o FGTS comemorou 55 anos de história.

Criado em 1966 para servir como uma reserva financeira de longo prazo para os trabalhadores, o FGTS constitui uma fonte importante de recursos que são aplicados em investimentos nas áreas de habitação, saneamento, infraestrutura e saúde, beneficiando não só os trabalhadores, mas toda a população brasileira.

## Habitação

### Orçamento e Execução 2021

Nossa carteira de crédito habitacional finalizou o ano de 2021 como o volume de R\$ 557,6 bilhões, crescimento de 9,4% em relação a 2020.

O volume de contratações durante o ano foi o maior da história, R\$ 140,6 bilhões, superando em 20,8% o ano de 2020, 55,8% o ano de 2019 e 59,6% o ano de 2018.

Nas contratações com recursos da poupança (SBPE), a participação acumulada em 2021 foi de mais de 58%, somando R\$ 82,8 bilhões, o que representa aumento de 54,4% no comparativo com 2020.

Em relação a 2019, o crescimento foi de 210,2%, e de 513,4% em relação a 2018.

A participação da CAIXA no PCVA corresponde a 99,99%, ou seja, R\$ 57,8 bilhões, dos recursos aplicados no programa em 2021.

Para o setor da construção civil, em 2021 foram concedidos R\$ 31,3 bilhões em crédito para as construtoras, crescimento de 27,1% em relação a 2020 e de 51,3% em comparação com 2019. Levando em consideração 2018, o aumento é de 93%.

Os recursos aplicados no ano de 2021 proporcionaram a implantação de 2,5 mil novos canteiros de obra.

## Ações Estratégicas

### Lançamento do 1º Feirão Digital CAIXA da Casa Própria

Em 2021, para manter a liderança no mercado de crédito imobiliário, o nosso histórico de protagonismo no setor habitacional e o compromisso de promover processos eficientes e aprimorar a experiência do cliente, fomos pioneiros na realização do 1º Feirão Digital CAIXA, que divulgou mais de 180 mil imóveis em plataforma digital e contou com 633 incorporadoras participantes. De forma *online*, os visitantes do site puderam contar com o atendimento tanto das construtoras quanto dos Correspondentes Caixa Aqui.

Em adicional, viabilizamos também a arrecadação de mais de 200 toneladas de alimentos junto às empresas participantes, que foram distribuídos às instituições benéficas que apoiam famílias impactadas pela pandemia da covid-19.

Cabe reforçar que o modelo de participação da CAIXA em eventos *online* foi aderente ao momento de isolamento social decorrente da pandemia, além de reforçar a participação do banco em negócios habitacionais com plataformas digitais.

### Habitação Digital: Originação do Crédito Imobiliário em Canais Digitais

A Originação em Canais Digitais tem a finalidade de disponibilizar ao cliente uma experiência digital na concessão do crédito imobiliário alinhado ao nosso Planejamento Estratégico.

A oferta do crédito imobiliário por meio do App Habitação CAIXA começou com o piloto em outubro de 2019 e com a disponibilização ao público em geral em 2020, para comprador e vendedor pessoa física, na compra de imóveis novos e usados.

Em 2021, iniciou-se o piloto para oferta de Unidades Habitacionais vinculadas a Empreendimentos CAIXA,

com a participação de Correspondentes CAIXA Aqui e Construtoras.

Considerando o ano de 2021, os resultados apontaram aderência do cliente ao App Habitação CAIXA e a representatividade de mais de 28 mil propostas originadas de forma digital, com volume de R\$ 1,8 bilhão em valor financiado.

## Pacote de Benefícios – BNDU

Aprovadas condições diferenciadas para ofertas a partir de junho de 2021 no Feirão Digital CAIXA financeiras com o Crédito Imobiliário Poupança CAIXA:

- I. Carência de até 6 meses;
- II. Tarifa diferenciada na avaliação de bens recebidos em garantia;
- III. Taxa de juros diferenciada para modalidades Crédito Imobiliário Poupança CAIXA em função da opção dos benefícios solicitados pelos clientes, em campanha promocional vigente até 30 de junho de 2022.

## Padrões e Empreendimentos

### Nível e Desempenho Técnico (NDT)

No âmbito da Engenharia, Arquitetura e Trabalho Social, seguimos com foco no ganho em qualidade das construções a partir da meta de ampliar para 80% da produção financiada com Construtoras Certificadas no NDT, além do ranqueamento e classificação de todas as empresas.

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

O objetivo é mapear a maturidade técnica e de gestão de processos das empresas parceiras de modo a aumentar a governança dos processos com base na premissa do “conheça seu cliente” e adequando pro-

cedimentos dos produtos em função da reciprocidade técnica de engenharia.

Em 2021, o NDT foi aplicado em larga escala, abarcando as empresas responsáveis por cerca de 50% da produção habitacional contratada em número de unidades habitacionais. Esse mapeamento permite a oferta de produtos e procedimentos alinhados ao perfil do cliente.

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

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

Atualmente, 116 empresas possuem o certificado NDT 1, 2 ou 3.



### Selo Casa Azul + CAIXA

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

O Selo visa fortalecer nossa marca como agente financeiro indutor da produção sustentável, inovadora e socioambientalmente responsável, valorizando empreendimentos que adotem soluções urbanísticas e arquitetônicas de qualidade, que promovam o uso racional de recursos naturais, a redução do consumo e das despesas com a manutenção dos edifícios, e incentivem ações voltadas ao desenvolvimento social e econômico de trabalhadores e moradores.

A adoção das ações previstas no Selo qualifica e valoriza os nossos ativos, reduzindo riscos ambientais, sociais e de governança, e proporciona o reconheci-

mento da instituição entre todos os atores do mercado imobiliário e financeiro.

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

Em 2021, o Selo Casa Azul certificou 121 empreendimentos, sendo objeto de melhorias no intuito de trazer mais transparência e governança para o processo com a divisão em duas etapas: PROJETAR e HABITAR.

A etapa PROJETAR consolida a certificação do empreendimento na fase de projeto e contratação.

A etapa HABITAR consolida a certificação do empreendimento na fase de acompanhamento de obra, confirmado que as prerrogativas do Selo durante a análise foram seguidas durante a execução da obra.

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

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

## Gestão de Empreendimentos Críticos – Retomada de obras paralisadas

Dentre as ações de gestão da carteira de obras críticas adotadas desde 2019, tais como a criação de Centralizadora Nacional especializada em retomada de obras (CIHAR/CP) e a ampliação de critérios de governança

sobre a aprovação das retomadas de obras, destacamos nossa atuação constante ao longo de 2021 junto ao Gestor do Programa, com objetivo de construir soluções normativas inovadoras para obras críticas de Habitação de Interesse Social sem perspectivas de retomada à luz da legislação vigente.

Como resultados alcançados em 2021, destacamos a solução para retomada de empreendimentos considerados críticos, o que corresponde à continuidade das obras de mais de 30 mil unidades habitacionais anteriormente paralisadas, o que, num saldo médio familiar de 3,4 indivíduos por unidade, corresponde a mais de 100 mil pessoas beneficiadas.

## Números e Repasses das Loterias

Foram distribuídos mais de R\$ 6,3 bilhões em prêmios, a mais de 342 milhões de apostas premiadas, em todas as faixas de premiação e em todas as modalidades lotéricas, arrecadando o montante de R\$ 18,5 bilhões, o que corresponde a um aumento de 8,1% com relação ao mesmo período de 2020.

Dentre os valores arrecadados no período, R\$ 7,5 bilhões foram repassados em benefícios sociais, como para o INSS, a Segurança Pública, o Esporte e a Cultura.

Mais informações sobre as Loterias CAIXA podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade, que acompanha este documento, especificamente a partir da página 267.

## CAIXA Seguridade

Os resultados do 4T21 da Companhia podem ser observados no Release e Relatório de Administração.

## Gestão

Seguem abaixo alguns marcos de 2021 com relação à nova estrutura de negócios:

- 01/2021 – Conclusão da operação e implementação do acordo com a Tokio Marine (XS3 Seguros S.A.), para a formação de uma nova sociedade que terá exclusividade, pelo prazo de 20 anos, na venda de seguros Habitacional e Residencial na rede de distribuição da CAIXA, com subscrição pela Tokio Marine

de um aumento capital na XS3 no valor total de R\$ 1,52 bilhão, pago à CAIXA;

- 01/2021 – Conclusão da operação e implementação do acordo com a Tempo Assist (XS6 Assistência S.A.), para a formação de uma nova sociedade que terá exclusividade, pelo prazo de 20 anos, na venda de seguros de Serviços Assistenciais na rede de distribuição CAIXA, com a subscrição pela Tempo Assist de um aumento de capital na XS6 no valor total de R\$ 30 milhões pago à CAIXA e previsão de novos aumentos no montante de até R\$ 40 milhões, caso determinadas metas de desempenho sejam alcançadas pela XS6 em até três anos;
- 02/2021 – Conclusão do Processo Competitivo Co-corretagem, selecionando as empresas MDS Corretora e Administradora de Seguros S.A., para os blocos Produtos Seguridade e Automóvel; Alper Consultoria e Corretora de Seguros S.A., para o bloco Saúde e Odonto; e Willis Affinity Corretores de Seguros Ltda., para o bloco Grandes Riscos e Corporate;
- 03/2021 – Conclusão da operação e implementação do acordo com a Icatu (XS4 Capitalização S.A.), para a formação de uma nova sociedade que terá exclusividade, pelo prazo de 20 anos, na venda dos produtos de Capitalização na rede de distribuição CAIXA, com subscrição pela Icatu de um aumento capital na XS4 no valor total de R\$ 180 milhões, pago à CAIXA;
- 03/2021 – Conclusão da operação e implementação do acordo com a CNP para a formação de uma nova sociedade que terá exclusividade, pelo prazo de 20 anos, na venda dos produtos de Consórcio na rede de distribuição CAIXA, com subscrição pela CNP de um aumento de capital na XS5 no valor total de R\$ 250 milhões, pago à CAIXA;
- 05/2021 – Assinatura dos Acordos Operacionais de Parcerias com as co-corretoras, com o objetivo de disciplinar as parcerias entre a corretora própria da CAIXA Seguridade e as co-corretoras, pelo prazo de 10 anos;

## Comercial

No âmbito das estratégias comerciais, cabe ressaltar que o Programa Time de Vendas segue se consolidando como um importante instrumento para mobilização

e engajamento dos funcionários da rede de distribuição da CAIXA. No primeiro trimestre foi aprovado, em conjunto com a CAIXA, um novo modelo de premiação em que o time de vendas ganhou ainda mais protagonismo, pois passou a ser critério de habilitação e bonificação no valor de premiação pago trimestralmente pela CAIXA aos funcionários e gestores.

Cabe destacar, ainda, a disponibilização de opção de contratação dos Seguros de Vida, pelo cliente, por meio do canal *Internet Banking CAIXA (desktop)* e App CAIXA. Essa entrega possibilita a ampliação da oferta de produtos de seguridade nos canais digitais da CAIXA.

No 1º semestre de 2021, 23.699 empregados participantes foram classificados em uma das categorias *top performance*, o que representa um acréscimo de 13,8% em relação ao mesmo período do ano anterior. Com 4 níveis de classificação, 1.532 empregados se classificaram no nível máximo nesse semestre, um acréscimo de 23,7% na quantidade de vendedores que se mantiveram no topo da classificação. No aspecto qualificação da venda, 96,95% das vendas foram concluídas por meio da assinatura digital, 8,31 pontos percentuais acima do nível alcançado no primeiro semestre de 2020, o que representa um incremento de segurança no fechamento das propostas.

Em agosto, a CAIXA Seguridade iniciou dois amplos programas de capacitação com os times da rede CAIXA direcionados para os produtos do Seguro de Vida e Seguro Residencial. Destinados, em um primeiro momento, a 13.500 empregados, os programas terão como foco, além das técnicas de vendas, a conscientização para a importância das assistências atreladas aos produtos, o valor dessas assistências para os clientes, os benefícios de se ter produtos de seguridade e a qualidade de vida.

A Companhia também estruturou uma nova plataforma de vendas, o Portal Rede Parceira. Inicialmente com o Seguro Residencial e com o CAP Ganhador PM para os Correspondentes Bancários, o sistema permitirá ampliar o portfólio de produtos de seguridade oferecidos nestes canais. O sistema revolucionou a jornada de venda dos produtos de seguridade, possuindo uma interface mais intuitiva e processo de venda simplificado. Também merece destaque o fato de o portal poder ser acessado de qualquer dispositivo com acesso à internet, facilitando a atuação dos parceiros mesmo fora de suas unidades físicas de trabalho.

Com a implementação das novas parcerias no terceiro trimestre, a CAIXA Seguridade iniciou um grande programa de treinamento das forças de vendas. Em agosto, foram mais de 11 mil empregados treinados, entre

gerentes e atendentes. O foco dos treinamentos foi nos seguros de Vida e Residencial, sendo que neste último ramo ocorreu um incremento de 36% nas vendas do grupo de empregados capacitados em relação ao mês anterior.

Ainda no terceiro trimestre, o Time de Vendas seguiu se destacando como uma importante ferramenta de gestão, sendo que, na comparação entre o 3T20 e o 3T21, houve um aumento de 6,4% de empregados vendedores de produtos de seguridade na rede de varejo, o que representa a entrada de 3.147 novos participantes. Com a inclusão da rede de atacado, neste ano, observamos um acréscimo de 4,24% de vendedores classificados no trimestre, isto é, 100 novos vendedores realizando negócios neste nicho.

A CAIXA Seguridade continuou atuando na otimização de seu portfólio de produtos e na diversificação de seus canais, buscando uma melhor experiência para o cliente e maior eficiência operacional. Neste aspecto, pode-se destacar, no terceiro trimestre, a reformulação do produto Fácil Acidentes Pessoais, para melhor aderência ao público da CAIXA. O projeto foi iniciado com o lançamento de uma ação promocional para a venda nos guichês de caixa, com a oferta de benefícios como descontos de 65% em exames e consultas. A ação foi acompanhada da distribuição de material de apoio às vendas, cartilhas, cards e banners digitais para oferta do Seguro Fácil Acidente Pessoal.

O cliente também passou a poder contratar o Seguro Prestamista junto com a linha de crédito pré-aprovada CDC nos canais digitais. A entrega fez parte da estratégia da CAIXA Seguridade para a expansão e venda de produtos no *Internet Banking* CAIXA (IBC). O cliente passa a ter mais comodidade e autonomia por meio da compra *online*.

No mesmo período, a Caixa Seguridade efetuou o lançamento de novos produtos de Consórcio, imobiliário e de veículos, com faixas de crédito mais amplas e redução no número de participantes dos novos grupos, tornando o produto mais competitivo e mais fácil a contemplação por sorteio. Destacamos ainda o lançamento de App Exclusivo de vendas de Consórcio, que garantiu mais mobilidade, eficiência e simplificação no processo. Com jornada 100% Digital, a ferramenta trouxe mais facilidade para a Rede Parceira no momento das vendas.

A Previdência também passou por uma reformulação, ficando mais competitiva e alinhada com o mercado. Disponibilizamos 44 novos fundos, aumentando a grade de oferta para 83 opções, com inclusão de sete no-

vas categorias como opção de diversificação (Renda Fixa Pós-Fixado, Renda Fixa Moderado e Renda Variável 70%, Multimercado Estratégia Livre Conservador, Multimercado Estratégia Livre Arrojado, Renda Variável Ações Livres e Inflação Ativa).

## Ambiental, Social e Governança (ASG)

FS15, FS16

O Conselho de Administração da CAIXA Seguridade aprovou, em 22/07/2021, a Política de Governança da Companhia, que tem por objetivo estabelecer os Princípios e Diretrizes de Governança Corporativa adotados pela CAIXA Seguridade e por suas Subsidiárias, refletindo o compromisso com as boas práticas de Governança Corporativa de forma a agregar valor perante as partes interessadas.

A CAIXA Seguridade recebeu pelo segundo ciclo consecutivo, em 2021, a Certificação Nível 1 no Indicador de Governança Corporativa da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG SEST), do Ministério da Economia, integrando o seleto grupo de empresas que receberam a pontuação máxima (10), dentre as 60 empresas estatais avaliadas.

No terceiro trimestre, a CAIXA Seguridade deu continuidade às ações ASG e teve a aprovação de dotação orçamentária específica para projetos de compensação das suas emissões de gases causadores de efeito estufa e também para a realização de três projetos socioambientais, como projeto-piloto, em parceria com a CAIXA e/ou com as participadas, apoiando comunidades, bem como incentivando seus empregados à prática e engajamento em ações socioambientais.

Uma das ações realizadas foi em conjunto com a CAIXA Vida e Previdência, com foco na conscientização e prevenção ao câncer de mama na cidade de Luziânia (GO). Foram promovidas palestras com especialistas no tema e disponibilizados exames de prevenção ao câncer de mama para 250 mulheres pré-cadastradas que aguardavam agenda para realização do exame de mamografia.

Outra ação foi de capacitação sobre educação financeira e a distribuição de macas de massagem para 30 mulheres participantes do curso de formação em massoterapia, na região da Pedra Lisa, Central do Brasil, centro do Rio de Janeiro, incentivando o empreendedorismo responsável e a independência financeira, bem como proporcionando a bancarização e o esclarecimento sobre o produto de capitalização. O encontro buscou demonstrar a importância

de se pensar em longo prazo, da tomada de decisão sobre investimento e o incentivo à disciplina financeira.

No final de 2021, foi iniciado o terceiro projeto, realizado em parceria com a CAIXA Residencial para levar maior conscientização aos moradores sobre a importância do combate ao mosquito *Aedes aegypti*, em especial no que diz respeito à falta de limpeza adequada das caixas d'água. Além de palestras sobre o tema, foram disponibilizadas inspeções e limpezas de caixas-d'água ou atomização no entorno e área externa nas residências de até 300 residências da Comunidade São Luiz, Jardim Ibirapuera (CDC).

Além disso, a CAIXA Seguridade lançou recentemente o XCAP do Bem, seu primeiro produto de capitalização na modalidade de filantropia premiável. O título de capitalização é de pagamento único, no valor de R\$ 20,00, e metade do valor arrecadado é doado para uma instituição filantrópica, enquanto a outra parte é destinada a premiações e despesas administrativas. A APAE Brasil (Associação de Pais e Amigos dos Expcionais) foi selecionada como a primeira beneficiária das doações. Ao adquirir o título, o cliente pode escolher se a doação será destinada à APAE Brasil ou se beneficiará diretamente uma APAE de seu estado ou município.

## CAIXA Cartões

Por meio de seu planejamento estratégico, a CAIXA Cartões comprehende o mercado, as tendências e as oportunidades de negócios do setor de meios de pagamentos, de modo a definir cenários de atuação e modelos de negócio que proporcionem ao Conglomerado posição de destaque nesta indústria.

Alinhada à sistemática de planejamento da CAIXA e buscando assegurar as visões Cliente-Pessoas-Holding, a CAIXA Cartões utilizou-se da metodologia OKR (Objectives and Key Results) para construção de seus Objetivos Estratégicos e, a partir destes, dos Indicadores (Resultados-Chave) de curto e longo prazos, contribuindo para a simetria dos meios necessários à consecução destes objetivos.

## Oportunidades

A CAIXA Cartões busca atuar em verticais estratégicas de negócio, priorizando a transversalidade necessária à essência de *holding* mista e a visão sistêmica como competência essencial na geração de valor agregado.

Desde a aprovação do Plano Estratégico 2021-2025, a Companhia registrou avanços importantes em relação a alguns compromissos assumidos, tendo em vista as oportunidades identificadas e a estruturação de seus negócios.

Em 2021, a atuação da CAIXA Cartões baseou-se nas verticais de negócio: (i) Adquirência, (ii) Pré-Pago, (iii) Bandeira e (iv) Fidelidade.

## Adquirência

Em abril de 2021, a CAIXA Cartões selecionou a Fiserv, líder global em pagamentos e serviços financeiros, para parceria estratégica comercial, com objetivo de ofertar soluções de pagamentos (adquirência) aos clientes da CAIXA pelos próximos 20 anos, com exclusividade, e alcançar participação relevante no setor, unindo o banco que possui a maior capilaridade do país a uma das maiores empresas de serviços financeiros do mundo, com foco em tecnologia, inovação e portfólio de produtos e serviços que atenda às necessidades das empresas e empreendedores brasileiros.

Em 05 de julho de 2021, foi realizada a primeira transação com a maquininha CAIXA Pagamentos, dando início ao piloto realizado durante todo o mês. Após a fase piloto, a operação completa foi iniciada em agosto de 2021 e, até o dia 31 de dezembro de 2021, já havia alcançado mais de 111 mil empresas credenciadas e R\$ 1,9 bilhão de faturamento acumulado.

Os resultados auferidos pela parceria são avaliados e monitorados por meio de sistemas de acompanhamento da produção das redes de varejo e atacado CAIXA, além de reportes periódicos à Administração da Companhia e realização de *benchmarks* com empresas de dentro e fora do Conglomerado.

<sup>1</sup> OKR (Objectives and Key Results) é uma metodologia de gestão muito utilizada por empresas no vale do Silício, a exemplo da Intel e Google. De modo simplificado, pode-se dizer que é uma fórmula para definir metas sendo como "Eu vou" (Objetivo) "medido por" (conjunto de indicadores ou resultados-chave). Fonte: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/o-que-okr/>. Acesso em: 27 dez. 2021.

## Pré-Pagos

Em Pré-Pago, de forma a aproveitar as oportunidades deste segmento em franca expansão, acelerado pelo cenário atual que favoreceu a adoção de novas tecnologias e a ampliação dos meios eletrônicos de pagamento, foi selecionado, como parceiro estratégico societário, o consórcio

composto pelos grupos VR Benefícios e Fleetcor (Mazi Ltda.), referências em suas linhas de atuação, para agregar expertise e tecnologia às forças da marca e balcão CAIXA.

Para tanto, todas as condições precedentes ao fechamento da operação foram cumpridas, incluindo as aprovações regulatórias necessárias à constituição da nova companhia CAIXA Cartões Pré-Pagos S.A. Após assinatura de Acordo de Associação Estratégica com o consórcio, em maio de 2021, iniciou-se o processo de constituição da NewCo, com a elaboração dos atos, documentos e aprovações pré-fechamento, além de aprofundamento das discussões negociais.

O fechamento da operação e a estruturação formal da empresa CAIXA Pré-Pagos ocorreu em dezembro de 2021, permitindo o início das operações da nova companhia.

A CAIXA Cartões passa a ter 75% de participação no capital total da CAIXA Cartões Pré-Pagos, sendo titular de 50% menos uma ação ordinária e 100% das ações preferenciais. A VR-Fleetcor (Mazi Ltda.) detém 50% mais uma ação ordinária, em montante correspondente a 25% no capital total da CAIXA Cartões Pré-Pagos.

A operação integral sob a nova configuração, atuando como CAIXA Pré-Pagos, ocorrerá em 2022, e tem por diretriz a captura de valor num mercado em expansão e com perspectivas positivas para o Conglomerado CAIXA.

## Bandeira

A atuação da CAIXA Cartões na vertical de Bandeira, em alinhamento às estratégias aprovadas para o Conglomerado, se inicia com a incorporação das ações detidas, até então pela CAIXAPAR, na Elo Serviços S.A. A CAIXA Cartões aderiu ao Acordo de Acionistas da Elo Serviços S.A., passando a ser formalmente acionista da Elo Serviços S.A. a partir de dezembro de 2020. Em junho de 2021, por meio de compra de ações (variabilidade), a participação acionária da CAIXA Cartões na Elo passou para 41,415%.

A Elo é uma bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de Arranjos de pagamento, é responsável por gerir as regras do arranjo e relação entre os diversos participantes. A Elo Serviços S.A. tem como objeto social a prestação de serviços relacionados a soluções e meios de pagamento em geral, inclusive através de meios eletrônicos; a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia, acionista ou quotista; e o licenciamento de marcas, expressões, do-

mínios e patentes de titularidade da Sociedade ou sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes licenciados por terceiros para a Sociedade.

## Fidelidade

Para Fidelidade, os programas de fidelização têm se consolidado como diferencial capaz de influenciar de maneira efetiva as decisões de consumo, aquisições e utilização de produtos e serviços. A atuação da CAIXA Cartões nesse cenário resulta na instalação de unidade de negócio no âmbito da Companhia, de maneira a estruturar um modelo que possa colaborar com a consolidação do produto Cartão de Crédito CAIXA, bem como considerar o potencial de todo o portfólio de produtos do Conglomerado CAIXA e ampliar o valor a ser capturado posteriormente para esta linha de negócio.

## CAIXA Asset

A Administração da CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (CAIXA Asset) é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis, com base em processos e controles capazes de garantir sua qualidade e integridade. A Administração também é responsável por gerir os riscos, manter sistema de controles internos efetivos e zelar pela conformidade com as normas legais e regulamentares.

Com mais de R\$ 453 bilhões sob gestão, somados os recursos contemplados no Ranking ANBIMA de Gestão de Recursos (R\$ 437 bilhões) com aqueles que não fazem parte do ranking, a exemplo dos recursos administrados via fundos extramercado e as carteiras administradas (R\$ 16 bilhões), a CAIXA Asset é uma das maiores gestoras de recursos do mercado, atendendo a mais de 1,8 milhão de clientes da CAIXA nos segmentos de Pessoas Físicas, Governo, Micro e Pequenas Empresas, Corporativo e Institucionais.

A Companhia encerrou o ano de 2021 com 383 produtos sob gestão, após a realização de assembleias de cada veículo de investimento com a aprovação, pelos cotistas, da transferência do serviço de gestão desses produtos, anteriormente distribuídos na rede da CAIXA, para a CAIXA Asset.

A CAIXA Asset é detentora do direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja Administradora Fiduciária e Distribuidora e, do mesmo

modo, a CAIXA tem exclusividade na prestação dos serviços de administração fiduciária e distribuição de veículos de investimento no âmbito da Rede de Distribuição CAIXA nos veículos de investimento geridos pela CAIXA Asset.

As informações orçamentárias, financeiras e contábeis da CAIXA Asset estão disponíveis em <https://www.caixa.gov.br/caixa-asset/Paginas/default.aspx>.

## Marketing

103-1, 103-2, 103-3

Em 2021, a CAIXA manteve a estratégia de fortalecimento da presença digital nas redes sociais, com ações integradas de *marketing* institucional. No total, as redes sociais da CAIXA tiveram 4.686 publicações no referido ano. Isso se refletiu em um aumento de, aproximadamente, 14,2% na quantidade de seguidores dos perfis oficiais da CAIXA, resultando nos números a saber: Facebook – 4,8 milhões; Instagram – 2 milhões; Twitter – 370 mil; Linkedin – 416 mil; Youtube – 917 mil. Além disso, foi mantida a posição de primeiro lugar em número de seguidores no Instagram, entre os maiores bancos.

Entre os principais temas abordados nas redes sociais em 2021 estão a continuidade na divulgação de informações sobre o Auxílio Emergencial, com postagens diárias de calendário e *lives* sobre o tema; a presença da CAIXA no crédito para o setor agropecuário; a divulgação do CAIXA Florestas – programa que destina R\$ 150 milhões para preservação do meio ambiente; e o aumento da cobertura das ações do patrocínio esportivo da CAIXA/Loterias CAIXA, em especial por ocasião dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Tóquio.

## Destaque Comunicação Corporativa (Campanhas):

### • Auxílio Emergencial

Durante 2021, a CAIXA atuou novamente como agente pagador do Auxílio Emergencial. No período, foi realizada campanha publicitária para informar aos beneficiários os prazos, condições e canais de atendimento, bem como outras informações pertinentes do Programa. A campanha publicitária teve início em 26/03/2021 e foi dividida em oito fases (Atendimento

Excepcional e Parcelas de um a sete), se estendendo (não continuamente) até 30/11/2021.

### • Feirão Digital

O Feirão da CAIXA, evento já consolidado e com a marca reconhecida no país, foi realizado de forma digital em 2021, buscando resguardar as condições sanitárias devido à covid-19. O evento, com jornada totalmente digital, proporcionou ao cliente a compra de imóveis com condições especiais, além de permitir a utilização do App Habitação para a contratação do financiamento habitacional.

A campanha publicitária realizada teve como objetivo divulgar o evento Feirão Digital CAIXA 2021, com destaque para a informação do domínio da plataforma e período do feirão, divulgando seu novo formato.

### • CAIXA Tem

FS15, FS16

Em 2021 a CAIXA, por meio do CAIXA Tem, teve elevado destaque, considerando que o aplicativo, dentre outros aspectos, bancarizou parcela da população que não tinha relacionamento bancário.

Neste sentido, foram realizadas duas campanhas para estimular o uso do App e para lançar novo produto de microcrédito – voltado para empreendedores individuais pessoa física e MEI de renda básica – pelo aplicativo CAIXA Tem, com jornada 100% digital.

Portanto, o desafio da inclusão bancária, além de oferecer serviços de Microfinanças, também envolve a educação financeira da população, para que a escolha e o uso desses serviços sejam conscientes e não ocasionem mais endividamento.

### • Agro

Dentre os direcionadores estratégicos para 2021, o Agronegócio é uma temática na qual a CAIXA tem ganhado destaque. E de forma a contribuir com a alavancagem dos negócios, foram realizadas duas campanhas sobre o tema, com enfoque no Crédito Custeio e Plano Safra, cujo objetivo é financiar as atividades agropecuárias desenvolvidas pelo produtor rural.



## Programa CAIXA Mais Brasil

O Programa CAIXA Mais Brasil (CMB), lançado em janeiro de 2019, parte da compreensão da atual gestão de que é necessária maior aproximação com os clientes, empregados, terceirizados, correspondentes e lotéricos, as distintas realidades brasileiras e as necessidades do próprio banco, a fim de redirecionar a estratégia de atuação, ajustar e entregar melhores produtos e serviços para a população.

O programa foi desenhado para que os executivos do banco visitem clientes, parceiros, colaboradores, agências, obras públicas acompanhadas pela instituição, projetos sociais, entre outros. A participação ativa dos empregados, colaboradores e parceiros da CAIXA possibilitou a comunicação direta com os dirigentes do banco.

Conhecer as distintas realidades regionais e detalhadamente os diversos processos internos do banco permite a constante modernização e readequação de produtos, serviços e canais de atendimento, provê excelência aos clientes pessoas físicas e jurídicas, fomenta e apoia projetos de inclusão socioambiental, bancária e digital, além de estruturar novas frentes de atuação, tanto no âmbito negocial quanto no institucional.

Juntamente com a implementação de medidas para aumentar a eficiência e gerar resultados rentáveis para o banco e para a sociedade brasileira, adotaram-se di-

versas boas práticas de governança, muitas delas possíveis apenas a partir das experiências ofertadas pelo CAIXA Mais Brasil. Com isso, conquistamos em 2019, pela primeira vez, a nota máxima nos parâmetros avaliados pelo Indicador de Governança das Empresas Estatais (IG-SEST), repetindo o feito no ciclo seguinte, em novembro de 2021, sendo este o indicador utilizado pelo Ministério da Economia para avaliar a qualidade da governança das empresas estatais.

No 4T21, o Tribunal de Contas da União avaliou a CAIXA com a melhor nota no Índice de Governança em Gestão Pública (iGG) entre as instituições financeiras estatais. No ranking geral, dentre todas as 378 organizações que participaram da avaliação, a CAIXA alcançou a terceira melhor nota, subindo 36 posições em comparação a 2018. Destaque para diversos outros prêmios e reconhecimentos relacionados à governança, tais como o 1º lugar no Prêmio Rede Governança Brasil; Corregedoria CAIXA reconhecida pela CGU como uma das melhores do país; melhor nota global no quesito Ambiental pela Moody's; único banco da América do Sul com o maior rating ESG Social atribuído em "Relações com a comunidade, acesso social, preços acessíveis" pela Fitch Ratings; 1º lugar (em 9 de 12 trimestres) dentre os grandes bancos, no ranking BACEN de Qualidade de Ouvidorias desde 2019; e premiação Bloomberg Línea dos 500 líderes da América Latina em 2021.

No ano de 2021, foram realizadas 36 edições do CAIXA Mais Brasil, com visitas a 103 municípios de todas as regiões do país.

Ao longo de quase três anos, foram visitados 279 municípios, sendo 6 cidades fronteiriças (Bolívia, Colômbia, Paraguai, Peru, Uruguai, Venezuela).

Até a 123<sup>a</sup> edição, o CMB colocou a gestão do banco em contato com mais de 30 mil empregados, sendo visitadas mais de 350 agências; 95 obras e empreendimentos; 103 unidades de apoio a crianças, pessoas com deficiência e Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAEs); mais de 200 clientes empresariais; 67 lixões e comunidades de catadores de materiais recicláveis; 61 unidades de saúde (hospitais e Santas Casas); 57 produtores rurais; 19 centros de treinamento do desporto e paradesporto e projetos sociais voltados para o atendimento a crianças e jovens; 31 cooperativas e associações de feirantes, pescadores e artesãos; 127 florestas, nascentes e parques nacionais; 17 comunidades tradicionais, como indígenas e quilombolas.

Além dos ganhos institucionais, as visitas do CAIXA Mais Brasil foram fundamentais para o redirecionamento técnico de estratégias do banco nas mais diversas áreas. De forma ágil, promovemos mudanças estruturais como a venda de ativos financeiros não decisivos para o funcionamento e a lucratividade da instituição, priorizamos a contratação de pessoas com deficiência (PCD) e ações que estimulassem empregadas mulheres a assumirem cargos de direção. Houve a redução de custos e a otimização de processos, com a revisão de contratos e adoção de medidas para uso eficiente dos espaços.

A oferta de condições diferenciadas em linhas de crédito, a partir da análise individualizada dos perfis de clientes, somada às melhorias em processos e serviços, permitiu a ampliação da carteira de clientes. São exemplos nossas atuações junto aos hospitais, Santas Casas e às micro e pequenas empresas.

Também a partir da compreensão das necessidades regionais e do direcionamento da alta gestão, reduzimos significativamente as taxas de juros dos principais produtos – como o crédito imobiliário, o cheque especial, o rotativo do cartão de crédito e o consignado.

Também foram revistos os contratos de patrocínio, com o objetivo de focar o apoio em iniciativas esportivas e culturais que contribuam para a inclusão social, alinhando, dessa forma, o fortalecimento da marca CAIXA às demais estratégias sociais do banco. Esse redirecionamento, somado ao desempenho dos negó-

cios e aos investimentos em *marketing*, fez com que a CAIXA fosse reconhecida como a terceira marca mais valiosa do país no ano de 2020, conforme levantamento da consultoria inglesa Brand Finance, repetindo o feito também em 2021.

As visitas às obras públicas e os encontros com gestores municipais e estaduais, além de representantes dos ramos de infraestrutura, indústria, habitação, agronegócios e comércio, permitem compreender as necessidades regionais e avaliar como a CAIXA pode ajudar no desenvolvimento de infraestrutura e habitação do país e no cumprimento do seu papel comercial e social.

As experiências adquiridas a partir das visitas do CMB foram decisivas para a atuação da CAIXA durante a pandemia da covid-19. Tanto em 2020 como em 2021, a CAIXA assumiu o papel protagonista no atendimento aos brasileiros, ao operacionalizar o Auxílio Emergencial e diversos outros programas sociais emergenciais.

A CAIXA, que já alcançava todo o país por estar presente em mais de 99% dos municípios brasileiros, com mais de 26,7 mil pontos de atendimento físicos – sendo 4,3 mil agências e postos de atendimento, 13,4 mil unidades lotéricas, 9,0 correspondentes bancários exclusivos, 9 agências-caminhão e 2 agências-barco – com o CAIXA Mais Brasil consegue alcançar ainda mais os brasileiros e entender melhor como pode fazer a diferença na vida deles.

## Sustentabilidade

### Relatório de sustentabilidade – sustentabilidade e RSA

Informações sobre a sustentabilidade na CAIXA podem ser consultadas no Relatório de Sustentabilidade, parte integrante deste documento, página 165.

## Tecnologia

A Estratégia do Conglomerado Caixa define em sua visão de futuro, alinhada à missão da empresa, na qual a instituição deseja chegar.

O Plano Estratégico de Tecnologia – PETI é uma das estratégias definidas para apoiar a empresa no alcance da sua visão, alinhada à Missão da Caixa.

Trata-se de peça estratégica de desdobramento do Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA 2021-2025 voltada ao planejamento, implementação e manutenção das melhores práticas de Governança de Tecnologia da Informação (TI), direcionadas a auxiliar a CAIXA na realização de seus Objetivos Empresariais (OE) e orientar a Vice-Presidência de Tecnologia e Digital no uso eficiente dos recursos de TI.

O PETI 2021-2025, através de seus indicadores definidos, tem foco no digital, a fim de oferecer maior comodidade aos clientes, na experiência do usuário e na otimização dos processos da TI que sustentam os nossos negócios.

O PETI vigente até dezembro de 2021 é composto por 09 indicadores, divididos em dois objetivos estratégicos: ampliar o portfólio digital de produtos e serviços e tornar-se preferência dos brasileiros no uso dos produtos e serviços digitais.

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

A área de Governança de TI é responsável por garantir que os processos de TI estejam alinhados à estratégia do negócio e agreguem valor para a organização. Para tanto, a Governança está vinculada diretamente à Vice-Presidência de Tecnologia e Digital.

O direcionamento eficiente dos esforços da TI para a concretização das entregas começa por meio da priorização do que se pretende alcançar nos próximos cinco anos (longo prazo) e isso se materializa por meio da definição da estratégia de TI. A partir daí, são definidos os indicadores que serão utilizados para medir a execução desta estratégia.

Existe unidade responsável pelo monitoramento e desempenho, que atua junto às diversas unidades da Vice-Presidência de Tecnologia e Digital, a fim de garantir o alcance das metas estabelecidas.

Por meio do monitoramento é possível identificar a necessidade de ações de correção de rumo que visam o alcance da estratégia. Essas ações se materializam por meio da elaboração de planos de recuperação que podem se desdobrar em revisão e/ou melhorias

de processos, bem como em novos projetos de curto ou médio prazo.

A Governança de TI atua para garantir a entrega e geração de valor estratégico, atendendo, além de projetos estratégicos, projetos estruturantes de TI, projetos regulatórios e de *compliance* e demais necessidades de negócio.

No ano de 2021, permanecemos desempenhando papel fundamental nas políticas do governo para amenizar os efeitos da crise provocada pela pandemia.

Dentre as principais ações estão a prorrogação do pagamento do Auxílio Emergencial, o primeiro Feirão 100% Digital da Casa Própria CAIXA, o *upgrade* das contas sociais digitais oferecidas aos clientes CAIXA, o Crédito CAIXA Tem, o PIX na CAIXA, o Ações Online e IPO Seguridade, o DPVAT na CAIXA, a migração de contas para a Nova Solução de Gestão de Depósitos, o Open Banking, a Nova Solução de Benefícios do Cidadão, dentre outros.

Atuando em parceria com o negócio, destaca-se a atuação novamente premiada e reconhecida da Vice-Presidência Tecnologia e Digital, que não mediu esforços para operacionalizar a execução das políticas públicas, como o pagamento do Auxílio Emergencial 2021, e de todos os projetos citados anteriormente, e garantindo o atendimento às diversas necessidades de todos os clientes CAIXA.

Em 2021, acumulamos mais de 109 milhões de contas digitais, abertas por meio do aplicativo CAIXA Tem, que agora oferece ainda mais funcionalidades e facilidades aos brasileiros, como o PIX e o microcrédito disponível no aplicativo, facilitando a bancarização e dando oportunidade de crédito a milhões de brasileiros.

Além do exposto, as ações abaixo trazem o resumo, em números, das grandes entregas que a realizamos com o apoio fundamental da Vice-Presidência de Tecnologia.

## Auxílio Emergencial 2021 (até 31/12/2021)

*Downloads App Auxílio Emergencial:*

- 2021: 14,3 milhões;
- 2020: 149,1 milhões.

Downloads App CAIXA Tem:

- 2021: 73,3 milhões;
- 2020: 335,7 milhões.

- 81,8 milhões de chaves cadastradas no PIX desde o lançamento;
- 2,1 bilhões de transações, total de R\$ 798,3 bilhões, no acumulado de 2021.

## Visitas ao Site: auxilio.caixa.gov.br

- 2021: 1,4 bilhão;
- 2020: 2,0 bilhões.

## Ligações para a central 111

- 2021: 234,1 milhões de ligações;
- 2020: 710,8 milhões de ligações.

## 1º Feirão 100% Digital da Casa Própria CAIXA

Portal desenvolvido em 45 dias;

Parceria com *startup*.

Em 10 dias de evento:

- +6,2 milhões de acessos;
- +1,3 milhão de simulações;
- Expostos +180 mil imóveis e +6 mil imóveis CAIXA;
- +80 mil clientes prospectados.

## Pessoas

401-1

Em 2021 realizamos a pesquisa de clima em que avaliamos os aspectos: condições de trabalho, desempenho, engajamento, identificação, satisfação, segurança psicológica, remuneração e benefícios, relacionamento entre pares, transparência, *turnover*, participação estratégica e liderança.

O resultado da pesquisa de clima possibilita o diagnóstico corporativo que subsidia a execução de ações tempestivas e que possam otimizar os investimentos em programas e estratégias de Gestão de Pessoas, focada no alcance de resultados sustentáveis, em um ambiente de trabalho positivo e pautado pelo cuidado com o bem-estar dos empregados. O resultado da pesquisa está em fase de apuração e será divulgado em 2022.

Fomos certificados com o Selo Melhor Empresa para Trabalhar em 2021, do Instituto Great Place to Work – GPTW, reconhecido internacionalmente. A conquista é fruto da avaliação positiva atribuída ao banco pelos seus empregados em pesquisa randômica que foi aplicada diretamente pelo Instituto. O resultado mostra que nossos empregados se orgulham de trabalhar na empresa e se identificam com os valores e propósitos do banco na atual gestão. Além disso, a pesquisa indicou que os empregados se sentem respeitados pela CAIXA e por seus pares quanto a questões de diversidade de gênero e raça.

Foram oferecidas, também, ações de cuidado, destinadas aos nossos empregados, gestores e técnicos, abordando saúde emocional e temáticas como gestão de conflitos, mudanças, desempenho, sucessão, entre outras.

O Programa de Inclusão e Equidade tem como objetivo fomentar a cultura de respeito e valorização das pessoas, bem como estimular práticas de gestão que promovam a inclusão e a equidade em nossas unidades. O Programa está estruturado nos eixos temáticos Pessoas com Deficiência, Equidade de Gênero, Diversidade Racial e Étnica, Gerações.

## DPVAT na CAIXA

Até 31/12/2021, a Caixa já havia:

- Analisado +167 mil solicitações;
- Pago +76 mil indenizações DPVAT.

## PIX na CAIXA até 31/12/2021

- 21,3% das chaves cadastradas no mercado;

Nesse sentido, ainda em 2021, intensificamos as ações do Banco da Inclusão, que teve como marco a realização do concurso inédito exclusivo para Pessoas com Deficiências, fortalecendo ainda mais seu papel

histórico nessa seara. O Portal PCD, criado em 2021, é uma ferramenta que visa dar suporte aos gestores e equipes sobre as orientações para a recepção e relacionamento inclusivo com os empregados PCD, disponível no portal interno PESSOAS.CAIXA.

Para recepção dos novos empregados com deficiência, a Universidade CAIXA desenvolveu iniciativas para promover o alinhamento dos gestores da rede de varejo para orientação às equipes quanto à adequada recepção dos novos empregados PCD, visando a inclusão no nosso ambiente de trabalho, além de ambientar os novos empregados à realidade CAIXA.

Para alcance desse objetivo foi realizada reunião de alinhamento com os gestores, bem como ação de capacitação específica para recepção de Empregados PCD nas agências, a ser conduzida pelo gestor em sua unidade, visando a sensibilização quanto à necessidade de contribuir com a inclusão de empregados com deficiência na equipe, bem como adoção de comportamentos efetivos para eliminar barreiras atitudinais.

Adicionalmente, a Universidade CAIXA disponibiliza a trilha temática Inclusão PCD, com conteúdo interno e externo contendo orientações, dicas e melhores práticas de mercado sobre o assunto. Dessa forma, o empregado pode atestar seu conhecimento sobre o assunto por meio de certificação interna, composta por 30 casos práticos, e com necessidade de 70% de acerto para registro no currículo.

Ainda está em andamento a contratação de empregados aprovados no Concurso Público de 2014, ampla concorrência, com o objetivo de fortalecer o nosso atendimento. Nesse sentido, é realizado o acompanhamento dos novos empregados em estágio probatório, que visa certificar as condições adequadas de trabalho, garantindo o bom desempenho e a continuidade de quadro de empregados com habilidades e competências fundamentais. Para os novos contratados, iniciou-se a Ambientação à CAIXA, uma ação de capacitação com a abordagem de assuntos alinhados à estratégia da Empresa, como as diretrizes básicas e o modelo de atendimento na agência. Essa ação faz parte do Programa de Ambientação à CAIXA que orienta a capacitação desses empregados no primeiro ano de empresa.

A CAIXA possui diversos programas voltados aos eixos de Promoção, Prevenção e Recuperação da Saúde, com objetivo de promover a qualidade de vida e incentivar os empregados a buscarem uma vida ativa, saudável e equilibrada. Destaca-se o Programa Fique Bem, que tem como objetivo principal a qualidade de vida e a saúde integral dos empregados.

Devido à pandemia, algumas atividades do **Programa Fique Bem** foram suspensas, como as atividades laborais e Programa PRO (Programa de Reabilitação Operacional), porém, durante o ano de 2021, foram retomadas as ações do Calendário de Saúde e divulgação do **Programa Saúde da Mulher e do Homem**, que visa disponibilizar incentivo para o rastreamento precoce do câncer de colo de útero, de mama para empregadas e de próstata para empregados.

Destacamos abaixo os principais resultados alcançados no Programa Fique Bem em 2021:

- 1.163 empregados alcançados pelos programas de Promoção a saúde e qualidade de vida.
- Realização das Campanhas de Saúde de Outubro Rosa, Novembro Azul e Dezembro Laranja.
- 663 empregadas participaram do Programa de Saúde da Mulher em outubro e novembro.
- 300 empregados participaram do Programa de Saúde do Homem em outubro e novembro.
- 14.162 empregados ativos no convênio Gympass.

Em 2021 aderimos ao **Programa Salve uma Mulher**, do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos. Implantamos o Acolhe, Canal de Apoio à Empregadas em Situação de Violência Doméstica e Familiar, com atendimento em 1º nível pela CEOUV e em 2º nível pela CN Rede de Pessoas – CEREP e por equipe profissional multidisciplinar.

O Canal tem como objetivo prestar acolhimento, escuta qualificada, orientar as empregadas sobre a rede de serviços e oferecer medidas de apoio àquelas em situação de violência doméstica e familiar.

A Universidade CAIXA foi premiada com o troféu prata como a segunda melhor instituição de educação corporativa do mundo, pelo Conselho Global das Universidades Corporativas (GLOBALCCU) para o biênio 2021-2022. O GLOBALCCU é a premiação de educação corporativa mais reconhecida do mundo referente às práticas que geram valor estratégico para o negócio, pessoas e sociedade. A conquista dessa premiação reúne as instituições com os melhores projetos nas seguintes categorias: Impacto nos negócios e agilidade na incerteza, Cultura e Tecnologia, Responsabilidade Corporativa e Marca e Durabilidade.

Além disso, a Universidade CAIXA se adaptou remodelando as ações educacionais presenciais para metodologia

*online* e instrutores foram capacitados para mediar conteúdos de aprendizagem por meio de plataformas digitais, o que propiciou segurança aos empregados, além de resul- tar na economia de recursos logísticos. Ao longo de 2021, foram remodeladas 9 ações presenciais para metodologia *online*, das quais citamos: Ambientação, Governo é Clien- te, Vida Futura, 7 hábitos, entre outras.

Em 2021, ofertamos, além dos incentivos anuais, o in- centivo ao mestrado e doutorado, contemplando 31 projetos. A iniciativa estimula a continuidade da edu- cação formal dos empregados, além de promover o pensamento crítico a respeito de temas estratégicos, qualificando ainda mais o capital intelectual da Em- presa. O incentivo foi de até 100% do valor do curso de pós-graduação *stricto sensu*, realizado por meio de reembolso mensal. Os empregados escolheram entre cursos no Brasil ou exterior e, ainda, puderam solicitar licença para estudos especializados. Dessa forma, pos- sibilitamos aos contemplados com a licença de dedica- ção exclusiva aos estudos durante o período do curso.

Em relação à capacitação dos empregados, destaca- mos os incentivos CAIXA para Educação 2021:

- Idiomas estrangeiro: espanhol ou inglês, com 800 vagas oferecidas;
- Graduação: ofertando 300 vagas;
- Pós-Graduação *lato sensu*: ofertando 500 vagas;
- Pós-Graduação *stricto sensu*: (Mestrado e Doutorado) 2021: 31 projetos contemplados na seleção;
- Capacitação ISE: em parceria com o ISE Business School, #TOP1 pelo ranking Financial Times pelo 5º ano consecutivo, os altos executivos têm a sua dispo- sição um Programa de Capacitação totalmente ino- vador, que utiliza o método do caso, desenvolvido por Harvard, no qual ele é o protagonista da sua aprendizagem.
- Trilha de aprendizagem e Certificação Agir Certo Sempre: objetivam promover a cultura e conhecimentos sobre Compliance, Integridade e Gestão de Riscos para uma atuação e carreira sustentáveis e de sucesso.

A nova Política de Pessoas, criada em 2021, estabe- lece, dentre outras diretrizes, que o provimento de vagas para funções gratificadas e cargos estatutários do Conglomerado CAIXA ocorra a partir de seleção transparente, objetiva e meritocrática, que prioriza a qualificação dos profissionais, sua visão estratégica e

reputação ilibada, conforme normas internas e legis- lação pertinente.

As seleções estão em permanente processo de aprimoramento, como foi o caso das melhorias realizadas em 2021, como a implementação do Score, iniciada em 2019, o que foi um progresso significativo nos proces- sos de seleção, sendo que, pela visão do gestor, trouxe agilidade e autonomia e, pelos empregados, maior clareza das necessidades de autodesenvolvimento. Dando continuidade à expansão dessa sistemática de seleção digital, foram realizadas 8.187 designações em 2021. Além disso, conforme planejamento 2020, em 2021 o Score foi ampliado para todos os nossos subsistemas.

A expansão do Score possibilitou a criação de seleção customizada para a identificação e o desenvolvimento de empregados capacitados a atuar na Vice-Presidê- ncia Fundos de Investimento (VIART) e na Subsidiária CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (CAIXA Asset), resultando na formação simultânea e ágil de bancos habilitados para provimento de um total de 9 funções técnicas.

Ainda com vistas à otimização dos processos, foi im- plementada, em 2021, uma nova Sistemática de Forma- ção de Avaliador de Penhor, que permite o desenvolvi- mento e preparação dos empregados da Rede Varejo para o exercício da atividade de Avaliador de Penhor, a partir de ferramentas de capacitação à distância e do acompanhamento dos requisitos necessários por meio de painel específico.

Essas ações referentes à otimização de processos de seleção repercutiram nos seguintes números:

- 8.187 designações na sistemática SCORE;
- 1.063 Processos Seletivos PSI Tradicional finalizados;
- 122 seleções na sistemática Banco de Sucessores;
- 06 Seleções de Vice-Presidente;
- 32 empregados capacitados pelo processo de for- mação de Penhor.

Ademais, possuímos sistemática que visa identificar empregados com nível de prontidão para posições estratégicas na empresa, amparados pela constante necessidade de formação de sucessores, visando a continuidade e o sucesso de nossa empresa, frente ao contexto altamente dinâmico e competitivo do mer- cado nacional.

## Diretrizes Para o Futuro

Para 2022, a estratégia alinha-se ao Posicionamento Corporativo de Pessoas descrito no Planejamento Estratégico Institucional – PEI: “Acelerar o desenvolvimento de competências digitais e da cultura empreendedora, estimulando a criatividade e as lideranças, reconhecendo talentos e aprimorando o processo de integração entre as equipes.”

Após a realização do Concurso Público Exclusivo para PCD ocorrido em 2021, o nosso desafio para 2022 é garantir a admissão acessível e adaptada a todos os empregados aprovados, realizada por meio de ação conjunta entre as diversas unidades, visando melhoria no processo admissional.

Lançaremos edital de seleção de estagiários, com a expectativa de contratar, ao menos, 3.800 estagiários de nível médio, técnico e superior, direcionando 10% das vagas para candidatos PCD.

Em 2022 será implementado o processo seletivo para o cargo estatutário de Diretor na Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF), em atendimento à Resolução nº 35/2019 do Conselho Nacional de Previdência Complementar.

Disponibilizaremos aos empregados, também em 2022, novo modelo de movimentação interna, de forma a atender as diretrizes estratégicas da empresa e conciliar com o interesse dos empregados, aumentando, assim, a satisfação desse público no ambiente de trabalho. A ação também visa automatizar e garantir a celeridade necessária no processo, alinhada à estratégia de fortalecimento da governança, rentabilidade e eficiência.

Com os direcionamentos do PEI em relação ao nosso modelo de negócio, é importante que as atribuições das funções gratificadas estejam alinhadas ao posicionamento dos negócios da Empresa, de forma que as pessoas conheçam, desenvolvam e apliquem as capacidades necessárias para atuar nas áreas, contribuindo para os resultados organizacionais. Além disso, a atuação das pessoas mais alinhada aos subsistemas contribui para a eficiência e efetividade das iniciativas e tomadas de decisão em relação aos nossos processos estratégicos.

Dada a relevância do processo seletivo para nossa empresa, faz-se mister para 2022 uma nova avaliação sobre modelos e metodologias utilizados, no intuito de identificar potenciais aprimoramentos dos processos e garantir a oportunidade para todos.

Em 2022, a Universidade CAIXA disponibilizará ação específica para todos os empregados, com orientações sobre o Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, no intuito de nos tornar referência para a sociedade no acolhimento a mulheres em situação de violência. Está previsto o desenvolvimento de um curso sobre a temática que visa capacitação de todos os empregados CAIXA, em especial, os que atuam na rede de atendimento, para que, caso sejam demandados por clientes mulheres em situação de violência doméstica e familiar, estejam preparados para realizar o acolhimento, considerando a realização de uma escuta qualificada, não julgadora, e o fornecimento de informações úteis a respeito dos serviços públicos mais apropriados para atender seus casos.

Em relação às negociações coletivas, estão previstas as negociações da data-base 2022, que têm comum objetivo acordar com as entidades representativas dos empregados nova convenção e acordos coletivos de trabalho.

## Saúde CAIXA

### 403-4

Atualmente um dos maiores planos de assistência à saúde do país na modalidade autogestão, com mais de 285 mil vidas cobertas.

No ano de 2021, efetuou o monitoramento dos empregados, aposentados e seus familiares que contraíram a covid-19 e necessitaram de internação, adotando ações céleres e tempestivas para ofertar alternativas de acesso aos serviços de saúde com menor risco de contágio pelo vírus, incluindo remoções quando necessário, além de atuar nas ações preventivas e curativas. Também credenciamos novos prestadores com foco, principalmente, em remoção e em atendimento domiciliar (*Home Care*), para tratamento das intercorrências pós-covid-19.

O Plano possui um amplo rol de coberturas, tendo incluído no último ano 69 novas coberturas no rol de procedimentos do Saúde CAIXA, ampliando e qualificando a assistência aos beneficiários do plano, conforme Resolução Normativa nº 465/2021 da ANS.

Permeia a preocupação da gestão com o Saúde CAIXA a busca por sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazo. Dessa forma em 2021 constituiu, conforme consignado no ACT 2020-2022, grupo de trabalho composto por representantes da CAIXA e dos empregados, que apresentou propostas de novo formato de custeio para o Saúde CAIXA, sendo selecionado o modelo mais votado pelos beneficiários titulares para implantação em jan./22 e com vigência para os exercícios de 2022 e de 2023.

## Licitações e Contratos

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

Nesse contexto, também temos como ordenamento jurídico o nosso próprio Regulamento de Licitações e Contratos (RLCC), criado em atendimento ao artigo 40

da Lei nº 13.303/2016, o qual propiciou a padronização de documentos, definição de procedimentos de licitações e contratações diretas, regras relacionadas às contratações e gestão de contratos. Convém salientar, por oportuno, que no ano de 2021 foi instituído Grupo de Trabalho com vistas à revisão do RLCC, que contou com a colaboração das áreas de Contratos, Risco, Integridade, Auditoria, Sustentabilidade, TI e Jurídico, além da CGU e TCU. Em 2022, o documento passa pelas aprovações de governança para sua publicação.

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

Apresentamos a seguir números sobre as nossas contratações.

### LICITAÇÕES REALIZADAS EM 2021

MODALIDADE	QUANTIDADE
LICITAÇÃO CAIXA - LIC	9
PREGÃO ELETRÔNICO	373

### QUANTIDADE E VALOR DOS CONTRATOS POR CATEGORIA EM 2021

CATEGORIA	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
SERVIÇO OPER / ADMIN / LOGÍSTICOS	2.158	R\$ 2.363.194.012,60
SOFTWARES	27	R\$ 2.250.381.070,96
TRANSPORTE DE VALORES	83	R\$ 1.015.269.034,89
HARDWARE	265	R\$ 890.685.866,11
SERVIÇOS DE SEGURANÇA	768	R\$ 526.376.308,61
PUBLICIDADE E PROPAGANDA	7	R\$ 380.862.195,00
SERVIÇO DE TI	47	R\$ 373.851.215,61
MANUTENÇÃO PREDIAL	2.439	R\$ 353.190.257,57
LOCAÇÃO	314	R\$ 299.781.962,02
EQUIPAMENTO DE USO	1.414	R\$ 181.302.687,96

CONTRATOS ASSINADOS EM 2021					
TIPO	MODALIDADE	QUAN-TIDADE	VALOR	QUANTI-DADE POR TIPO	VALOR POR TIPO
<b>DIRETA</b>	Atuação Concorrencial	4	R\$ 4.930.894,11	1.605	R\$ 3.475.125.539,39
	Locação	104	R\$ 250.174.177,07		
	Remanescente	6	R\$ 32.510.036,50		
	Contratação direta por dispensa	4	R\$ 183.130.560,42		
	Contratação direta por dispensa – Emergencial	47	R\$ 290.124.342,02		
	Lei nº 10.188/01 – Recuperação Imóveis PAR	24	R\$ 18.904.772,16		
	Contratação direta por dispensa – Valor	514	R\$ 9.446.344,76		
	Contratação direta por inexigibilidade	37	R\$ 2.683.125.412,35		
	Credenciamento	864	R\$ -		
	Oportunidade de Negócios	1	R\$ 2.779.000,00		
<b>LICITAÇÃO</b>	Llicitação CAIXA	62	R\$ 806.430.090,69	5.917	R\$ 5.159.769.071,94
	Pregão eletrônico	5.855	R\$ 4.353.338.981,25		
<b>TOTAL</b>	-	7.522	R\$ 8.634.894.611,33	7.522	R\$ 8.634.894.611,33

## Contratações mais relevantes, sua associação aos objetivos estratégicos e justificativas para estas contratações

401-1

O ano de 2021 ficou marcado pela realização de diversas contratações relevantes para a CAIXA e a população brasileira, dentre as quais podemos destacar: contratações de TI, Serviços Postais, BackOffice Digital; Vale Alimentação/Refeição, Atendimento Via Chat nos canais Webchat e Whatsapp, Locações dos Imóveis do Fundo de Investimento Imobiliário e o Concurso Exclusivo para PCD.

Justificam-se as contratações mais relevantes pela necessidade de:

- Sustentação do negócio, uma vez que os equipamentos e soluções tecnológicas são ferramentas importantes para o alcance dos objetivos empresariais;
- Garantir a infraestrutura do ambiente de dados digitais, segurança das informações e atualização das soluções de processamento de dados;
- Atender políticas públicas estabelecidas pelo Governo Federal;

- Expansão dos canais de atendimento CAIXA, em especial, a Rede Lotérica;
- Necessidade de atendimento ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), que tem por objetivo promover a melhoria da situação nutricional dos trabalhadores.

Ademais, as contratações asseguram a consecução dos objetivos estratégicos, que foram definidos para impulsionar o propósito da CAIXA de ser o Banco de Todos os Brasileiros.

## Projetos e Iniciativas na Área de Contratos

- Plano de Aquisições CAIXA – Ferramenta de planejamento das nossas necessidades de contratações. O acompanhamento do Plano de Aquisições proporciona articulação entre o planejamento, a execução das contratações e a utilização orçamentária. Ainda, possibilita análise pelas áreas estratégicas e auxilia na tomada de decisões da Governança no que se refere ao tema contratações.

### PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES POR LICITAÇÃO EM 2021

FORNECEDOR	OBJETO	VALOR
Brasoftware Informática Ltda.	Aquisição e subscrição de licenças de softwares Microsoft, incluindo apoio técnico, suporte e atualização tecnológica com garantia de atualização das versões	R\$ 508.035.245,60
Sodexo Pass do Brasil Serviços e Comércio S.A.	Prest. serv. de disponibilização meios de pago Auxílios Alimentação, Refeição e Cesta Cfe Port./MTE nº 3/02 e Lei nº 6321/76 a Empregados, Ex-Empr. e Apos. Caixa, Item II-Sudeste (Exc. Sp)	R\$ 341.003.181,35
Sodexo Pass do Brasil Serviços e Comércio S.A.	Prest. serv. de disponibilização meios de pago Auxílios Alimentação, Refeição e Cesta Cfe Port./MTE nº 3/02 e Lei nº 6321/76 a Empregados, Ex-Empr. e Apos. Caixa, Itens I-Norte e Centro-Oeste	R\$ 321.303.568,73
Green Card S.A. Refeições Comércio e Serviços	Contratação de empresa fornecedora de serviços de disponibilização de meios de pagamento de auxílio-alimentação, auxílio-refeição e auxílio-cesta-alimentação	R\$ 267.675.751,42
Autopel Automação Comercial e Informática Ltda.	Prestação de serviços de produção de bobinas de papel térmico personalizada, com numeração de rastreamento e malhas de segurança na frente das bobinas, para uso em impressoras térmicas das unidades lotéricas distribuídas em todo o território nacional	R\$ 133.938.625,92

- Portal da Transparência – Ferramenta disponibilizada a toda a sociedade, que possibilita o acompanhamento das contratações formalizadas pela CAIXA, bem como os aditamentos contratuais. O projeto visa o alinhamento às melhores práticas de mercado, além do atendimento dos requisitos estabelecidos pelos Órgãos de Controle;
- Criação da Política de Contratações CAIXA – Política com as principais diretrizes de contratação, estruturada nos pilares de *Compliance*, Governança, Responsabilidade Socioambiental e Relacionamento com Fornecedores.

## Principais Desafios e Ações Futuras

### Principais Desafios:

- Enfrentamento do Cenário Pós-Pandemia – Adequação às novas necessidades da CAIXA e às formas de atendimento e prestação de serviço, notadamente em ambiente digital;
- Ampliação dos Mecanismos de Transparência – Busca de novos mecanismos que fortaleçam a governança e transparência do processo de contratação,

alinhado às melhores práticas de mercado e orientações de órgãos de controle;

- Aprimoramento do Processo de Avaliação de Risco – Elaboração de estudo em conjunto com a área de risco, no sentido de estabelecer lógica de abordagem baseada nos riscos envolvidos, no que tange às contratações mais relevantes;

### Principais Ações Futuras:

- Realização da Semana de Gestão de Contratos, com vistas à capacitação contínua das equipes de contratação e dos gestores operacionais;
- Aprimoramento do processo de gestão de contratos na CAIXA, tornando-o mais célere e eficiente, a partir de ferramentas de controle mais adequadas;
- No âmbito das contratações, migração do processo administrativo físico para o digital;
- Implementação de monitoramento de riscos operacionais, com a criação de um conjunto de indicadores para o monitoramento de ocorrências com vistas à mitigação de riscos operacionais, bem como a sustentabilidade da relação com fornecedores.





CAPÍTULO 5

# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS



A CAIXA encerrou o ano de 2021 com lucro líquido de R\$ 17,3 bilhões, aumento de 31,1% em relação ao ano anterior, consequência, principalmente, do controle das despesas e da expansão da carteira de crédito, gerando um resultado operacional 37,2% superior ao de 2020.

Nesse contexto, os principais fatores para o comportamento do lucro líquido do exercício de 2021 foram o aumento de 15,3% na margem financeira e 1,7% em receitas de prestação de serviços; e a redução de 0,7% em despesa de provisão para perdas associadas ao risco de crédito. A margem financeira de R\$ 45,8 bilhões decorre, principalmente, dos aumentos de 10,0% no resultado das operações de crédito e 19,9% no resultado de aplicações inter-financeiras de liquidez, compensado pelos crescimentos de 21,9% em despesas com emissão de recursos de instituições financeiras e de 22,6% em despesas com recursos de clientes.

Com o resultado alcançado, a CAIXA se apresenta como um banco ainda mais sólido e em condições

de continuar fomentando o desenvolvimento do país, tendo alcançado o patrimônio líquido de R\$ 111,5 bilhões, aumento de 20,2% em relação ao de 2020. O Índice de Basileia totalizou, em 2021, 19,3% e o Índice de Capital Nível I, 15,1%, aumentos de 1,65 p.p. e 2,56 p.p., respectivamente.

## Orçamento CAIXA

Enquanto empresa pública, elaboramos o Plano Orçamentário de acordo com as diretrizes governamentais estabelecidas na LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias. A gestão do orçamento busca alinhamento aos objetivos estratégicos do Conglomerado, apoio à gestão e otimização do uso dos recursos.

Ao longo do exercício, a execução orçamentária atinente aos volumes de negócios, receitas e despesas é monitorada e reportada trimestralmente aos nossos ór-

gãos de Governança, com a identificação de eventuais desvios e fornecimento de subsídios para avaliação pela Administração acerca do cumprimento dos objetivos.

O Orçamento atende às necessidades da empresa para manutenção e modernização da infraestrutura operacional, investimentos, tecnologia, pessoas e negócios, além de estar alinhado às diretrizes Estratégicas, à gestão de ativos e passivos – ALM e Declaração de Apetite a Riscos da instituição, visando a sustentabilidade e a rentabilidade do Conglomerado.

## Sistema de Avaliação e Monitoramento do Desempenho

Possuímos um Sistema de Avaliação de Desempenho amplo, denominado Conquiste.CAIXA, por meio do qual nossos empregados acompanham diariamente as informações de metas e resultados de suas unidades.

Tal sistema apresenta um conjunto de indicadores para todas as unidades da empresa, segregados entre os módulos Estratégico, Tático e Comercial, os quais representam um desdobramento do Plano Estratégico, Plano de Negócios e Orçamento da empresa, observando também os limites estabelecidos pelo seu Apetite por Riscos e pelo Plano de Capital.

No processo de execução das metas, a área de Contabilidade participa apurando indicadores e promovendo a integração dos Planos da Instituição, promovendo o alinhamento empresarial.

Além disso, atuamos de forma diligente com relação à apuração dos resultados econômico-financeiros de suas unida-

des, produtos e serviços, possuindo modelagem específica de cálculo da margem de contribuição. O cálculo da margem de contribuição é baseado na metodologia de custeio direto e aplica, ainda, metodologia de custeio baseado em atividades – ABC para alocação de seus custos indiretos de maneira a fomentar a avaliação pelos gestores de unidades e produtos em relação aos custos dos processos executados na empresa.

## Demonstrações contábeis

As demonstrações contábeis da CAIXA foram elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis nº 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações), incluindo as alterações introduzidas pelas Leis nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009, e em conformidade com a regulamentação emanada do Conselho Monetário Nacional (CMN), do Banco Central do Brasil (BACEN), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e das práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA e suas subsidiárias CAIXA Loterias, CAIXA Cartões, CAIXA Asset e CAIXA Seguridade e foram elaboradas considerando a eliminação dos saldos intercompanhia das contas patrimoniais, as receitas, as despesas e os lucros não realizados entre as empresas.

O inteiro teor da declaração pode ser consultado nas demonstrações contábeis, disponibilizadas em: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.

Para mais informações, acesse as Demonstrações Contábeis completas da CAIXA, disponíveis em: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados>.

No mesmo endereço, também disponibilizamos mais informações sobre nosso desempenho no ano de 2021 em nossos documentos de divulgação.

## Conclusões de Auditorias Independentes e/ou dos Órgãos de Controle Público e Medidas Adotadas em Relação a Conclusões ou eventuais Apontamentos

A PwC emitiu a seguinte declaração referente às demonstrações contábeis:

### Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis individuais da Caixa Econômica Federal – CAIXA ("CAIXA" ou "Instituição") que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, assim como as demonstrações contábeis consolidadas da Caixa Econômica Federal – CAIXA e suas controladas ("Consolidado"), que compreendem o balanço patri-

monial consolidado em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações consolidadas do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, assim como as demonstrações contábeis consolidadas da Caixa Econômica Federal – CAIXA e suas controladas ("Consolidado"), que compreendem o balanço patrimonial consolidado em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações consolidadas do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Caixa Econômica Federal – CAIXA e suas controladas em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa, bem como o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o semestre e exercício findos nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.



## Competências e Responsabilidades das Unidades

Unidade	Sigla	Finalidade	Responsável
Superintendência de Contabilidade e Tributos	SUCON	Contabilidade do Conglomerado CAIXA e planejamento e execução tributária	Juliana Grigol Fonsechi
Gerência Nacional de Contabilidade Caixa	GEINC	Definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis	Célio Cesário de Torres
Gerência Nacional de Registro e Controle	GECOR	Gestão do registro e consistência contábil, apuração de resultados contábeis e definição da estratégia de conciliação contábil	Ana Paula Fernandes de Rezende
Gerência Nacional de Análise e Evidenciação	GEAEV	Gestão das informações e demonstrações contábeis, com análise e reporte	Renata Luiza Pinto Moraes
Gerência Nacional de Tributos	GETRI	Definição e gestão do cumprimento de obrigações tributárias	Carlos Carvalho Duarte Neto
Superintendência de Controladoria	SUCTR	Controladoria CAIXA, responsável pela Gestão do Orçamento, Avaliação do Resultado das unidades, produtos e clientes, Gestão dos Custos e Informações Gerenciais	Cilton Kos Junior
Gerência Nacional de Orçamento	GEORC	Planejamento e Controle Orçamentário do Conglomerado, Estudos e Projeções Econômico-financeiros e coordenação de medidas de eficiência	Leonardo Alves Dias de Oliveira
Gerência Nacional de Desempenho Empresarial	GEDEM	Modelagem e Avaliação de Desempenho das Unidades CAIXA, bem como Mensuração do resultado econômico-financeiro de unidades, segmentos, produtos e clientes	Itamar dos Santos Lira
Gerência Nacional de Informações Corporativas	GENIC	Gestão das informações do Conglomerado, Inteligência de Mercado, análise dos Resultados Corporativos e prestação de subsídios para as áreas visando a Eficiácia Empresarial	Daniel Alves Ferreira
Gerência Nacional de Governança de Dados	GEGOD	Gestão da governança de dados e informações do Conglomerado CAIXA	Amanda Prado Alves
Gerência Nacional de Monitoramento das Participações e da Patrocinada	GEPAR	Gestão do relacionamento com a FUNCEF e monitoramento dos resultados das empresas do Conglomerado e FUNCEF	Geisa Celina Vieira



PARTE 2

# CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA 2021

- Políticas Públicas
- Governança Corporativa



CAPÍTULO 1

# POLÍTICAS PÚBLICAS

## Identificação Geral

102-1, 102-2, 102-3, 102-5

Em conformidade com o art. 8º, incisos I, III e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e art. 13, incisos I, III e VIII, § 1º e § 2º, do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, o Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal subscreve a presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, referente ao exercício de 2021.

**CNPJ:** 00.360.305/0001-04

**NIRE:** 5350000038-1

**Sede:** Brasília/DF

**Tipo de estatal:** Empresa Pública

**Acionista controlador:** União

**Tipo societário:** Instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de natureza jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia (Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969 – Constituição da empresa pública Caixa Econômica Federal).

**Tipo de capital:** Fechado

**Abrangência de atuação:** Internacional

**Setor de Atuação:** Financeiro/Bancos

### Diretor Financeiro e de Relações com Investidores:

Luiz Felipe Figueiredo de Andrade

Diretor Executivo de Finanças e Relação com Investidores  
defin@caixa.gov.br

### Auditores independentes atuais da Empresa: .KPMG

Responsável: Pedro Machado

Telefone: (61) 99967 0650

E-mail: pmachado@kpmg.com

### .PwC

Responsável: Carlos Augusto da Silva

Telefone: (31) 99171 6715

E-mail: carlos\_augusto.silva@pwc.com

### Conselheiros de Administração Subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

- Rogério Rodrigues Bimbi – Presidente do Conselho de Administração
- Pedro Duarte Guimarães – Presidente da CAIXA
- Carlos Roberto de Albuquerque Sá – Conselheiro
- Istvan Karoly Kasznar – Conselheiro
- Marcelo de Siqueira Freitas – Conselheiro
- Maria Rita Serrano – Conselheira Representante dos Empregados
- Pricilla Maria Santana – Conselheira

Data da divulgação: 31/05/2022



## Interesse Público Subjacente às Atividades Empresariais

Somos o Banco de Todos os Brasileiros e, desde nossa criação por Dom Pedro II em 1861, atuamos como principal agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

Constituída como instituição financeira sob a forma de empresa pública pelo Decreto-Lei nº 759, em 12 de agosto de 1969, com a finalidade de a) receber em depósito, sob a garantia da União, economias populares, incentivando os hábitos de poupança; b) conceder empréstimos e financiamentos de natureza assistencial, cooperando com as entidades de direito público e privado na solução dos problemas sociais e econômicos; c) operar no setor habitacional, como sociedade de crédito imobiliário e principal agente do Banco Nacional de Habitação, com o objetivo de facilitar e promover a aquisição de sua casa própria, especialmente pelas classes de menor renda da população; d) explorar, com exclusividade, os servi-

ços da Loteria Federal do Brasil e da Loteria Esportiva Federal, nos termos da legislação pertinente; e) exercer o monopólio das operações sobre penhores civis, com caráter permanente e de continuidade; e f) prestar serviços que se adaptem à sua estrutura de natureza financeira, delegados pelo Governo Federal ou por convênio com outras entidades ou empresas.

Estamos presentes em todo o Brasil e geramos valor com impacto direto na vida dos cidadãos brasileiros. No ano de 2021, mantivemos nossa atuação na inclusão bancária da população, com destaque para o pagamento do benefício do Auxílio Emergencial, estendido para 2021 em decorrência da segunda onda da pandemia da covid-19 e do programa Auxílio Brasil, que unifica políticas sociais e oferece emancipação às famílias em situação de vulnerabilidade social. Além dos programas sociais e de transferência de renda, atuamos em setores como habitação, saneamento básico, infraestrutura e prestação de serviços, além da operação de programas sociais e de transferência de renda.

## Atividades Desenvolvidas em Atendimento às Políticas Públicas

Atuamos como instituição financeira e como instituição mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas.

Como principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, atuamos como agente operador e de pagamento de Benefícios Sociais e de Programas ao Trabalhador, Novo FIES, INSS e gestão do Cadastro Único.

Os investimentos realizados pelos entes públicos, sejam com recursos dos repasses da União, sob nossa orientação e acompanhamento técnico, ou através das linhas de crédito para Pessoa Jurídica Pública por nós operadas, têm impacto direto na qualidade de vida da população brasileira. As intervenções incluem iniciativas de preservação do meio ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários, qualificação das condições de habitação, regularização fundiária e linhas de crédito para investimentos em modernização e qualificação da gestão pública.

Contamos com fontes de recursos governamentais e próprios para exercer nossa função de agente executor de políticas públicas. Oferecemos linhas de crédito para o Setor Público que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e de renda, por meio dos projetos de saneamento, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, dentre outros.

### Benefícios Sociais

FS7

Atuamos na operacionalização dos programas emergenciais do Governo Federal, bem como de programas regionais emergenciais de transferência de renda, sendo essa uma das principais ações de enfrentamento aos impactos ocasionados pela pandemia da covid-19.

Como principal parceiro do Governo como agente de políticas públicas, além dos benefícios emergenciais, somos responsáveis pela operacionalização de diversos outros benefícios, programas sociais e ao trabalhador, que contribuem para a redução das desigualdades sociais e são essenciais para a manutenção da dignidade

humana, principalmente nesse momento de emergência de saúde pública mundial relacionada à pandemia.

Em 2021, por meio de nossos canais de atendimento próprios ou da rede parceira, realizamos o pagamento de programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em todos os municípios brasileiros, totalizando R\$ 250,4 bilhões em benefícios pagos, incluídos os benefícios emergenciais.

Segue a descrição dos principais programas operados e ações realizadas em 2021.

## BENEFÍCIOS EMERGENCIAIS

### Auxílio Emergencial 2021

Em 18 de março de 2021, foi publicada a Medida Provisória nº 1.039, que institui o programa de transferência de renda Auxílio Emergencial 2021 autorizando o pagamento de quatro parcelas desse novo benefício.

Para o Auxílio Emergencial 2021 não foi necessária a realização de um novo cadastro. A seleção foi realizada a partir do público que recebeu o Auxílio Emergencial ou Auxílio Emergencial Extensão.

A partir de 6 de abril de 2021, iniciamos a operação de pagamento desse benefício. Com a experiência adquirida no ano anterior, o calendário foi definido para que o atendimento continuasse ocorrendo de forma organizada e sem aglomeração, atendendo às medidas de segurança sanitária necessárias para o momento.

Em 5 de julho de 2021, por meio do Decreto nº 10.740, o Programa Auxílio Emergencial 2021 foi prorrogado, permitindo o pagamento de três parcelas adicionais, de maneira que essa política pública perfizesse um total de sete parcelas durante o ano de 2021.

Foram pagas em 2021 258 milhões de parcelas do Auxílio Emergencial, para 39,6 milhões de beneficiários, no montante de R\$ 60,3 bilhões em benefícios pagos.

### Novo Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda – Novo BEm

Nos termos da Medida Provisória nº 1.045, de 27 de abril de 2021, foram iniciados os pagamentos do Novo Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda 2021(Novo BEm), no dia 28 de maio de 2021.

Em 2021, foram realizados 5,2 milhões de pagamentos para 1,6 milhão de beneficiários, o que corresponde ao montante de R\$ 4,4 bilhões em benefícios pagos.

## Antecipação do calendário do Abono Salarial

Conforme determinação do Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT), por meio da Resolução nº 895/2021, houve antecipação do calendário de pagamentos do benefício. Os trabalhadores cujos pagamentos do Abono Salarial estavam previstos para o mês de março foram autorizados a efetuar o saque do benefício em fevereiro de 2021.

A ação de antecipação contemplou 3,8 milhões de trabalhadores nascidos nos meses de maio e junho, no montante de R\$ 3,1 bilhões. A ação de antecipação buscou reduzir os impactos financeiros causados pela pandemia da covid-19.

## Programas Regionais Emergenciais de Transferência de Renda

Tendo em vista a situação de vulnerabilidade social da população, agravada pela pandemia do novo Coronavírus, foram identificadas demandas dos estados e municípios para realização de pagamento de Programas Regionais Emergenciais de Transferência de Renda.

Para atender a essa necessidade, oferecemos solução ágil que viabilizasse o pagamento dos benefícios instituídos pelos Entes Públicos. Os pagamentos foram realizados por meio da conta Poupança Social Digital, aberta automaticamente em nome do beneficiário, e, para movimentação dos valores, foi disponibilizado o aplicativo CAIXA Tem que permitiu a realização de transações sem a necessidade de comparecimento do beneficiário a um canal físico da CAIXA.

Além dos benefícios emergenciais federais, também realizamos o pagamento de 50 benefícios regionais emergenciais de enfrentamento à pandemia ou de situações de vulnerabilidade social, apresentados na figura a seguir.





Em 2021, foram pagas 3,7 milhões de parcelas desses benefícios, no montante de R\$ 1,2 bilhão.

## Cadastro Único

Contratados pelo Ministério da Cidadania, mantemos o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, que é composto do conjunto de informações capazes de identificar e caracterizar as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

O Cadastro Único é uma ferramenta de apoio à formulação e à implementação de políticas públicas com objetivo de promover a melhoria de vida dessas famílias, na medida em que reúne um conjunto de dados que permite aos gestores o conhecimento das vulnerabilidades a que as populações pobre e extremamente pobre estão expostas.

A partir das informações do Cadastro Único é possível gerar a folha de pagamento de programas de transferência de renda como o Auxílio Brasil, além de outros programas de iniciativa estadual, municipal e federal.

Em dezembro de 2021, a base do Cadastro Único apresentou dados consolidados de 32,5 milhões de famílias cadastradas, contemplando 81,7 milhões de pessoas.

## Programas de Transferência de Renda

Em 2021, por meio de nossos canais de atendimento próprios ou da rede parceira, realizamos o pagamento de programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em todos os municípios brasileiros, totalizando R\$ 250,4 bilhões em benefícios pagos, incluídos os benefícios emergenciais.

## Programa Bolsa Família e Auxílio Brasil

Atuamos como agente operador do Programa Bolsa Família desde sua criação. Criado com o objetivo de garantir às famílias em situações de pobreza ou de extrema pobreza o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde, o Bolsa Família beneficiou, em média, 14,7 milhões de famílias mensalmente em todo o Brasil.

Em 2021, foram pagas 74,4 milhões de parcelas do Bolsa Família, no montante R\$ 16,0 bilhões.

De abril a outubro de 2021, em decorrência das medidas de enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus (covid-19), aproximadamente 10 milhões de famílias do Programa migraram para o Auxílio Emergencial 2021.

A partir novembro de 2021, em decorrência da publicação da Medida Provisória nº 1.061 de 9 de agosto de 2021, foi criado o Programa Auxílio Brasil, em substituição ao Programa Bolsa Família.

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

Exercemos o papel de agente operador do benefício e, a partir de novembro de 2021, iniciamos os pagamentos a 14,5 milhões de famílias, totalizando o montante de R\$ 9,0 bilhões em benefícios disponibilizados.

O pagamento do Auxílio Brasil é realizado mensalmente, conforme calendário de pagamentos, por meio das seguintes modalidades: crédito em conta poupança digital, crédito em conta Poupança CAIXA Fácil e saque com o cartão do programa.

Para operação e pagamento do Programa Bolsa Família e Auxílio Brasil, a CAIXA disponibilizou central de atendimento ao beneficiário, que atendeu 32,5 milhões de ligações em 2021, sendo que 1,9 milhão (aproximadamente 6%) foram atendidas por operadores e 30,6 milhões (94%) das ligações foram atendidas por meio da Unidade de Resposta Audível (URA).

## Programa Auxílio Gás dos Brasileiros

Em 19 de novembro de 2021, a Lei nº 14.237 instituiu o Auxílio Gás dos Brasileiros, programa federal de transferência de renda que tem por objetivo mitigar o impacto econômico do aumento do preço do gás liquefeito de petróleo (GLP) no orçamento das famílias de baixa renda.

Esse benefício concede um auxílio financeiro bimestral equivalente ao valor de meio botijão de GLP, a ser pago às famílias de baixa renda que atendam aos critérios legais.

Em dezembro de 2021, o benefício foi pago pela CAIXA para 66,5 mil famílias dos municípios atingidos pela chuva nos estados de Minas Gerais e Bahia, no valor total de R\$ 3,5 milhões.

## Demais Programas de Transferência de Renda

Em 2021, além dos programas de transferência de renda mencionados, também realizamos a operação de pagamento dos programas federais De Volta Para Casa, Fomento e PETI.

Nos estados, Distrito Federal e municípios, houve execução de operações de pagamento dos programas estaduais e municipais continuados de transferência de renda com a participação da CAIXA:

Abono Natalino da Paraíba (PB)

Bolsa Escola do Ipojuca (PE)

Cartão Família Carioca (RJ)

Criança Alagoana (AL)

Nota Fiscal Solidária (PE)

Bolsa Alfa (DF)

Bolsa Família Mun. Consorciada – Manaus (AM)

DF sem Miséria (DF)

Família Paranaense (PR)

Incluir Capixaba de Combate à Pobreza (ES)

Nova Lima (MG)

Primeiro Passo Salvador (BA)

O pagamento desses benefícios totalizou, em 2021, 4,5 milhões de parcelas, no montante de R\$ 528,5 milhões.

## Capacitação de Operadores do Cadastro Único e SIBEC

A capacitação de Entes Públicos está contemplada no contrato do Programa Auxílio Brasil entre a CAIXA e o Ministério da Cidadania e tem como objetivo

orientar os empregados das prefeituras para a correta operação do Cadastro Único e do Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC) e melhor atendimento ao cidadão.

Em decorrência da implantação da nova versão do SIBEC e da manutenção das condições sanitárias e de saúde provocadas pandemia do covid-19, a CAIXA disponibilizou solução até então inovadora para esse tipo de capacitação, com a utilização de recursos e metodologia online para esse fim.

Em 2021, disponibilizamos a capacitação a todos os municípios do Brasil para aprenderem a operacionalizar o novo sistema SIBEC, realizando 135 turmas, para aproximadamente 7.200 participantes e contando com o envolvimento de 74 instrutores CAIXA nas ações.

## Benefícios ao Trabalhador

Os programas destinados ao trabalhador, em 2021, foram responsáveis por 38,8 milhões de pagamentos de benefícios, no montante de R\$ 45,5 bilhões, distribuídos entre Seguro Desemprego, Abono Salarial, Bolsa Atleta, Garantia Safra e Chapéu de Palha.

### Abono Salarial

Instituído pela Lei nº 7.998/90, o Abono Salarial é um benefício com valor de até um salário mínimo, pago conforme calendário anual estabelecido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT) aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos em lei.

O calendário de pagamentos 2020-2021 do Abono Salarial encerrou em 30 de junho de 2021. Em 2021 pagamos 11,3 milhões de benefícios, no montante de R\$ 9,3 bilhões, considerando, inclusive, a ação de antecipação de calendário.

Conforme Resolução nº 896/2021 do CODEFAT, para os próximos anos, o Abono Salarial será pago de acordo com calendário de pagamento anual estabelecido no mês de janeiro de cada exercício.

### Seguro-Desemprego

O Seguro-Desemprego é um benefício garantido constitucionalmente que oferece auxílio em dinheiro, por um período determinado, ao trabalhador demitido sem

justa causa, ao pescador profissional durante o período do defeso, ou ao trabalhador resgatado da condição análoga à escravidão.

Atuamos como agente pagador do benefício Seguro-Desemprego, proporcionando ao trabalhador receber o seu benefício em todos os canais, tais como agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de autoatendimento, além de efetuar o pagamento direto na conta do beneficiário.

Em continuidade às ações de inclusão digital e bancária dos beneficiários de programas sociais, a partir de abril de 2021, a CAIXA iniciou o pagamento do Seguro-Desemprego através do crédito do benefício na conta Poupança Social Digital, além dos demais canais utilizados para pagamento.

Em 2021, a CAIXA realizou pagamento de 26,7 milhões de parcelas, no montante de R\$ 35,5 bilhões transferidos aos trabalhadores.

### Demais benefícios ao trabalhador

Em 2021, além dos benefícios ao trabalhador acima mencionados, também realizamos a operação de pagamento dos programas federais Bolsa Atleta e Garantia Safra.

O Bolsa Atleta tem como objetivo garantir auxílio financeiro aos atletas de alto rendimento para que eles se dediquem ao treinamento esportivo e possam participar de competições que permitam o desenvolvimento de suas carreiras.

Criado em 2002, o benefício Garantia Safra garante condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos a perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico.

Também permanecemos como agente pagador do benefício Chapéu de Palha, instituído pelo Governo de Pernambuco, com o objetivo de combater os efeitos do desemprego decorrentes da entressafra da cana-de-açúcar e da fruticultura irrigada e das condições adversas para a pesca artesanal.

Em 2021, foram pagos 879,3 mil parcelas, no montante de R\$ 708,4 milhões em benefícios.

## Pagamento de Benefícios Previdenciários do INSS

Atuamos como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), atendendo mensalmente a 6,1 milhões de cidadãos brasileiros, com participação de 16,7% do total de benefícios disponibilizados pelo INSS, ocupando o 3º lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos.

Em 2021, foram realizados 73,7 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 113,5 bilhões.

## Aplicativos Auxílio Brasil e CAIXA Trabalhador

De forma a oferecer canais de atendimento digitais aos beneficiários dos programas sociais, disponibilizamos os aplicativos Auxílio Brasil e CAIXA Trabalhador.

Os aplicativos permitem que os beneficiários consultem informações dos programas, situação e valor das parcelas, calendários de pagamentos e demais informações relevantes do benefício.

Os aplicativos também possuem funcionalidades para não beneficiários, como dados sobre a rede de atendimento, calendário do Programa e informações gerais de acesso, e estão disponíveis para download gratuito, nas plataformas Android e IOS.

Em 2021, os dois aplicativos alcançaram 15,7 milhões de instalações.

## Novo FIES

O Novo Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), destinado a estudantes selecionados pelo Ministério da Educação (MEC), é operado pela CAIXA na condição de Agente Operador, Agente Financeiro e Gestor do Fundo Garantidor, e abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do FIES realizadas a partir de janeiro de 2018.

O Novo FIES alcançou, em 2021, o total de 265 mil estudantes atendidos, tendo sido celebrados 46 mil novos contratos, além de terem sido repassados encargos educacionais a mais de mil mantenedoras de institui-

ções de ensino superior, totalizando R\$ 2,37 bilhões de repasses efetuados.

Da carteira total do Novo FIES, 233 mil contratos estão em fase de utilização do financiamento, enquanto 31,2 mil se encontram na fase de amortização do contrato, na qual os estudantes começam a efetuar o pagamento do valor financiado.

## Desenvolvimento Social e Urbano

Como posicionamento de negócios de Governo, buscamos ser o principal agente de transformação social, por meio da implantação de programas sociais, disponibilização de serviços técnicos especializados e gerenciamento das disponibilidades financeiras dos segmentos federal, estadual e municipal.

Nesse sentido, atuamos como agente operador e/ou de pagamento de Benefícios Sociais e de Programas ao Trabalhador, Novo FIES, INSS e gestão do Cadastro Único, reforçando nosso papel de principal executor de políticas públicas do Governo Federal.

Oferecemos linhas de crédito para o Setor Público que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e renda, por meio dos inúmeros projetos de saneamento, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, construção de escolas, creches e hospitais, que se concretizam com as modalidades ofertadas pelos produtos/programas.

Possuímos, ainda, a Estratégia de Negociação de Contrapartidas, voltada à negociação junto aos Entes Públicos das Folhas de Pagamento, Conta Única e Movimentação Financeira.

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

Os investimentos realizados pelos Entes Públicos, seja com recursos dos repasses da União, sob orientação e acompanhamento técnico da CAIXA, ou através das linhas de Crédito para Pessoa Jurídica Pública, opera-

das pela CAIXA, se refletem diretamente na qualidade de vida da população brasileira. As intervenções têm impactos que vão desde a preservação do meio ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, até melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários, qualificação das condições de habitação e regularização fundiária. Há ainda programas e linhas de crédito para investimentos em modernização e qualificação da gestão pública, que proporcionam maior eficiência na aplicação de recursos públicos.

No que tange às ações de enfrentamento da crise provocada pela atual pandemia, a partir da publicação da Lei Complementar nº 173/2020, mantivemos em 2021 o papel fundamental na orientação do cliente Governo quanto à possibilidade de reestruturação dos contratos, esclarecendo as alternativas que se estabeleceram desde carência adicional e/ou carência intermitente e/ou suspensão de pagamentos até 31/12/2020.

Apesar da reestruturação dos contratos, foram mantidos os desembolsos e houve flexibilização de exigências, que tiveram por objetivo viabilizar o acompanhamento das operações e manter os fluxos financeiros destes contratos, contribuindo para minimizar os impactos econômicos da pandemia. Ao adotar procedimentos que possibilitaram a continuidade das operações, viabilizamos que os Entes Públicos mantivessem seus compromissos, movimentando a economia e preservando empregos e renda, sem descuidar das orientações de saúde e distanciamento social recomendados. As medidas alternativas adotadas, tais como dispensa de visita técnica *in loco*, para fins de desembolso, prorrogação de prazo para comprovação do uso de recursos desembolsados, e permissão para assinatura de contratos de financiamento de forma 100% digital, mantendo-se a oferta de crédito aos Entes Públicos, otimizaram os processos sem comprometer a segurança das operações.

Dante de tantos temas, foi importante auxiliar os municípios na transição dos novos gestores que tomaram posse em 2021. Assim, foram realizadas visitas e reuniões com o(a) prefeito(a) e a sua equipe para apresentação de soluções de que a CAIXA dispõe para auxiliar na concretização dos planos de governo. Nestas reuniões também foram tratadas situações específicas de contratos de repasse e de crédito.

Durante estes eventos, constatou-se a necessidade da realização das Oficinas de Assistência Técnica gratuitas. As Oficinas gratuitas têm como objetivo desenvolver as equipes técnicas em temas como Financiamento, Parcerias Público-Privadas e Concessões, Repasse do Orçamento Geral da União (OGU) e Caixa Políticas

Públicas, e foram oferecidas ao longo de 2021 para os estados e municípios.

Para a operacionalização dos programas, serviços e produtos voltados ao cliente Governo, a CAIXA dispõe da Rede Executiva de Governo, composta por 48 unidades e 24 representações, totalizando 2.136 empregados. Com isso, tem-se a capilaridade adequada para atuar na promoção da transformação social e na implementação de políticas públicas do país, com ênfase na atuação em operações de financiamento à infraestrutura e saneamento, Caixa Políticas Públicas e o repasse de recursos do Orçamento Geral da União – OGU aos estados e municípios.

## Linhos de Crédito com Recursos Caixa

### Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINISA)

Uma das principais linhas de crédito que ofertamos é o Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINISA) – produto destinado ao financiamento de investimentos em saneamento e infraestrutura, por meio de apoio financeiro ao custeio de despesas de capital para estados, Distrito Federal e municípios – tem como escopo a atuação no financiamento de despesas classificadas como despesas de capital, previstas na Lei Orçamentária Anual (LOA) do proponente, tais como:

- Amortização de dívidas contraídas junto à CAIXA;
- Construção de escolas;
- Contrapartida de programas de repasse e financiamentos com a CAIXA;
- Creches e hospitais;
- Geração de energia;
- Iluminação pública;
- Pavimentação;
- Projetos de água.

Essa linha de crédito contribui para a melhoria das condições de vida da população, proporciona geração de empregos e renda por meio dos inúmeros projetos que se concretizam com as modalidades ofertadas pelo produto.

No ano de 2021, foram contratadas 335 operações de crédito com estados e municípios no âmbito do FINISA, cujos valores somaram R\$ 5,5 bilhões, perfazendo uma carteira de 1.394 contratos com Saldo Gerador de Receita de R\$ 22,7 bilhões.

## Linhas de Crédito com Recursos do FGTS

Quanto às linhas de crédito com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), destacam-se as do Pró-Moradia, Pró-Cidades, Saneamento para Todos e Pró-Transporte.

### Pró-Moradia

O programa Pró-Moradia tem o objetivo de oferecer acesso à moradia adequada à população em situação de vulnerabilidade social e com rendimento familiar mensal preponderante de até 3 salários mínimos, por intermédio de financiamento a estados, municípios, Distrito Federal ou órgãos das respectivas administrações direta ou indireta.

Em 2021, foram contratadas duas operações de crédito nessa modalidade com estados e municípios, cujos valores somaram R\$ 80,7 milhões. A carteira possui 145 contratos com Saldo Gerador de Receita no valor de R\$ 2,0 bilhões.

### Pró-Cidades

O Pró-Cidades é uma linha de crédito para estados, municípios e Distrito Federal com recursos do FGTS, vinculada às políticas públicas de desenvolvimento urbano

no do Governo Federal/Ministério do Desenvolvimento Regional. As duas modalidades desse programa de financiamento são a reabilitação de áreas urbanas e a modernização tecnológica urbana, sendo a principal vantagem para o cliente a implantação de política de desenvolvimento urbano local a partir do financiamento de investimento na melhoria do perímetro urbano das cidades, priorizando sua ocupação de maneira democrática. Em 2021, foi contratada uma operação de crédito com o município de Santo André – SP no valor de R\$ 27,4 milhões. Por ser um produto recém-criado, a carteira possui três contratos ativos ainda sem desembolsos.

### Saneamento para Todos

A linha de financiamento Saneamento para Todos visa promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população, urbana e rural, por meio de investimentos em saneamento, integrados com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, em ações destinadas à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico. Em 2021, foram contratadas quatro operações de crédito com estados e municípios, cujos valores somaram R\$ 102,1 milhões. A carteira encerrou 2021 com 535 contratos com Saldo Gerador de Receita de R\$ 6,7 bilhões.

### Pró-Transporte

Ofertamos aos clientes Governo, também, o Pró-Transporte – programa que visa apoiar os setores público e privado na implantação de sistemas de infraestrutura do transporte coletivo urbano e de mobilidade urbana,



compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e os não motorizados, em alinhamento à Política Nacional de Mobilidade Urbana e à Política Socioambiental do FGTS, promovendo a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras.

No ano de 2021, foram contratadas 13 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do Pró-Transporte, totalizando o montante de R\$ 86,3 milhões.

A carteira encerrou 2021 com 857 contratos com Saldo Gerador de Receita de R\$ 15,6 bilhões.

## Transferência de Recursos da União

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

Entre as modalidades de repasse, destacam-se as transferências constitucionais e legais de recursos da União a estados, municípios e Distrito Federal, para as quais atuamos na abertura e manutenção de contas específicas destinadas a abrigar os recursos repassados.

As transferências constitucionais dizem respeito às parcelas de recursos arrecadados pelo Governo Federal e repassados aos municípios, conforme determinado na Constituição Federal, com destaque para o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais de Educação (FUNDEB).

Conforme disposto no Decreto nº 10.656/2021, do Poder Executivo, que regulamenta a Lei nº 14.113, de 25 de dezembro de 2020, a CAIXA permanece como instituição financeira apta a receber os recursos do FUNDEB e a consequente prestação de serviços de pagamento a fornecedores e salários dos profissionais da educação.

As transferências legais são regulamentadas em leis específicas, que determinam a forma de habilitação, transferência, aplicação de recursos e prestação de contas destinadas a um fim específico, com destaque ao Fundo a Fundo Saúde e Quota Salário-Educação.

Por meio do Fundo a Fundo Saúde, foram repassados aos estados e municípios que possuem relacionamento conosco mais de R\$ 46,3 bilhões em 2021, para aplicação em financiamento e ações e serviços públicos de saúde.

Quanto ao Salário-Educação, contribuição social destinada ao financiamento de programas, projetos e ações voltados para a educação básica pública, o volume de recursos relativos ao Quota – Quota Estadual e Quota Municipal do Salário-Educação, transferidos aos Entes em contas abertas na CAIXA, foi superior a R\$ 2,5 bilhões em 2021.

Registra-se, ainda, que também atuamos como Instituição Financeira que realiza a custódia de recursos de transferências especiais que, nos termos da Emenda Constitucional nº 105, referem-se à modalidade exclusiva para o repasse de recursos das emendas parlamentares individuais a estados, Distrito Federal ou municípios. No ano de 2021, foram abertas 1.649 contas na CAIXA.

Ressalta-se que dispomos de soluções tecnológicas que viabilizam a movimentação financeira pelos entes federados, bem como os pagamentos aos fornecedores e prestadores de bens e serviços.

As soluções disponibilizadas proporcionam mais agilidade e maior controle nas transações financeiras realizadas pelas Secretarias de Saúde e de Educação, garantindo eficiência, tempestividade e segurança na gestão dos recursos destinados pela União.

## Linhas de Crédito – Setor Público

### Operações de Crédito

Nossa carteira de crédito com estados e municípios cresceu em 2021 por meio de 365 novos contratos, somando R\$ 5,9 bilhões em empréstimos até 22 de dezembro. Nossas contratações, em comparação ao mercado, representaram 35,4% de todos os créditos concedidos ao Setor Público em 2021, reforçando o nosso importante papel na promoção do desenvolvimento dos estados e municípios.

Nossa carteira de crédito com os estados e municípios encerrou 2021 com 3.222 operações ativas, com Saldo Gerador de Receitas de R\$ 53,8 bilhões e atendendo 1.309 entes federados. Em 2021, injetamos R\$ 6 bilhões na economia por meio dos desembolsos desta carteira.

Importante registrar que atuamos prontamente na manutenção da oferta de crédito aos estados, Distrito Federal e municípios durante o período de calamidade pública, permitindo aos governos estaduais e municipais acesso a recursos para ações emergenciais, possibilitando, inclusive, investimentos voltados para a área da saúde.

## Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros – PNAFM

O Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros (PNAFM) faz parte da estratégia do Governo Federal para a consolidação e o aperfeiçoamento do pacto federativo constitucional, buscando o fortalecimento institucional dos órgãos responsáveis pela gestão administrativa e fiscal dos municípios brasileiros.

No PNAFM, a União é a tomadora dos recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), sendo a CAIXA o agente financeiro para atuação como repassadora dos recursos aos municípios. O objetivo do programa é buscar a estabilidade macroeconômica, por meio de um equilíbrio fiscal autossustentável, fundado em uma política pública transparente e eficiente na gestão da receita e gasto público municipal.

No ano de 2021, foram contratadas 10 operações de crédito com municípios no âmbito do PNAFM, cujos valores somaram R\$ 85,8 milhões.

Somos remunerados pela prestação de serviços, calculada por meio do saldo devedor da carteira, que totaliza R\$ 884,1 milhões, com 66 contratos.

## Redução e retomada de obras paralisadas em 2021

Em 2021, a CAIXA teve como foco especial os pequenos tomadores de recursos que possuíam grande parte de seus contratos paralisados. Dentro do projeto Foco no Tomador, foram designados empregados com importante conhecimento em soluções para retomadas de obras a fim de, em conjunto com os Entes, diagnosticarem os entraves e proporem soluções para a retomada da execução dos contratos.

Constatado que a dificuldade financeira, em decorrência do período de pandemia, impactou a execução das obras, a CAIXA viabilizou e incorporou em suas normas a possibilidade de pagamento de reajustes

contratuais ou de reequilíbrio econômico-financeiro com repasse da União, proporcionando a retomada daquelas obras mais impactadas com as defasagens de preços.

Tornando público todo o conhecimento acumulado pelo corpo técnico da CAIXA no acompanhamento de obras, em 2021 foi publicada, no site da CAIXA, a cartilha *Obras paralisadas: proposições construtivas*, que sugere ações preventivas para evitar a paralisação de obras públicas, esclarecendo as principais causas e abordando aspectos de planejamento, elaboração de projetos e procedimentos para execução e fiscalização. Além disso, propõe ações construtivas para retomada de obras, o que auxilia os gestores na busca de solução para os empreendimentos paralisados.

Por meio dessas ações e a assistência técnica prestada pelas 72 unidades da Rede Governo, ao final do mês de dezembro, já haviam sido retomadas ou finalizadas 3.623 obras daquelas que se encontravam paralisadas no início do ano, contribuindo, assim, para o desenvolvimento econômico e para a recuperação financeira, contábil e fiscal dos municípios, impactando positivamente na geração de empregos e na entrega da política pública à população.

Outro aspecto importante a se destacar: a transparência, item relevante em 2021 na temática de obras paralisadas. A CAIXA aprimorou a divulgação diária, feita em seu site, da relação dos contratos em que atua como mandatária da União e que se encontram paralisados, detalhando, dentre outros, o motivo e o período em que obra está nesta situação.

## Outros Produtos e Serviços relacionados ao Governo

### Parcerias Público-Privadas e Concessões

Com o objetivo de promover a infraestrutura nacional por meio do investimento privado, o assessoramento técnico CAIXA para estruturação de Concessões e Parcerias Público-Privadas (PPP) auxilia o Governo Federal e Entes Subnacionais a desenvolver soluções com sustentabilidade para setores estratégicos da economia e no âmbito social.

O assessoramento técnico CAIXA traz como principais vantagens:

- Apoio especializado para estruturar Concessões e Parcerias Público-Privadas; imparcialidade na elaboração e análise dos estudos e levantamentos;

- Experiência em grandes empreendimentos, o que permite visão diferenciada e melhor apoio na estruturação de garantias contratuais, culminando em maior qualidade dos projetos e, consequentemente, maior atratividade aos projetos.

Além de administradora e gestora operacional do Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e Parceria Público-Privada CAIXA (FEP-CAIXA), a CAIXA estrutura projetos via contratação direta para os Entes Subnacionais, beneficiando aproximadamente 16 milhões de pessoas em 127 municípios (posição dez./21).

A CAIXA é o banco com o maior número de projetos de estruturação de PPP e concessões de iniciativa municipal no Brasil, atingindo todas as regiões do país, em diferentes setores de atuação. Em 2021, foram firmados 16 novos contratos, contando com mais de 7 milhões de cidadãos beneficiados. Os 47 contratos em carteira até o final de 2021 representarão receitas de prestação de serviço da ordem de R\$ 67,8 milhões para a CAIXA.

Os projetos em carteira estão distribuídos nos seguintes setores:

- Saneamento – 14 contratos, sendo: um de saneamento integrado (sistema completo envolvendo os serviços de água, esgotamento sanitário e para resíduos sólidos urbanos) iniciado em 2018; um envolvendo exclusivamente os serviços de captação de água; um para esgotamento sanitário e abastecimento de água; dois para esgotamento sanitário; e nove voltados aos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, compreendendo a coleta, transporte, tratamento e destinação final;
- Iluminação Pública – 30 contratos. Desses projetos, cinco foram concluídos com êxito e um está sendo estruturado via consórcio de municípios.
- Infraestrutura Social – Dois contratos voltados para Unidades Socioeducativas e um para Locação Social.

## Negociação de contrapartidas para aquisição de folha de pagamento

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

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

No âmbito dessa Estratégia assinamos em 2021 169 contratos, sendo 164 para processamento de folha de pagamento e 5 para a gestão da movimentação financeira/conta única, cujo valor total do investimento que realizamos foi de R\$ 1,78 bilhão.

A carteira de contratos vinculados à Estratégia de Negociação de Contrapartidas com Entes Públicos possui 426 contratos ativos, com investimentos CAIXA no valor aproximado de R\$ 3,3 bilhões.

## Arrecadação de Tributos

No que se refere à prestação do serviço de arrecadação de tributos federais, estaduais e municipais, buscamos oferecer comodidade, praticidade e versatilidade aos clientes que utilizam os serviços mediante contrato/convênio firmados. Os tributos a serem arrecadados podem ser pagos nos canais *Internet Banking*, salas de autoatendimento, lotéricas e nas agências da CAIXA.

Destaca-se a importância da prestação de nosso serviço aos Entes Públicos e à sociedade em geral. O resultado da arrecadação gerada permite aos Entes o investimento e o desenvolvimento das políticas públicas, que servem para custear os gastos de segurança, educação, cultura, transporte, saúde, pagamentos de salários de funcionários públicos em prol da sociedade.

Arrecadamos em 2021 um volume de aproximadamente R\$ 86,9 bilhões em tributos federais e R\$ 38,4 bilhões em tributos estaduais e municipais, os quais foram repassados aos Entes e revertidos em benefício da população.

## Serviços ao Judiciário

Em relação ao segmento Judiciário, a participação de mercado se apresentou estável para o ano de 2021.

Nesse sentido, cumprimos em 2021 3,9 milhões de ordens judiciais de levantamento de alvará, totalizando mais de R\$ 77,9 bilhões entregues aos beneficiários indicados pelo Judiciário.

Em 2021 foi viabilizada a utilização das ordens eletrônicas para pagamento de alvarás, propiciando o acesso à justiça mesmo nas situações de isolamento causadas pela pandemia. Essa implementação possibilitou a execução das ordens judiciais sem a presença do sacador na agência.

Na Justiça Trabalhista, os saques corresponderam a mais de R\$ 21,9 bilhões, por meio de 1,8 milhão ordens, das quais 51,75% foram eletrônicas.

Outrossim, na Justiça Estadual, foram 941.107 ordens e mais de R\$ 20,42 bilhões sacados. Do total de ordens, 64,9% foram alvarás eletrônicos.

Na Justiça Federal, considerando os depósitos judiciais, precatórios e requisições de pequeno valor, cumprimos 1,1 milhão ordens, as quais totalizaram R\$ 36,2 bilhões sacados.

O saldo de depósitos judiciais que administramos, à disposição do Poder Judiciário, era de R\$ 98,9 bilhões em dezembro de 2021.

## SINAPI – Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil

A CAIXA atua no desenvolvimento e na manutenção da principal referência de custos para as obras públicas do Brasil, o Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI). Esse investimento beneficia toda a sociedade brasileira, uma vez que, a partir da nova lei de licitações (Lei nº 14.133/2021), o SINAPI, além das obras com recursos federais, passou a ser a referência oficial para as obras públicas feitas no Brasil. Com isso, essa referência nacional de custos, construída e gerida pela CAIXA, consagra-se como uma das principais ferramentas de controle da correta aplicação de recursos públicos.

A atuação da CAIXA no SINAPI, além da determinação imposta pelo Decreto Presidencial nº 7.983/2013, caracteriza-se como serviço de utilidade pública e está alinhada com ao seu propósito institucional, comprovando sua vocação para atuar com políticas públicas.

## Assistência Técnica para Entes Subnacionais

Nos contratos de prestação de serviços, em que a CAIXA atua como mandatária da União, as atribuições contratuais estabelecidas focam nas atividades

de enquadramento, controle e acompanhamento da execução dos recursos públicos federais. No entanto, frente à carência técnica da maior parte dos municípios brasileiros, a CAIXA apoia com assistência técnica os Entes Subnacionais, por meio de auxílio aos entes nos procedimentos operacionais e técnicos associados aos investimentos públicos voltados para o saneamento, segurança, mobilidade, saúde, educação e outros serviços necessários para a sociedade brasileira.

Essa atividade complementar, embora não prevista contratualmente, reveste-se também do caráter de serviço de utilidade pública e mais uma vez se alinha diretamente ao propósito da CAIXA.

## Habitação

Como um dos protagonistas em termos de políticas públicas do banco, no âmbito da habitação a definição do direcionamento estratégico aliado ao gerenciamento dos conflitos e riscos internos foram decisivos para as diversas medidas que beneficiaram tanto a habitação social quanto a de mercado em 2021.

Dentre os avanços destacam-se as inovações propostas na habitação digital, tanto para contratação quanto pós-venda, os esforços para retomada e conclusão de obras paralisadas, os incentivos concedidos no Programa Casa Verde e Amarela, dentre outros.

Em linha com o planejamento estratégico vigente, ampliamos a atuação do modelo digital e, em 2021, alcançamos a marca de 3,2 milhões de usuários dos serviços do App Habitação, com mais de 500 mil novos usuários no ano.

Pelo aplicativo, os clientes podem acessar serviços como a utilização do FGTS para amortização e quitação do financiamento habitacional, emissão de 2ª via de boletos e de demonstrativos financeiros.

Em adicional, no último ano, oferecemos a possibilidade de encaminhar e acompanhar propostas de crédito imobiliário pelo App Habitação.

Também disponibilizamos o crédito imobiliário por meio de uma rede de mais de 9 mil correspondentes CAIXA Aqui presentes em todas as regiões do país.

## Prorrogação de carência covid-19

Em virtude do estado de calamidade pública decretado por parte do Poder Executivo, em função da pandemia provocada pela covid-19, prorrogamos até junho de 2021 a concessão de carência de até seis meses para as contratações concedidas para pessoa física nas seguintes linhas de financiamento:

- I. Aquisição de imóvel novo ou construção de imóvel residencial individual;
- II. Aquisição de unidade vinculada a empreendimento durante a fase de obra ou concluída, inclusive alocação de recursos;
- III. Aquisição de imóvel comercial novo no programa Carta de Crédito do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (CCSBPE).

A prorrogação da carência possibilitou que as pessoas organizassem seus orçamentos, que tiveram impactos na pandemia, sem prejudicar o financiamento imobiliário.

## Apoio ao setor da construção civil

Adotamos medidas para as empresas do setor da construção civil visando oferecer maior liquidez às empresas ao longo da pandemia, garantindo a continuidade das obras, manutenção dos empregos e realização do sonho da casa própria:

- I. Pausa do pagamento dos encargos mensais no contrato habitacional por até seis meses;
- II. Incorporação de até seis prestações ao saldo devedor;
- III. Pagamento parcial por até seis meses;
- IV. Antecipação do financiamento Pessoa Jurídica (PJ) em até 10% do custo de obra.

Os produtos habitacionais, principalmente os destinados à produção de empreendimentos habitacionais, maximizam a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental, em alinhamento a um dos valores CAIXA: a Responsabilidade Socioambiental.

## Habite Seguro

Trata-se de um programa do Ministério da Justiça no qual atuamos como agente financeiro na oferta de condições diferenciadas a profissionais do setor de segurança pública.

O Programa Habite Seguro foi instituído pela Medida Provisória nº 1.070/2021, como instrumento destinado à promoção do direito à moradia, por meio de concessão de subvenção de recursos, conforme enquadramento, mediante contratação das operações de crédito imobiliário.

Pelo Habite Seguro, é possível financiar imóveis novos ou usados, unidades de empreendimentos financiados na CAIXA e ainda a construção de imóvel individual, inclusive pelo Programa Casa Verde e Amarela.

Somos o único agente financeiro atualmente habilitado a executar o Programa.

A subvenção do Programa, proveniente de recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP), é destinada aos profissionais da segurança pública com renda mensal de até R\$ 7 mil, que ainda não possuem imóvel próprio e que optem por um imóvel com valor de avaliação de até R\$ 300 mil.

## Programa De Olho na Qualidade

Mantemos o Programa De Olho na Qualidade a fim de fortalecer a orientação e a qualidade no atendimento, em todos os momentos, inclusive após a entrega dos imóveis adquiridos por meio de financiamento habitacional no programa Casa Verde e Amarela, nas Faixas 1; 1,5; 2 e 3.

O Programa De Olho na Qualidade visa garantir o atendimento às solicitações e reclamações de danos físicos, decorrentes de vícios construtivos, no qual recebe os relatos dos clientes e encaminha aos responsáveis pela construção do imóvel para solucionar os problemas.

O Programa oferece uma linha telefônica na CAIXA, pelos números 4004 0104 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 104 0104 (demais localidades), com atendimento das 8 h às 21 h de segunda-feira a sexta-feira e aos sábados de 10 h às 16 h. É um canal pelo qual o cliente pode registrar solicitações ou reclamações sobre danos físicos, além de esclarecer dúvidas e registrar elogios.

Em 2021, foram registradas 18.160 solicitações e reclamações de danos físicos das diversas faixas, em todo

Brasil, sendo 58,32% referente à Faixa 1, e 41,67% referente às Faixas 1,5; 2 e 3.

O monitoramento de dados do Programa De Olho na Qualidade traz informações sobre o número de registros, informações e sugestões recepcionadas e quais as providências adotadas na esfera administrativa, a fim de identificar a forma de tratamento dado aos conflitos que envolvem a reparação de vícios construtivos nos imóveis adquiridos e financiados pelos programas habitacionais em todas as faixas.

Utilizamos também os insumos fornecidos pelo Programa De Olho na Qualidade para apresentar às construtoras dos empreendimentos problemas recorrentes, com o objetivo de melhorar a execução de obras futuras.

## Habitação de Interesse Social

Os programas de Habitação de Interesse Social que realizamos têm como objetivo viabilizar à população de baixa renda o acesso à moradia adequada e regular, bem como o acesso aos serviços públicos, reduzindo a desigualdade social e promovendo a ocupação urbana planejada.

Assim, contribuímos também para reduzir o déficit habitacional e os impactos ambientais causados pelas ocupações irregulares localizadas em áreas de risco e de preservação ambiental.

A Habitação de Interesse Social da CAIXA, destinada a famílias com renda de até R\$ 1.800,00, possui em seu portfólio operações com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) e Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR) – Grupo 1.

No exercício de 2021, foram entregues 31.964 unidades habitacionais, beneficiando aproximadamente 127 mil pessoas.

Mais informações sobre o trabalho social no Programa Casa Verde e Amarela podem ser verificadas na página 260 do Relatório de Sustentabilidade, que acompanha este documento.

## Habitação de Mercado Pessoa Jurídica

A Habitação de Mercado Pessoa Jurídica da CAIXA possui o portfólio mais abrangente do mercado, oferecendo para o setor o produto mais adequado para

cada projeto: Plano Empresário CAIXA (PEC), Apoio à Produção ou Alocação de Recursos.

O PEC é uma linha de crédito destinada à produção de empreendimentos habitacionais com as melhores condições do mercado, a qual permite, inclusive, a contratação da operação com obra não iniciada.

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

O Alocação de Recursos é um produto que facilita o processo de avaliação e financiamento com a CAIXA das unidades habitacionais de empreendimentos já concluídos.

Temos à disposição dos nossos clientes operações financiadas com recursos do FGTS, do SBPE (Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo) ou ainda sem financiamento, possibilitando, conforme a conveniência do cliente, a contratação com os indexadores TR (Taxa Referencial), IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), % CDI (Certificados de Depósitos Interbancários), CDI + Cupom e Taxa + Poupança, no caso das operações com recursos do SBPE.

Destacamos ainda que os clientes certificados pelo Selo Azul CAIXA têm acesso a taxas de juros diferenciadas, demonstrando a nossa preocupação em apoiar as construtoras que se destaquem nas melhores práticas em relação às questões ambientais.

Após o lançamento dos indexadores IPCA e CDI para os produtos Apoio à Produção e Plano Empresário CAIXA em 2020, continuamos inovando com a implantação, em 2021, das taxas indexadas pela Poupança na habitação Pessoa Jurídica (PJ).

Diante das possibilidades que ofertamos, em 2021 houve a contratação de mais de 2,4 mil empreendimentos para a produção de aproximadamente 315 mil unidades, com custo de R\$ 64 bilhões. O volume gerou 988 mil empregos diretos e indiretos e foi convertido em mais de R\$ 30 bilhões de financiamento, sendo R\$ 21 bilhões com recursos do SBPE e R\$ 9 bilhões com recursos do FGTS.

Além disso, entregamos 1.762 empreendimentos de mercado, totalizando aproximadamente 217 mil unidades que podem propiciar o acesso à casa própria para 780 mil pessoas.

## Habitação de Mercado Pessoa Física

### Crédito Imobiliário Poupança CAIXA

Em 2021, destacamos o lançamento do Crédito Imobiliário Poupança CAIXA, atendendo a uma demanda por crédito para a compra de imóvel com uma taxa de juros atrativa, vinculada ao rendimento da poupança, sendo mais uma opção de crédito diferenciada e acessível ao público.

Nessa alternativa de financiamento, a taxa de juros acompanha o rendimento da poupança, sendo possível contratar operações de Crédito Imobiliário no Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e no Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI), com recursos do SBPE, cuja taxa de juros é composta por uma parte fixa acrescida pela remuneração das cadernetas de poupança vigente na data de vencimento das prestações mensais.

O cliente pode escolher entre os sistemas de amortização SAC (Sistema de Amortização Constante) ou tabela PRICE (Sistema Francês de Amortização), com prazo de até 420 meses.

As condições são válidas para imóveis residenciais, tanto para os que já estão prontos, podendo ser novos ou usados, quanto para construção, com cota de financiamento de até 80%.

Com o aumento de nosso portfólio, líder na concessão de financiamento para casa própria, potencializamos a nossa capacidade em viabilizar soluções de moradia ao oferecer condições cada vez mais diversificadas e, consequentemente, adequadas a cada perfil de cliente.

Assim, de forma inovadora, eficiente e rentável, continuamos promovendo o acesso das pessoas à moradia, reforçando nosso compromisso em políticas públicas como o banco da habitação e nos consolidamos como o Banco de Todos os Brasileiros.

### Home Equity com Poupança CAIXA

Novas alternativas de crédito oferecem mais opções às necessidades de cada potencial cliente. Nesse movimento, divulgamos, em dezembro de 2021, a possibilidade da obtenção do Crédito Real Fácil CAIXA com taxas do Poupança CAIXA, permitindo que a modalidade permaneça competitiva em taxas de juros em comparação a outras modalidades de crédito pessoal.

O Real Fácil Caixa é uma linha de crédito sem destinação específica garantida por alienação fiduciária de imóvel residencial ou comercial de propriedade do proponente.

Nesta modalidade o cliente pode optar pela forma de atualização do empréstimo, que poderá ser pela TR, IPCA, Taxa Fixa e Poupança CAIXA.

Com tal medida, temos a expectativa de crescimento na contratação da linha de crédito, diante da disponibilização de possibilidades adequadas às tendências de mercado.

## Agronegócio

O ramo do agronegócio, sendo uma das principais fontes de geração de emprego e renda à sociedade, faz-se ainda mais atuante em termos de política pública ao setor agrícola do Governo Federal, mantendo as diretrizes do plano agrícola e pecuário, lançado a cada novo ano-safra. Na CAIXA, o custeio e o investimento são as principais linhas de crédito, responsáveis por 78% do volume de crédito concedido em 2021.

Nossa estratégia mantém-se com o objetivo de fomentar as regiões com grande vocação para o agronegócio, desde o agricultor familiar até as grandes empresas que formam a cadeia de produção, industrialização e comercialização de produtos agropecuários, respeitadas as regras e limites do Manual de Crédito Rural. Em 2021, houve o reposicionamento de nossa atuação no mercado, mediante a exploração de novas oportunidades de negócios adequadas ao público-alvo já estabelecido, estando ancorada em quatro pilares:

- Revisão do modelo de negócio para estreitar o relacionamento com os clientes, oferecendo serviços especializados por meio de parcerias e plataformas de atendimento específicas, inclusive digitais.
- Diversificação das fontes de recursos (*funding*), buscando por redução nos custos de captação, e gestão mais assertiva na aplicação dos recursos do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF) e estruturação de soluções financeiras em linha com o mercado.
- Agregação de agilidade e simplicidade ao processo de concessão, inclusive com a ampliação dos canais de distribuição, simplificação na prospecção e agregação de inovações tecnológicas.

- Resultados sustentáveis, com a gestão eficiente da carteira, dos riscos, ratings e garantias, bem como incremento da base de clientes com segmento que apresenta melhor Índice de Comercialização (IC) e consequentemente maiores margens de contribuição por cliente.

As operações do agronegócio utilizam os recursos do depósito à vista, objeto do direcionamento obrigatório, além das captações provenientes de Letras de Câmbio Agropecuária (LCA) e recursos de tesouraria.

O saldo de carteira do crédito rural no 4º trimestre de 2021 totalizou R\$ 16,5 bilhões, representando um crescimento de 113,6% em 12 meses, o que contribuiu para o avanço da nossa participação no mercado para 4,7%, garantindo, assim, a efetividade, em termos de políticas públicas, na oferta do crédito ao empreendedor do agronegócio.

Segundo dados do Estban – Estatística Bancária Mensal por Município (fonte: BACEN), em abril de 2020 ocupávamos a 8ª posição em saldo de crédito do agronegócio e passamos a ocupar o 3º lugar em dezembro de 2021.

## Apoio ao Micro e Pequeno Empreendedor

A CAIXA vem redirecionando sua estratégia de contratação no segmento empresarial, focando nas micro e pequenas empresas e adotando uma política que prioriza o acesso ao crédito ao maior número de empreendedores, o que proporciona uma carteira mais pulverizada e com menor exposição ao risco do crédito, uma vez que a concessão de valores é feita a uma quantidade maior de empresas.

Em 2021, 131,4 mil pequenos e microempreendedores de todo o país acessaram R\$ 10,9 bilhões por meio das linhas de crédito Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE), o que se caracterizou como importante apoio econômico nesse período de pandemia. Para as mulheres empreendedoras, a CAIXA concedeu, durante o ano de 2021, R\$ 1,3 bilhão de crédito a micro e pequenas empresas que têm mulheres como proprietárias ou sócias.

Durante o ano de 2021, foram contratados R\$ 6,7 bilhões no âmbito do PRONAMPE, contemplando 85,2 mil empresas. Considerando o período acumulado desde 2020, foram contratados mais de R\$ 22,0 bilhões, contemplando 202 mil empresas.

Em 2021, foram contratados R\$ 4,4 bilhões referentes à linha de crédito amparada pelo FAMPE, beneficiando 58,8 mil empresas. No acumulado desde 2020 essa modalidade contratou R\$ 6,6 bilhões, atendendo 96 mil empresas, que puderam contar com o Crédito Assistido do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), antes, durante e após a contratação.

## Poupança

O saldo das captações da CAIXA totalizou R\$ 1,1 trilhão em dezembro de 2021, em volume suficiente para cobrir 126,8% da carteira de crédito. Destaque para os depósitos em poupança, que totalizaram um saldo de R\$ 365,1 bilhões e representam 35,4% de participação de mercado.

Além de porta de entrada para o sistema financeiro, uma vez que é a primeira opção de conta de milhões de brasileiros, a poupança atua como *funding* para habitação, viabilizando o financiamento imobiliário no país, através do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE).

## Poupança Digital

A Poupança Digital é a nova modalidade de conta de depósitos, movimentada pelo App CAIXA Tem, com jornada inteiramente digital, seja em sua abertura ou na transformação de Poupanças Sociais Digitais em Poupança Digital.

Atingindo o recorde de mais de 109 milhões de contas poupanças digitais gratuitas abertas até o final de dezembro de 2021, o App CAIXA Tem viabilizou o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil, sendo utilizado para pagamento de todos os benefícios sociais.

O App apresenta o menor consumo de dados do mercado e tem foco nos segmentos de renda básica e social. Dentre as suas funcionalidades estão o pagamento de boletos, contas, utilização de cartão de débito virtual e QR Code para fazer compras na maquininha, transferência, PIX e saque sem cartão.

No acumulado do ano de 2021, foram realizados 73,3 milhões de downloads do aplicativo CAIXA Tem, tendo os clientes realizado 2,2 bilhões de transações eletrônicas e financeiras nesse período.

## Loterias

As Loterias CAIXA atingiram recordes de arrecadação, repasses sociais e prêmios ofertados.

Com esse resultado, repassamos R\$ 7,5 bilhões em benefícios sociais, como para o INSS, a Segurança Pública, o Esporte e a Cultura. Mais informações sobre nossa atuação em Loterias estão disponíveis na página 267 do Relatório de Sustentabilidade.

## Patrocínio Cultural e Esportivo

Na figura de um dos mais tradicionais patrocinadores do esporte e de manifestações artístico-culturais do Brasil, a CAIXA acredita e investe no fomento ao esporte e na difusão da cultura como formas de incentivar a promoção da cidadania.

No ramo cultural, a CAIXA incentiva projetos sociais que utilizem a musicalização como ferramenta de inclusão, bem como eventos da cultura popular e projetos culturais com previsão de alcance em diversas regiões. Apenas em cultura, foram investidos R\$ 4,5 milhões no acumulado de 2021.

O investimento no esporte visa tanto propiciar aos atletas brasileiros as condições adequadas de treinamento, quanto promover a educação e a inclusão social de crianças e adolescentes, abrindo oportunidades para novos talentos. Por meio da estratégia de patrocínio, priorizamos projetos esportivos de cunho social, apoiamos o desenvolvimento de atletas de base e prospectamos projetos educacionais voltados ao segmento da população de menor renda.

O ano de 2021 se caracterizou pela renovação dos tradicionais patrocínios da CAIXA, todos eles vincu-

lados ao esporte olímpico e paralímpico. Mas novas modalidades também passaram a compor o rol de projetos patrocinados, como o Mais Lutas, um projeto esportivo de cunho social que beneficia mais de 600 jovens atletas em situação de vulnerabilidade nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste. Já no último trimestre de 2021, passou a figurar, entre os patrocínios da CAIXA e Loterias CAIXA, a Confederação Brasileira de Desportos de Surdos (CBDS), importante marco da inclusão de surdos, beneficiando diretamente 5 mil atletas.

Com recursos próprios e das Loterias CAIXA, foram contratados mais de R\$ 84,5 milhões em projetos esportivos e negociais.

## Fundos de Governo

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

FS7, FS8

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

### Pagamento do FGTS

Os saques somaram, em 2021, R\$ 119,7 bilhões, e, considerando o fluxo de caixa, resultaram em arrecadação líquida de R\$ 17,4 bilhões.



Ano	Arrecadação Bruta (R\$)	Saque (R\$)	Arrecadação Líquida (R\$)
2017 <sup>(1)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	128.709.622.679,91	125.271.632.355,15	3.437.990.324,76
2020 <sup>(3)</sup>	127.274.139.775,88	129.450.599.261,61	-2.176.459.485,73
2021 <sup>(4)</sup>	137.161.330.314,05	119.738.136.615,16	17.423.193.698,89

(1) Não considera o pagamento das contas inativas.

(2) Não considera o pagamento do Saque Imediato.

(3) Não considera o pagamento do Saque Emergencial FGTS.

(4) Alterada a metodologia de apuração de saque de valores debitados para quantia efetivamente paga ao trabalhador.

Os valores sacados pelos trabalhadores concentraram-se em quatro modalidades: Demissão sem Justa Causa (48,98% do montante sacado), Habitação (19,05%), Saque-Aniversário (15,11%) e Aposentadoria (9,32%). As quatro modalidades citadas, juntas, perfizeram 92,46% do total de saques ocorridos.

O saque 100% digital, que possibilita ao trabalhador efetuar o saque das contas FGTS sem a necessidade de comparecer a uma agência da CAIXA, garantindo mais comodidade e conforto, foi responsável por aproximadamente 29,2 milhões de saques, correspondendo a 68,36% dos atendimentos para saque, cujos valores sacados totalizaram R\$ 48,4 bilhões.

O App FGTS, canal de atendimento ao trabalhador, registrou, em 2021, aproximadamente 48,2 milhões de downloads e média diária de 1,5 milhão de usuários ativos.

Até dezembro de 2021, o serviço de prestação de informação FGTS ao trabalhador totalizou o montante de R\$ 1,137 bilhão, trazendo comodidade ao trabalhador e um acompanhamento tempestivo do saldo do Fundo de Garantia.

O quadro abaixo demonstra a evolução da prestação de informação FGTS ao trabalhador, por canal, nos últimos três anos.

CANAL / EXERCÍCIO	2019	2020	2021
Extrato Bimestral	54.341.017	1.100.732	1.178
SMS (Mensagem de Texto)	270.865.958	284.930.294	207.631.069
App (Aplicativo)	192.826.421	381.520.631	473.774.427
E-mail	29.045.633	22.608.109	0
Site CAIXA	61.479.702	24.509.363	19.137.209
Internet Banking CAIXA	337.862.355	495.562.998	425.541.219
ATM (Automatic Teller Machine)*	28.442.350	21.712.155	11.042.774
Agência	1.873.532	727.164	534.688
Total de Informações Prestadas	976.736.968	1.232.671.446	1.137.663.184

\* Caixa Eletrônico.

## Cadastro FGTS

No que tange à Gestão das Contas Vinculadas do FGTS, a CAIXA administrou, em 2021, mais de 208,9 milhões de contas ativas, cujo saldo no final do exercício totalizou R\$ 490,0 bilhões.

Quanto às operações do Ativo do FGTS, a CAIXA, no papel de Agente Operador, empreendeu esforços voltados para a plena execução do orçamento, considerado o melhor retorno com o menor risco possível. Parte dessas ações compreende a prospecção de novos agentes financeiros no mercado, dispostos a trabalhar com os recursos do FGTS, e elaboração de estudos para uma melhor distribuição do orçamento.

## Orçamento FGTS 2021

Em 2021, o Conselho Curador do FGTS (CCFGTS) aprovou a Resolução nº 1.009, que dispõe sobre a reprogramação dos orçamentos financeiro, operacional e econômico para o exercício de 2021 e o orçamento plurianual de aplicação para o período de 2021-2024, nas áreas de Habitação, Saneamento, Infraestrutura e Saúde.

Foram destinados R\$ 77,4 bilhões para aplicação nas áreas de Habitação, Saneamento Básico, Infraestrutura Urbana e FGTS-Saúde, incluídos R\$ 8,5 bilhões a título de descontos concedidos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, conforme distribuição abaixo.

ORÇAMENTO FGTS 2021	
ÁREA	Valor (R\$ bilhões)
Habitação	56,5
Saneamento Básico	4,0
Infraestrutura Urbana	5,0
Saúde	0,45
Desconto FGTS	8,5
<b>TOTAL</b>	<b>77,4</b>

Fonte: Orçamento Operacional Resolução CCFGTS 1.009/2021 e IN MDR nº 48/2021.

As contratações com recursos do FGTS totalizaram R\$ 51,2 bilhões, o que representa uma redução de 8% em relação a 2020, conforme o quadro abaixo (números provisórios, sujeitos a alteração até a submissão das Demonstrações Financeiras ao Conselho Curador do FGTS).

ÁREA	CONTRATAÇÕES COM RECURSOS FGTS					
	2019*		2020*		2021**	
	Valor (R\$ bilhões)	Famílias Atendidas***	Valor (R\$ bilhões)	Famílias Atendidas***	Valor (R\$ bilhões)	Famílias Atendidas***
Habitação	56,6	568.179	52,7	420.713	49,3	416.365
Saneamento Básico	1,5	–	1,4	–	1,7	–
Infraestrutura Urbana	0,9	–	0,8	–	0,2	–
Saúde	0,5	–	0,8	–	0,03	–
<b>TOTAL</b>	<b>59,5</b>	<b>568.179</b>	<b>55,6</b>	<b>420.713</b>	<b>51,23</b>	<b>416.365</b>

\* Fonte: Relatórios de Gestão do FGTS, disponíveis em [https://www\\_fgts.gov.br/Pages/sobre-fgts/transparencia.aspx](https://www_fgts.gov.br/Pages/sobre-fgts/transparencia.aspx), e Base FGTS.

\*\* Fonte: Base FGTS (nímeros provisórios, sujeitos a alteração até a submissão das Demonstrações Financeiras ao Conselho Curador do FGTS).

\*\*\* Refere-se ao nº de unidades habitacionais produzidas, com exceção do Programa Pró-Moradia, quantificada em nº de famílias atendidas.

## Áreas de Aplicação de Recursos do FGTS

### Programa FGTS-Saúde

Alterada pelas Leis nº 13.778/2018 e nº 13.832/2019, a Lei nº 8.036/1990 ampliou o escopo da aplicação de recursos do FGTS, até então voltado às áreas de Habitação, Saneamento e Infraestrutura, para viabilizar operações de crédito destinadas às entidades hospitalares filantrópicas, bem como às instituições que atuam no campo para pessoas com deficiência, e sem fins lucrativos, que participem de forma complementar do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio das seguintes modalidades:

I – Operações de crédito sem destinação específica; ou

II – Operações de crédito para reestruturação financeira, nas quais deverá ser apresentado aos agentes financeiros o plano de trabalho e de gestão pelas entidades hospitalares filantrópicas e sem fins lucrativos.

Nessa linha, o Conselho Curador do FGTS aprovou a Resolução nº 909/2018, que cria o Programa de Crédito destinado às entidades hospitalares filantrópicas e sem fins lucrativos que participem de forma complementar do SUS, intitulado FGTS-Saúde.

No âmbito de sua competência, o agente operador publicou a primeira versão do Manual de Fomento do Programa FGTS-Saúde, por meio da Circular CAIXA nº 864/2019, consolidando as diretrizes, conceitos e parâmetros estabelecidos pelo Conselho Curador do FGTS e pelo gestor da aplicação dos recursos do FGTS para o programa.

Para o exercício de 2021, o Conselho Curador havia destinado R\$ 3,45 bilhões para aplicações no FGTS-Saúde, por meio da Resolução CCFGTS nº 983/2020, valor mantido com a Resolução CCFGTS nº 1.009/2021. Em 08/12/2021, por meio da Instrução Normativa do Ministério do Desenvolvimento Regional nº 48/2021, foram remanejados R\$ 3 bilhões para a área de habitação, de modo que o programa finalizou o exercício com um orçamento de R\$ 447,37 milhões.

Em 15/09/2021, por meio da Resolução nº 1.009, o Conselho Curador do FGTS alterou até 31/03/2022, excepcionalmente, as taxas名义 de juros do programa, de 6,50% para 6,00% ao ano nas operações firmadas entre o Agente Operador e o Agente Financeiro, e de 8,66% para 8,16% ao ano para as operações contratadas entre os agentes financeiros e os mutuários.

No exercício de suas competências, o agente operador publicou a quinta versão do Manual de Fomento do

Programa FGTS-Saúde, por meio da Circular CAIXA nº 959/2021, que consolida as diretrizes, conceitos e parâmetros estabelecidos pelo CCFGTS e pelo gestor da aplicação para o programa e os procedimentos operacionais a serem observados pelos agentes financeiros, incluindo a previsão quanto à taxa excepcional de que trata a Resolução nº 1.009.

Ao final de 2021, foram desembolsados R\$ 84,25 milhões em operações de crédito do Programa FGTS-Saúde.

### Descontos concedidos pelo FGTS

Os descontos concedidos pelo FGTS, nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, ampliam a capacidade de pagamento do mutuário por meio da redução do valor das prestações e a quitação de parte do valor de compra. Quanto menor a renda do mutuário, maior o desconto concedido, fazendo com que as aplicações do FGTS cumpram efetivamente seu papel social de levar moradia digna à população de menor renda.

Merece destaque o aumento de 112% do valor orçado quando comparado o período de 2009 com 2021, de R\$ 4 bilhões para o patamar de R\$ 8,50 bilhões em 2021, conforme demonstrado no quadro abaixo.

DESCONTOS CONCEDIDOS PELO FGTS		
Ano	Orçado (R\$ bilhões)	Realizado (R\$ bilhões)
2009	4,00	2,95
2010	5,05	5,04
2011	5,50	5,40
2012	6,87	6,67
2013	8,90	7,98
2014	8,90	7,90
2015	8,90	7,51
2016	8,90	6,61
2017	10,20	8,53
2018	9,50	9,28
2019	9,00	7,85
2020	9,00	8,13
2021*	8,50	7,09

\*Fonte: Base FGTS (nímeros provisórios, sujeitos a alteração até a submissão das Demonstrações Financeiras ao Conselho Curador do FGTS).

Em 2021, 294.582 famílias foram beneficiadas com a concessão de descontos pelo FGTS nos financiamentos

contratados com pessoas físicas, na área de habitação popular. De acordo com as diretrizes do Conselho Curador do FGTS, são beneficiárias de descontos famílias com renda mensal bruta limitada a R\$ 4 mil, observada a regulamentação do gestor da aplicação. Os descontos concedidos em 2021 totalizaram R\$ 7,09 bilhões.

## Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)

FS7

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

Os recursos do FGTS são utilizados como *funding* para operações de financiamento habitacional realizadas conforme Resoluções do Conselho Curador do FGTS, regulamentadas pelo Agente Operador do FGTS. Os recursos do OGU, por sua vez, são transferidos à CAIXA, Gestor Operacional dos Recursos, pelo Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), conforme programação orçamentária-financeira definida pelo Ministério da Economia e repassados aos Agentes Financeiros (AF), Banco do Brasil e CAIXA.

Os beneficiários são qualificados em três grupos diferentes por faixa de renda familiar: Grupo 1, 2 e 3.

No grupo 1, os beneficiários do PNHR têm participação financeira equivalente a 4% do valor repassado para fins de edificação ou reforma da Unidade Habitacional (UH) que será paga em até 4 pagamentos anuais e de igual valor, vencendo a primeira parcela no mês subsequente à liberação da última parcela da subvenção econômica relativa à execução da obra.

Os desembolsos de recursos efetuados para as obras em andamento e retomada de obras desde o início do Programa totalizaram R\$ 6 bilhões, e os repasses realizados até o ano de 2021 totalizaram R\$ 34 milhões.

Foram contratadas, desde o início do Programa, 212.169 unidades habitacionais com recursos do

OGU, referentes ao grupo 1. Destas, 183.604 encontram-se concluídas, sendo que 3.093 foram entregues em 2021.

Para os grupos 2 e 3, as operações são financiadas com recursos do FGTS.

## Fundo de Arrendamento Residencial (FAR)

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

A CAIXA é responsável pela administração dos recursos do FAR e pela execução do PAR e do PMCMV, e o Ministério do Desenvolvimento Regional é responsável pela Gestão dos Programas, em observância às normas de competência e representação estabelecidas na Portaria do Ministério das Cidades nº 231, de 4 de junho de 2004, em seu Regulamento e às demais instruções de sua organização interna, sendo observada, no que couber, a legislação pertinente ao arrendamento financeiro.

O modelo de negócios do FAR busca demonstrar em que medida se relacionam os recursos e processos para gerar valor à sociedade. Para tanto, busca-se relacionar as análises do contexto externo com a atuação da gestão do FAR, em especial no que se refere à governança e às estratégias de negócios definidas para o Fundo. O FAR atua no setor financeiro e de garantias habitacionais, na condição de fundo financeiro de natureza privada, lastreado com recursos públicos, cuja prestação de serviço realiza-se de forma exclusiva pela CAIXA.

Entre os elementos do modelo de gestão, ressaltam-se a Estratégia e a Governança, que asseguram a integração, respectivamente, entre a visão e as ações do dia a dia, bem como entre as partes, em todos os níveis, gerando a agilidade, a prioridade e o alinhamento estratégico requeridos aos desafios do Fundo, com vistas a orientar a atuação no cumprimento de sua missão.

Desde o início de sua execução, o FAR foi responsável pela contratação de 3.796 empreendimentos, distribuídas nas 27 unidades da federação, incluído o Distrito

Federal. Desse montante, 3.475 já se encontram concluídos, o que representa 91,5% do total contratado.

Destacamos que os 3.796 empreendimentos do FAR são constituídos por 1.360.886 unidades habitacionais.

Em 2021, no âmbito do FAR, foram entregues 25.400 unidades no PMCMV – Faixa I.

De 2009 até 2021, o FAR recebeu R\$ 69,5 bilhões em integralização de cotas da União.

No ano de 2021, o FAR foi responsável por aplicar R\$ 728 milhões para a construção de unidades habitacionais, o que beneficiou especialmente a população com renda de até R\$ 1.800,00.

## Fundo De Desenvolvimento Social (FDS)

FS7

O Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) é um Fundo contábil de natureza financeira, com prazo de duração indeterminado, regido pela Lei nº 8.677/1993, com a finalidade de atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da po-

pulação de baixa renda, organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil, visando a produção e aquisição de novas habitações, a conclusão e reforma de moradias, a requalificação de imóveis urbanos, incluída a concessão de garantia de crédito de operações de financiamento habitacional.

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

Desde a sua criação até o exercício de 2021, o NPCS foi responsável por aplicar R\$ 365,9 milhões para o financiamento de 21.190 unidades habitacionais, das quais 15.047 foram concluídas, beneficiando a população com renda de até R\$ 1.900,00.

No âmbito do PMCMV-E, até o ano de 2021, o FDS aplicou R\$ R\$ 3,7 bilhões com vistas à construção de 73.228 unidades habitacionais, das quais 27.054 foram concluídas e destinadas à população com renda de até R\$ 1.800,00.

Em 2021, foram desembolsados R\$ 247 milhões para empreendimentos contratados no âmbito do PMCMV-E, com a conclusão de 675 unidades habitacionais (UH) e R\$ 6,1



milhões para empreendimentos contratados no âmbito do NPCS, o qual não apresentou entregas no exercício.

Ressalta-se que em 2020 foi aprovado, no âmbito do FDS, o Programa de Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional (RegMel), integrante do Programa Casa Verde e Amarela, com vistas a atender as necessidades habitacionais de famílias de baixa renda, o qual está em fase de estruturação.

A fim de viabilizar o RegMel, foi aprovado o resgate de cotas do FDS, por meio da Resolução CCFDS nº 228, de 27 de agosto de 2021, que disciplina procedimentos operacionais para o resgate pelas Instituições Financeiras cotistas do Fundo, com prazo de vigência até 12 de dezembro de 2021.

No período de vigência da Resolução, 20 instituições cotistas resgataram cotas do fundo. No exercício, a CAIXA publicou a Circular CAIXA nº 956, de 04 de outubro de 2021, revogada pela Circular CAIXA nº. 962, de 10 de novembro de 2021, a fim de disciplinar os procedimentos operacionais para credenciamento de Agentes Financeiros no âmbito do RegMel, cujo prazo para manifestação expirou em 3 de janeiro de 2022.

## Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab)

FS7

O Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab) é um fundo de natureza privada com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias. Os cotistas do fundo são: União e os agentes financeiros CAIXA Econômica Federal e Banco do Brasil.

O Fundo funciona como uma espécie de seguro, para quem adquiriu imóveis pelo programa Minha Casa Minha Vida e tem renda familiar de até R\$ 5 mil, e tem por finalidade garantir o pagamento, aos Agentes Financeiros, de prestação mensal de financiamento habitacional devida por mutuário, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento; assumir o saldo devedor do financiamento imobiliário, em caso de morte e invalidez permanente (MIP), e as despesas de

recuperação relativas a danos físicos no imóvel – DFI, para as famílias com renda bruta mensal de até R\$ 5 mil.

No exercício de 2021, não houve concessão de financiamentos habitacionais pelos agentes financeiros CAIXA e Banco do Brasil com a cobertura do FGHab, considerando que o fundo já atingira o limite de 2 milhões de operações garantidas autorizadas pela Lei nº 13.043, de 13 de novembro de 2014, e um somatório de valor de financiamento de R\$ 150,8 bilhões.

A partir de janeiro de 2016, os agentes financeiros passaram a contratar financiamentos com essas características com apólices de mercado.

Em 2021, o Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab) beneficiou 6.231 famílias com a concessão de garantias para os riscos de morte, invalidez permanente, danos físicos no imóvel e empréstimo por perda de renda, incremento de 89% em relação ao observado em 2020, no total de R\$ 277 milhões. Desde a criação do Fundo, foram pagas 36.036 garantias, no total de R\$ 1,5 bilhão.

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

Com a disseminação da pandemia do coronavírus (covid-19) no Brasil, onde o primeiro caso da doença foi confirmado pelo Ministério da Saúde no dia 26 de fevereiro de 2020, houve incremento nas ocorrências de morte e invalidez permanente (MIP).

Quando compararmos o período de janeiro a agosto de 2020 (52 MIP por coronavírus) com o mesmo período de 2021 (1.719 MIP por coronavírus) observamos um crescimento de 3.306% de garantias honradas em decorrência do coronavírus (covid-19).

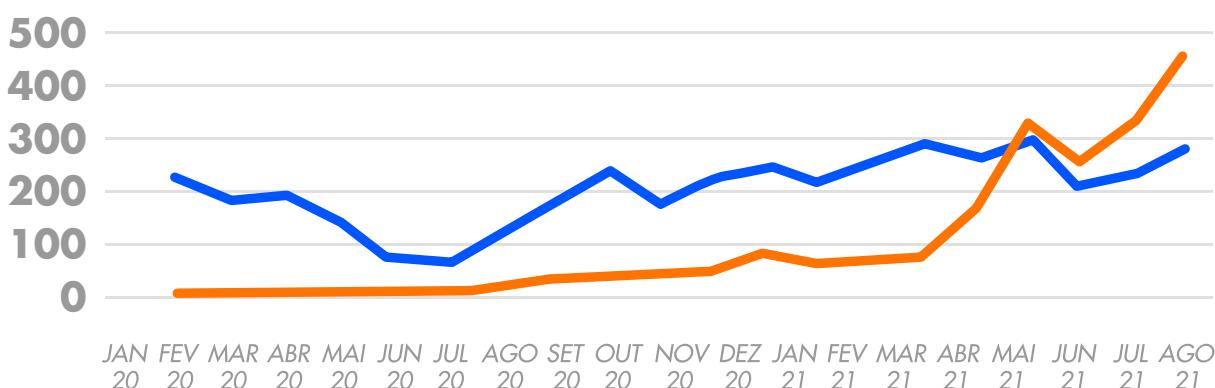
Enfim, cumprindo seu papel social, em 2020 e 2021, o Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab) realizou o pagamento de 6.019 garantias por morte, das quais 1.958 (32,5%) foram causadas pelo coronavírus (covid-19), conforme demonstrado a seguir.

<b>Ano</b>	<b>MIP – Outras causas</b>	<b>MIP – Outras causas</b>	<b>MIP – covid-19</b>	<b>MIP – covid-19</b>	<b>Percentual de covid-19 em relação ao Total de MIP</b>	<b>Percentual de covid-19 em relação ao Total de MIP</b>
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Jan</b>	216	214	0	58	–	1,6%
<b>Fev</b>	185	240	0	69	–	1,9%
<b>Mar</b>	195	277	0	74	–	2,0%
<b>Abr</b>	149	264	5	159	0,22%	4,28%
<b>Maio</b>	81	291	6	329	0,26%	8,85%
<b>Jun</b>	71	210	4	251	0,17%	6,75%
<b>Jul</b>	124	227	12	323	0,52%	8,69%
<b>Ago</b>	172	275	25	456	1,09%	12,27%
<b>Set</b>	231		29		1,26%	
<b>Out</b>	184		37		1,61%	
<b>Nov</b>	219		47		2,04%	
<b>Dez</b>	236		74		3,21%	
<b>Total</b>	2.063	1.998	239	1.719	10,38%	46,25%

Data-base: agosto/2021

\*O aumento dos acionamentos de MIP motivados pelo coronavírus (covid-19), observado a partir de março de 2021, se deu em função do prazo para acionamento da garantia junto ao Fundo.

## Cobertura do Evento Morte - 2020 e 2021



## FG-FIES

FS7

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

Foram integralizados no FG-FIES, até a posição 31 de dezembro de 2021, R\$ 3 bilhões, sendo R\$ 2 bilhões pela União e R\$ 1 bilhão pelas Mantenedoras de Instituição de Ensino, garantindo o financiamento para 265.074 estudantes, cujos contratos contam com a garantia do Fundo e totalizam o montante de R\$ 6,84 bilhões.

## FGEDUC

FS7

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

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

Inicialmente, a meta estabelecida para honra no exercício de 2021, conforme disposto na Lei de Diretrizes Orçamentárias Anual 2021, era de R\$ 3,7 bilhões, e, posteriormente à publicação da referida Lei, o FNDE, agente operador do Fundo, apresentou à Administradora cronograma totalizando o montante de R\$ 5,2 bilhões, cujo valor foi alcançado com a honra de 227.693 contratos, dado nosso empenho e zelo na consolidação desse processo.

O Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil (FG-FIES) e o Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEDUC), por serem instrumentos de garantias do risco das operações de crédito do FIES, apresentam-se intrinsecamente relacionados às políticas de fomento implementadas para viabilizar o acesso ao ensino superior a estudantes que, sem auxílio do Estado, não teriam como ingressar e se manter em instituições de ensino privadas.

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

FS7

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

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

Em 2021, o FEP recebeu aporte no montante de R\$ 5,8 milhões da União. O portfólio de projetos conta com 45 contratos ativos para os quais houve o apoio da CAIXA. Foram investidos R\$ 13,5 milhões no ano, com uma população beneficiada estimada em 4,8 milhões de pessoas.

Foram assinados 16 contratos (expectativa de investimento de R\$ 66,7 milhões) distribuídos nos seguintes setores: Iluminação Pública (9), Resíduos Sólidos Urbanos (5), Unidades Socioeducativas (1) e Locação Social (1).

Cabe destacar que há previsão de assinatura de mais um projeto piloto, qual seja, unidade de ensino, no setor de educação infantil, modalidade creche, com o Consórcio Multifinalitário da Foz do Rio Itajaí (CIM-AMFRI).

Além disso, foram homologados/realizados 4 leilões relacionados à iluminação pública, cujos municípios beneficiados foram: Belém (PA) e Sapucaia do Sul (RS), nos quais foram investidos R\$ 5,5 milhões e houve um reembolso dos recursos ao FEP CAIXA no total de R\$ 6,5 milhões; e Patos de Minas (MG) e Campinas (SP), que aguardam a homologação para reembolso ao fundo.

## Fundo de Compensação Ambiental (FCA)

FS8

O Fundo de Compensação Ambiental (FCA) é um Fundo privado e destina-se a receber recursos de empreendedores públicos e privados, cujos empreendimento cause significativo impacto ambiental, conforme desti-

nação dos órgãos licenciadores para as unidades de conservação instituídas pela União.

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

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

Em 2021, até o mês de dezembro de 2021 foram aportados na conta gráfica do Fundo (nº 1.305) o total de R\$ 244,4 milhões.

A execução do Fundo no período de janeiro a dezembro de 2021 totalizou o valor de R\$ 6,8 milhões, assim discriminado:

R\$ 5.563.345,72 – Pagamentos Regularização fundiária

R\$ 325.543,66 – Pagamento a fornecedores

R\$ 993.038,61 – Pagamentos de diárias

Fonte: SISFIN

## Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS

FS8

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

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

Com o advento da Lei nº 12.409/2011, o FCVS passou a assumir os direitos e obrigações da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação – SH/SFH, que contava com garantia de

equilíbrio permanente e em âmbito nacional do Fundo em 31 de dezembro de 2009, nascendo, assim, o FCVS Garantia.

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

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

Em 2021, houve destaque para o valor de novação de dívidas do Fundo junto às instituições financeiras, relativas a saldos devedores remanescentes da liquidação de contratos de financiamento habitacional, firmados com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação – SFH, normatizada pela Lei nº 10.150/2000, e para os pagamentos administrativos e judiciais em ocorrências de Morte ou Invalidez Permanente do mutuário (MIP) e Danos Físicos no Imóvel (DFI), decorrentes da Lei nº 12.409/2011.

Foram novados R\$ 6,71 bilhões e houve pagamento de eventos de MIP e DFI no valor de R\$ 823 mil, o que beneficiou mais de 99.579 famílias.

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

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

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

Os critérios de sustentabilidade nas contratações e aquisições para o Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS) encontram-se alinhados à nossa Política de Responsabilidade Socioambiental que, para garantir a sustentabilidade nos seus negócios, integra as dimensões social e ambiental em sua estratégia para incorporar os princípios e diretrizes dessa política nos negócios, processos e relacionamento com as partes interessadas.

## Indicadores de Políticas Públicas

Os indicadores de políticas públicas permitem alavancar os objetivos estratégicos da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA e consolidam a CAIXA como o maior parceiro do governo na execução das políticas públicas.

Listam-se a seguir exemplares de indicadores de políticas públicas, em linha com a exigência da Lei nº 13.303, de 30/06/2016, e seu Decreto regulamentar nº 8.945, de 27/12/2016, quais sejam:

O Indicador Efetividade de Execução de Políticas Públicas (IEEPP) buscou mensurar a efetividade da execução de políticas públicas a partir da Contratação e Desembolso em Financiamento Saneamento e Infraestrutura, e também a Inclusão Digital e Bancária de Beneficiários de Programas Sociais.

Está alinhado ao papel da CAIXA enquanto principal agente financeiro de ações de desenvolvimento de setores estratégicos, como Energia, Logística, Saneamento Básico, Mobilidade Urbana e Suporte a Estados/DF/Municípios. Essas ações promovem a melhoria das condições de saúde e qualidade de vida da população, contribuem para a cidadania, geram empregos e promovem o desenvolvimento urbano sustentável do país, atrelado às políticas setoriais de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana.

O valor de Contratação em Financiamento Saneamento e Infraestrutura no ano atingiu o montante de R\$ 5,9 bilhões. Os Desembolsos em Financiamento Saneamento e Infraestrutura alcançaram R\$ 6,4 bilhões no ano, influenciando positivamente a margem de contribuição do governo.

No que tange à Inclusão Digital e Bancária de Beneficiários de Programas Sociais, a CAIXA, enquanto Agente Operador e de Pagamento de Benefícios Sociais e Programas ao Trabalhador, reforça seu posicionamento de principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, consolidando sua posição também como banco de impacto social, inovador e rentável.

O indicador Pagamento do FGTS de Forma Digital, selecionado com o objetivo de otimizar o processo de saque do FGTS, ampliando a percepção positiva na experiência do cliente em relação ao atendimento da CAIXA, mediante otimização do processo e desoneração de atendimento presencial nas agências, reforça o compromisso da CAIXA com a melhoria do atendimento ao trabalhador. O saque 100% digital, que possibilita ao trabalhador efetuar o saque das contas FGTS sem a necessidade de comparecer a uma agência da CAIXA, garantindo mais comodidade e conforto, foi responsável por aproximadamente 29,2 milhões de saques, cujos valores sacados totalizaram R\$ 48,4 bilhões.

The background of the slide features a photograph of a modern, light-colored building with large windows and a flat roof. In front of the building, several tall palm trees are visible against a clear blue sky with a few wispy clouds. A prominent blue arrow shape points diagonally across the left side of the slide.

**CAPÍTULO 2**

# **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

A tall, rectangular sign for AXA. The word "AXA" is written vertically in large, bold, blue letters. To the left of the letters, there are two diagonal stripes: one red and one orange. Above the main sign, a smaller blue rectangular panel displays the text "Edifício Sede Goiânia Corporate Financial Center".

Edifício Sede  
Goiânia Corporate  
Financial Center

## Governança Corporativa

Nossa atuação em governança corporativa tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar toda a CAIXA para a otimização do seu desempenho e proteção dos direitos de todas as partes interessadas, visando maximizar nossos resultados socioeconômicos.

Alinhada às diretrizes legais e dos órgãos reguladores, utilizamos outros instrumentos de governança, além da presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, os quais norteiam a atuação dos nossos agentes, garantindo a efetividade e qualidade no processo decisório. Os princípios de governança adotados pela CAIXA, assim como nossos instrumentos de governança, podem ser consultados no Capítulo 3, "Governança, Estratégia e Desempenho", página 75 do Relatório de Gestão.

## Estrutura e Ações de Governança

Possuímos uma estrutura de governança que privilegia a decisão colegiada ágil, responsável, assertiva e descentralizada, por meio da constituição de colegiados internos, como forma de propiciar sinergia entre as áreas da CAIXA, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da empresa e suas subsidiárias.

A estrutura de órgãos colegiados de decisão da CAIXA pode ser consultada no Capítulo "Estrutura de Governança CAIXA", página 57 do Relatório de Gestão.

O fortalecimento da governança corporativa é um de nossos objetivos estratégicos, e nos permite fomentar a adequada avaliação de negócios e operações, assim como a mitigação de riscos futuros. As principais medidas adotadas para aprimorar a governança no ano de 2021 estão listadas no Capítulo 3, "Governança, Estratégia e Desempenho", página 75 e sequentes do Relatório de Gestão.

## Gestão do Conglomerado Caixa

A forma como fazemos a gestão do nosso Conglomerado está descrita em "Modelo de governança da entidade em relação às empresas do Conglomerado", na página 61 do Relatório de Gestão.

## Controles Internos e Gerenciamento de Riscos e Capital

Dispomos de um Sistema de Controles Internos, constituído por um conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados por todos os empregados, que objetiva promover condições para que a instituição realize suas atividades de acordo com leis e normas externas a elas aplicáveis, além de manter e fornecer informações gerenciais e financeiras confiáveis, mitigando os riscos associados a tais atividades.

Além do alinhamento às normas vigentes, adotamos boas práticas nacionais e internacionais no gerenciamento dos riscos, incluindo uma gestão ativa de capital, em consonância aos princípios, valores, diretrizes e limites estabelecidos pelo Conselho de Administração, sendo os indicadores de risco e capital reportados periodicamente à Alta Administração como um dos subsídios à tomada de decisão.

Mais informações disponíveis no Capítulo "Riscos, Oportunidades e Expectativas", página 66 do Relatório de Gestão, e no Capítulo "Ética e Integridade", na página 185 do Relatório de Sustentabilidade.

## Dados Econômico-Financeiros

As informações orçamentárias, financeiras e contábeis da CAIXA para o exercício de 2021 estão disponíveis no Capítulo 5, "Informações orçamentárias, financeiras e contábeis", página 125 do Relatório de Gestão.

## Descrição da Composição e da Remuneração da Administração

A remuneração dos dirigentes CAIXA é composta pelas parcelas de remuneração fixa, variável e benefícios, que anualmente são aprovadas pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) e, posteriormente, pela Assembleia Geral.

No que tange especificamente à remuneração variável, anualmente é aprovado o Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes CAIXA (RVD), cujo objetivo é reconhecer o desempenho dos dirigentes na

busca de melhores resultados à empresa, por meio de um programa de remuneração variável meritocrático, vinculado diretamente ao planejamento estratégico da instituição.

No que se refere à remuneração fixa, destacamos que no exercício de 2021 não houve aumento de valores com relação aos anos de 2020 e 2019.

A remuneração do Presidente, Vice-Presidentes, Diretores, Conselheiros de Administração e Fiscal e membros dos Comitês de Auditoria e Independente de Riscos é disponibilizada no endereço <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/comite-remuneracao/Paginas/default.aspx>, em "Documentos", na opção "Remuneração de Dirigentes CAIXA".

## Comentários dos Administradores

Somos o Banco de Todos os Brasileiros. Estamos presentes em mais de 99% dos municípios do país, com 26,7 mil pontos de atendimento físicos, sendo 4,3 mil agências e postos de atendimento, 13,4 mil unidades lotéricas, 9,0 mil correspondentes bancários exclusivos, 9 agências-caminhão e 2 agências-barco.

No ano de 2021, com a continuidade da pandemia da covid-19, mantivemos a operacionalização do Auxílio Emergencial, fornecendo proteção emergencial no período de enfrentamento à crise, com o pagamento de 258 milhões de parcelas do Auxílio Emergencial 2021, correspondentes ao montante de R\$ 60,3 bilhões em benefícios pagos. O pagamento do Auxílio Emergencial é o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do país.

Também atuamos como agente de políticas públicas em diversos outros programas, como o Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (BEm), Bolsa Família, Seguro-Desemprego e Seguro-Defeso, Abono Salarial, benefícios previdenciários, assim como em outros programas federais, estaduais e municipais de transferência de renda e pagamento emergencial e regular de FGTS, totalizando R\$ 1,3 trilhão de pagamentos entre 2019 até o fim de 2021 e beneficiando mais de 121,3 milhões de pessoas.

Apresentamos resultados sólidos focando em produtos-chave, tais como crédito imobiliário, agronegócio, consignado e para as médias e pequenas empresas. Em 2021 nosso lucro líquido totalizou R\$ 17,3 bilhões, 31,1% maior que o valor de R\$ 13,2 bilhões apresentado em 2020.

O volume de contratações no segmento imobiliário em 2021 foi o maior da história. Esse resultado refletiu no saldo da carteira habitacional, que também foi recorde, finalizando 2021 com o valor de R\$ 557,61 bilhões, representando 6,0 milhões de contratos ativos. Todo esse volume de financiamentos gerou desenvolvimento para todas as regiões do Brasil: são 7,6 mil obras em andamento por todo o país, com 1,0 milhão de unidades habitacionais em produção, gerando 2,5 milhões de empregos diretos e indiretos.

No agronegócio, em nossa primeira participação, iniciamos o ano-safra 2021-2022 com a oferta de R\$ 35,0 bilhões em recursos de crédito, que visam beneficiar, principalmente, agricultores familiares e pequenos e médios produtores rurais, além de agroindústrias e cooperativas. Em 2021, as contratações totalizaram R\$ 15,5 bilhões no ano. Com esse resultado o saldo da carteira agro cresceu 113,6% em relação a 2020 e em menos de 2 anos passamos do 8º para o 3º lugar entre as 10 maiores instituições financeiras no segmento ao final do exercício de 2021.

Fortalecemos nossa estratégia de contratação no segmento empresarial, focando nas micro e pequenas empresas e adotando uma política que prioriza o acesso ao crédito ao maior número de empreendedores, o que proporciona uma carteira mais pulverizada e com menor exposição ao risco do crédito, uma vez que a concessão de valores é feita a uma quantidade maior de empresas. Fomos o primeiro banco a contratar a linha de crédito PRONAMPE, liderando com mais de 35,7% do volume de concessão, beneficiando mais de 202 mil empresas, considerando o acumulado desde 2020.

Promovemos a redução das taxas de juros dos principais produtos com o intuito de proporcionar um acesso mais justo ao crédito, mantendo rentabilidade nos negócios e atendendo assim os pequenos empreendedores.

Disponibilizamos nova linha de crédito exclusiva aos caminhoneiros para antecipação do pagamento de custos de frete. Com taxa de juros a partir de 1,99% ao mês, a operação de capital de giro beneficia toda a cadeia de transporte rodoviário de carga, ao disponibilizar os recursos diretamente na conta dos transportadores autônomos.

A linha de crédito Antecipação do Saque-Aniversário FGTS foi ajustada, beneficiando mais de 2,3 milhões de clientes, sendo 1,3 milhão destes negativados, em 7,4 milhões de operações. Foram R\$ 15 bilhões injetados na economia, o que representa 40% de todo o valor emprestado no Brasil para essa linha de crédito.



No segmento Governo, realizamos a revisão das políticas internas de financiamento à infraestrutura e saneamento, permitindo que municípios de menor porte, que até então não eram contemplados com financiamentos, tivessem acesso às operações de crédito com recursos CAIXA. Com a alteração da estratégia, 678 entes (municípios/estados), que não possuíam operação de crédito com o banco até o ano de 2018, realizaram seu primeiro contrato com a CAIXA.

As diversas ações de gestão com foco em boa governança e integridade levam a CAIXA a um reconhecimento por diversos entes de fiscalização, supervisão e controle, como reconhecimentos realizados pelo Tribunal de Contas da União (TCU), Controladoria Geral da União (CGU), Banco Central do Brasil (BACEN) e Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), dos quais destacamos:

- Melhor nota em Índice de Governança e Gestão Pública (iGG) entre as Instituições Financeiras;
- Nota máxima no IG-SEST (nota 10 no 5º Ciclo);
- Melhor rating no SRC – Sistema de Riscos e Controle emitido pela Supervisão Bancária do Banco Central;

- 1º lugar no Prêmio Rede Governança Brasil;
- Corregedoria CAIXA reconhecida pela CGU como uma das melhores do país;
- Melhor nota global no quesito Ambiental pela Moody's; e
- Único banco da América do Sul com o maior rating ESG Social atribuído em "Relações com a comunidade, acesso social, preços acessíveis" pela Fitch Ratings.

O resultado da CAIXA no ano de 2021 representa toda a dedicação de nossos empregados e colaboradores, que atuam reforçando o nosso compromisso de continuarmos sendo o Banco de Todos os Brasileiros.

A presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa cumpre seu objetivo com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas pela CAIXA, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional que justificou sua criação, com definição dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos.

#### **Conselho de Administração da CAIXA.**



PARTE 3

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021

- Bom 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

**Também adotamos como diretrizes os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.**

Ao longo do relato, é possível identificar as ações da CAIXA que se alinham aos ODS e suas metas.



## CAPÍTULO 1

# O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Promoção do desenvolvimento sustentável
- Divulgação e reporte de informações
- Relacionamento e engajamento com as partes interessadas
- Governança

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Trabalho decente e crescimento econômico
- Indústria, inovação e infraestrutura





## SOMOS A CAIXA

102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7

A sustentabilidade ganha cada vez mais visibilidade na sociedade e no mercado financeiro, principalmente com os aspectos ambiental, social e de governança, visto que os investidores e os clientes consideram, em suas escolhas, empresas que observam e aplicam conceitos para o desenvolvimento sustentável. A CAIXA integra aspectos de sustentabilidade em suas operações, balizando suas ações nas diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA).

Ao longo de sua história e em consonância com o fortalecimento da atenção às questões ambientais, sociais e climáticas no cenário mundial, a CAIXA incorpora ações e incrementa postura ativa nesse âmbito. A prestação de contas à sociedade de ações e resultados que impactam cidadãs e cidadãos brasileiros, sob os aspectos socioambientais e de sustentabilidade, já é objeto do tratamento dado pela CAIXA ao tema desde 2003. A partir de 2008, passamos a adotar a metodologia GRI (Global Reporting Initiative), abrangendo desempenho econômico, ambiental, laboral, direitos humanos, sociedade, res-

ponsabilidade pelos produtos e serviços bancários. A atividade bancária, associada ao monitoramento dos riscos ambientais, sociais e de governança, torna-se fundamental para que os negócios sejam seguros, sustentáveis e perenes. Dessa forma, a sustentabilidade tem sido de grande relevância na atuação estratégica e negocial para a CAIXA, envolvendo todas as unidades da empresa.

Várias ações de destaque marcaram a atuação da CAIXA em 2021: concurso público exclusivo para a contratação de pessoas portadoras de deficiência; redução de impactos ambientais decorrentes da abertura de contas digitais; concessão de crédito para empresas social e ambientalmente idôneas; garantia de acesso à moradia digna a mais de 130 mil famílias; investimento em geração própria por placas fotovoltaicas; apoio a projetos de reflorestamento, entre várias outras.

Essas e outras ações, a serem relatadas nas próximas páginas, são exemplos do comprometimento legal e moral da CAIXA com questões tão caras a todos os brasileiros.



## 161 anos de história (12/01/1861)

Em momento sem precedentes na história mundial, a CAIXA se manteve presente na vida dos brasileiros como um banco 100% público, com ativos próprios avaliados em R\$ 1,4 trilhão (2021), presente em 55.355 pontos de atendimento e com uma carteira de cerca de 146,2 milhões de clientes. Atuamos, principalmente, em setores como habitação, saneamento básico, infraestrutura e prestação de serviços, além da operação de programas sociais e de transferência de renda, contribuindo para a cidadania e promoção do desenvolvimento do Brasil.

Alinhada à premissa de sermos o Banco de Todos os Brasileiros, a CAIXA contribuiativamente para a inclusão bancária da população, inclusive por meio do pagamento do benefício do Auxílio Emergencial, estendido para 2021 em decorrência da segunda onda da pandemia, e do programa Auxílio Brasil, lançado em novembro de 2021, que unifica políticas sociais e oferece emancipação às famílias em situação de vulnerabilidade social.

## Nossa presença

102-2, 102-3, 102-4, 102-7

Presente em todo o território nacional, a CAIXA tem uma grande rede de atendimento, assim distribuída por região.

CANais ATENDIMENTO	CAIXA	Δ(%)	NORTE	Δ(%)	NOR- DESTE	Δ(%)	CEN- TRO OESTE	Δ(%)	SUDES- TE	Δ(%)	SUL	Δ(%)
Agência e Posto de Atendimento	4.269	2,62	240	4,80	773	2,52	443	6,24	1915	1,38	898	3,10
Sala de Autoatendimento	3.758	-0,45	204	-0,49	693	0,14	374	-0,53	1721	-0,75	766	-0,26
Posto de Atendimento Eletrônico	624	-41,68	57	-35,96	104	-37,35	136	-54,36	177	-43,27	150	-26,83
Unidade Lotérica	13.422	2,81	828	6,43	3.194	2,44	1.180	3,78	5.886	2,60	2.334	2,14
Correspondente CAIXA Aqui	9.048	2,70	483	6,86	2.120	4,85	907	4,13	3.645	2,88	1.893	-1,51
Banco 24 h RV Tecban	24.234	1,83	1.733	8,04	5.041	4,82	2.062	1,98	12.975	-0,47	2.423	4,13
Total	55.355	1,26	3.545	5,60	11.925	3,15	5.102	-0,37	26.319	0,26	8.464	1,03

A crescente utilização de meios digitais permitiu a desmobilização de equipamentos físicos dos Postos de Atendimento Eletrônico.

Visando a ampliação da rede de canais qualificados aos clientes CAIXA, em 2021 foram inauguradas 14 novas unidades, sendo que as unidades em Vitorino Freire/MA e Missão Velha/CE são as primeiras da CAIXA nos respectivos municípios, beneficiando diretamente 65.781 habitantes das localidades contempladas, além de milhares de moradores das regiões próximas.

#	UNIDADE	MUNICÍPIO	UF	MODALIDADE
1	Agro Oeste do Paraná	Guarapuava	PR	Agro
2	Agro Bauru	Bauru	SP	Agro
3	Agro Teles Pires	Sorriso	MT	Agro
4	Agro Dourados	Dourados	MS	Agro
5	Agro Campo Mourão	Campo Mourão	PR	Agro
6	Ceagesp	São Paulo	SP	Varejo
7	Vitorino Freire	Vitorino Freire	MA	Varejo
8	Caminhos de Caravaggio	Farroupilha	RS	Varejo
9	Terra Mater	Porto Seguro	BA	Varejo
10	Missão Velha	Missão Velha	CE	Varejo
11	Rio do Peixe	Videira	SC	Varejo
12	Singular Fortaleza	Fortaleza	CE	Singular
13	Singular Recife	Recife	PE	Singular
14	Barão de Lucena	Serrinha	BA	Varejo

Ademais, foram reinauguradas 14 unidades que passaram por reformas com o intuito de adequação aos mais altos padrões de qualidade dos cadernos de ambência, e, assim, oferecer instalações acessíveis, confortáveis e apropriadas aos clientes e empregados, conforme listagem abaixo.

#	UNIDADE	MUNICÍPIO	UF	MODALIDADE
1	Mara Rosa	Mara Rosa	GO	Varejo
2	Vila A	Foz do Iguaçu	PR	Varejo
3	Areias	São José	SC	Varejo
4	Oliveira Belo	Curitiba	PR	Varejo
5	Janga	Paulista	PE	Varejo
6	Ipu	Ipu	CE	Varejo
7	Pau dos Ferros	Pau dos Ferros	RN	Varejo
8	Xanxerê	Xanxerê	SC	Varejo
9	Castro	Castro	PR	Varejo
10	Avenida Paulista	São Paulo	SP	Varejo
11	Largo da Carioca	Rio de Janeiro	RJ	Varejo
12	Cabedelo	Cabedelo	PB	Varejo
13	105 Sudoeste	Brasília	DF	Varejo
14	PA Cidade de Jaguaré	Jaguaré	ES	Varejo

Durante o ano de 2021, a CAIXA disponibilizou mais uma unidade Caminhão para atendimento itinerante, e a previsão para o início de 2022 é completar uma frota de 10 unidades para atendimento, visando a utilização pontual do canal em todas as regiões do país.

O papel social da CAIXA como agente de políticas públicas do Governo Federal, aliado às realidades impostas pela diversidade geográfica no Brasil, reforça a necessidade de desenvolvimento de canais de distribuição adaptados às necessidades regionais com mobilidade para prestar atendimento a regiões longínquas e de difícil acesso.

A CAIXA atende também por meio de unidades móveis do tipo Barco CAIXA: são as unidades Ilha do Marajó (PA) e Chico Mendes (AM). Em 2021, passamos de 15 para 27 municípios ribeirinhos assistidos pelas embarcações e foram mais de 43.400 atendimentos realizados.

Fora do território nacional, a CAIXA atuou nos Estados Unidos da América, por meio de seu Escritório de Representação até junho de 2021, realizando atendimento aos clientes no exterior e às comunidades locais. Em razão do foco na eficiência, redução de custos e necessidade de revisão da estratégia internacional, o escritório foi encerrado. Atualmente a CAIXA realiza os atendimentos aos clientes no exterior pelos canais digitais e centrais de atendimento.

## Visão Estratégica

102-16

A estratégia institucional define a direção e orientações em que a CAIXA e as empresas do Conglomerado devem seguir na condução dos negócios, serviços, bens e pessoas. Explora o potencial competitivo com base na análise de cenários, tendências e riscos, estabelecendo os imperativos e diretrizes de atuação para lograr o alcance dos objetivos e explorar os potenciais benefícios, almejando impactos positivos nos resultados.

Como norteador, foram estabelecidos cinco Valores Empresariais para atender às necessidades dos clientes e colaboradores:

- Meritocracia, direcionando a busca por desenvolvimento constante;

- Integridade, guiando todas as atitudes e decisões da instituição;
- Foco no cliente, orientando a construção das estratégias organizacionais;
- Ética como condutora dos negócios e relacionamentos profissionais;
- Responsabilidade Socioambiental, direcionando uma atuação pautada na responsabilidade ambiental, social e de governança.

O processo de formulação da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA 2021-2025 ocorreu a partir do diálogo estratégico na empresa, envolvendo o seu corpo de empregados, dirigentes e instâncias de governança.

A Estratégia foi formulada em linha com as diretrizes do Governo Federal, instituídas pelo Decreto nº 10.531/2020, sendo considerados, dentre outros, os seguintes desafios e orientações:

- Aperfeiçoar a governança e a participação do Estado em atividades essenciais e na promoção de eficiência alocativa;
- Redução dos custos das transações financeiras;
- Democratização do crédito às micro e pequenas empresas;
- Fortalecimento dos instrumentos financeiros de apoio às micro, pequenas e médias empresas para inovação e sua inserção na economia digital;
- Posicionamento do agronegócio brasileiro como referência na promoção de saúde e qualidade de vida para a sociedade mundial.

Com vistas ao fortalecimento patrimonial do Conglomerado CAIXA, faz parte de sua Estratégia avaliar a reorganização societária das subsidiárias para permitir estudos e eventuais desinvestimentos por meio da monetização de ativos que possam promover a criação de valor e ganho de eficiência.

Cabe ressaltar que o ciclo de revisão da Estratégia de longo prazo da CAIXA, aprovada pelo Conselho de Administração em 19/08/2020, utiliza ferramentas e técnicas reconhecidas como melhores práticas de mercado.

Assim, o processo de revisão estratégica cumpriu agenda participativa com as áreas da CAIXA, coletando informações que estruturaram perspectivas de cenários macroeconômicos, análise de tendências e de risco.

No papel de controladora, a CAIXA realiza o monitoramento periódico da sua estratégia corporativa, resguardando assim sua execução e eventuais correções de rumos.

O Plano Estratégico é comunicado a todos os empregados, sendo divulgado por e-mails, treinamentos, palestras e outros instrumentos institucionais que objetivam disseminar as diretrizes condutoras da atuação da CAIXA.

Em dezembro/2021, o Conselho de Administração da CAIXA aprovou a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA para o quinquênio 2022-2026, mantendo-a alinhada às tendências de mercado, bem como ao atual contexto econômico e social do país e do mundo.

## Produtos, Programas e Serviços

102-2, 102-7

Há mais de 160 anos, a CAIXA vem promovendo o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado.

A CAIXA como Banco de Todos os Brasileiros desempenhou um papel fundamental nas políticas do Governo Federal para amenizar os efeitos da crise provocada pela pandemia do novo coronavírus e liderou a maior operação de pagamentos de benefícios sociais da história, levando o auxílio emergencial a todos os cantos do país.

No que concerne a produtos, a CAIXA disponibiliza linhas de Microcrédito Produtivo Orientado tendo como beneficiários os empreendedores formais ou informais, tanto no segmento Pessoa Física quanto no segmento Pessoa Jurídica, além das entidades autorizadas a operar o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).

## Transformação Digital

A CAIXA tem a responsabilidade de assegurar a implementação do Sistema Financeiro Aberto, seguindo as fases e ciclos definidos pela estrutura de governança do Open Banking e em obediência às diretrizes publi-

cadas pelo Banco Central. Além da visão regulatória, estamos nos adequando para preparar negocialmente a instituição para atuar nesse sistema.

Com relação a jornadas digitais, atuamos para oferecer a melhor experiência digital ao cliente e acelerar a Transformação Digital da CAIXA, buscando a revisão das jornadas e a gestão da comunicação digital da empresa.

Em 2021, desenhamos jornadas digitais voltadas para a implementação de melhorias ou para os novos produtos digitais da CAIXA. Atuamos nas demandas de comunicação digital e na gestão do Portal da CAIXA, [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), que em 2021 atingiu mais de 1,18 bilhão de acessos, alcançando a marca de portal mais acessado entre as instituições financeiras brasileiras, segundo o ranqueamento global da Alexa Ranking.

As jornadas digitais da CAIXA observam as melhores práticas do mercado e o foco na melhoria constante da experiência do cliente. Dentre as jornadas desenhadas no ano de 2021, destacamos a jornada digital do 1º Feirão Virtual de Imóveis CAIXA, que disponibilizou à população brasileira mais de 180 mil imóveis para aquisição, de forma digital, em período de pandemia e que ganhou o prêmio Banking Transformation 2021, vencedor na categoria Experiência do Cliente/Experiência do Usuário. O Feirão recebeu mais de 6 milhões de acessos e teve 1,3 milhão de simulações.

A implementação do Open Banking na CAIXA, segue, desde o início de 2021, as fases e ciclos definidos pela estrutura de governança do Open Banking, viabilizando estratégias de negócio que suportarão os posicionamentos definidos pela CAIXA, para atuar no novo Sistema financeiro Aberto, agora denominado Open Finance, incentivando a inovação digital e ampliando a cidadania financeira.

## Produtos Bancários

Durante o ano de 2021, a CAIXA foi a única instituição financeira a disponibilizar Microcrédito com garantia do PRONAMPE. A CAIXA também lançou a contratação de Microcrédito no aplicativo CAIXA Tem para clientes do segmento de pessoa física, contribuindo com a estratégia de desenvolvimento sustentável dos clientes e sua rentabilização. A operação é simplificada e o cliente contrata o crédito sem necessidade de ir até uma agência da CAIXA.

A Poupança Digital é a nova modalidade de conta de depósitos. Movimentada pelo App CAIXA Tem, tem jornada inteiramente digital, seja em sua abertura ou na transformação de Poupanças Sociais Digitais em Poupança Digital.

Outras ações do período que contribuíram para a otimização dos processos bancários:

- Implementação da estratégia de captação para produtos de Renda Fixa, refletindo melhores condições para a contratação dos produtos;
- Implementação da Gestão da Cesta de Serviços Pessoa Física no Mobile Banking e Autoatendimento CAIXA, possibilitando aos clientes a autogestão do produto, com redução da necessidade de atendimento presencial pela rede de Agências;
- Concretização das parcerias estratégicas exclusivas para exploração de ramos de Seguridade no balcão CAIXA, em parceria com a subsidiária integral CAIXA Seguridade S.A.;
- Lançamento de novos produtos de Seguridade, com foco na comercialização em canais digitais e na Rede Parceira de Lotéricos e Correspondentes, buscando atender às demandas de clientes e maximizar os resultados do Conglomerado;
- Conclusão do processo de IPO da CAIXA Seguridade.

O App CAIXA Tem promoveu a inclusão social, digital e financeira de milhares de brasileiros, sendo utilizado para pagamento de todos os benefícios sociais. Dentro as suas funcionalidades, estão transferência via PIX, pagamentos via QR Code, pagamento de boletos, saques sem cartão, recarga de telefone e demais serviços operacionalizados sem a necessidade de comparecer presencialmente a uma agência física.

Com o intuito de promover o crescimento do microempreendedor, o App CAIXA Tem possui a modalidade de empréstimo Crédito CAIXA Tem, que poderá ser solicitado por cerca de 100 milhões de clientes. Os empréstimos, entre R\$ 300,00 e R\$ 1.000,00, com parcelas de até 24 meses, podem ser contratados diretamente

no celular pelos usuários que efetuarem a atualização cadastral do aplicativo de forma rápida e segura.

Ao longo de 2021, no âmbito da evolução digital da CAIXA, fomentada pelo quadro de crise de saúde pública decorrente da pandemia de covid-19, fortaleceram-se, em um movimento que vem se intensificando desde 2020, as carteiras das agências digitais, os canais remotos de atendimento, incluído o Whatsapp, e as jornadas digitais de contratação e manutenção de uma série de produtos e serviços, contribuindo para a redução do fluxo de clientes nas agências, sobretudo em um cenário impactado pelas medidas de isolamento social.

Para amparo às micro e pequenas empresas, realizamos as ações detalhadas a seguir:

- Disponibilização de nova modalidade para o Giro-CAIXA PRONAMPE;
- Continuidade das contratações da operação Giro-CAIXA FAMPE (em parceria com o SEBRAE);
- Assinatura de convênio de parceria estratégica com empresas privadas e entidades representativas das MPE, incluindo os principais setores econômicos impactados pela pandemia, com oferta de condições diferenciadas em produtos de crédito e serviços.

Quanto ao Agronegócio, contamos com mais de 60 produtos de financiamento, que visam atender desde agricultores familiares e cooperativas até grandes empresas do setor agropecuário, em suas diferentes atividades produtivas.

Parte dessas linhas de crédito está enquadrada no âmbito de programas governamentais que visam a garantia de emprego e renda no campo e o desenvolvimento econômico do setor agropecuário como o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF) e o Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (PRONAMP).

Lançamos em 2021 as linhas de crédito com recursos subvencionados pelo Governo Federal, ofertando, dessa forma, operações de longo prazo com taxas atrativas e prefixadas. As destinações no âmbito dos programas federais sob gestão do Ministério da Agricultura atendem toda a gama dos investimentos mais demandados pelos produtores rurais de todos



os portes e das suas cooperativas de produção. São passíveis de apoio, por exemplo, projetos diversos de infraestrutura, sistemas de geração de energia elétrica renovável, atividades de integração lavoura e pecuária, plantio direto na palha, tratamento de dejetos e projetos similares que tenham como objetivo a redução de emissão de gases de efeito estufa.

Em relação à atuação do atendimento ao cliente Pessoa Física, destacam-se os seguintes produtos:

- Crédito Consignado: operação de crédito com destinação livre, cujas prestações mensais são descontadas diretamente na folha de pagamento, pelo empregador, e repassadas à CAIXA;
- Cheque Azul: limite de crédito que pode ser disponibilizado a clientes que possuem conta corrente ativa na CAIXA, a ser utilizado conforme necessidade do cliente, para emergências e por curto período;
- CDC: crédito pré-aprovado com destinação livre que pode ser disponibilizado a clientes que possuem conta de depósitos ativa na CAIXA, sem necessidade de avalistas ou garantias. O CDC pode ser contratado a qualquer momento diretamente pelo cliente;
- Crédito Pessoal: linhas de crédito com destinação livre que podem ser disponibilizadas aos clientes que possuem conta de depósito ativa na CAIXA e que ofereçam uma garantia para melhorar as condições da operação ou que desejem antecipar a restituição do Imposto de Renda, o 13º salário ou o Saque-Aniversário do FGTS;
- Penhor: operação de crédito com destinação livre que pode ser disponibilizada a todos os clientes que ofereçam um bem como penhora.

Além disso, em 2021, foram implementados novos produtos e ações visando ampliar o atendimento prestado aos clientes CAIXA, tanto no que se refere à oferta de produtos pelo aplicativo CAIXA Tem, aumentando a quantidade de canais para algumas operações e nichos específicos, quanto para a geração de novos produtos com foco na sustentabilidade, tais como:

- Crédito CAIXA Tem: nova operação de crédito com destinação livre disponibilizada em jornada totalmente digital, com contratação exclusiva via aplicativo CAIXA Tem;
- Crédito Pessoal Energia Renovável: nova operação de crédito destinada à aquisição de sistema de geração de energia elétrica fotovoltaica e sua instalação;
- Ampliação de Canais: viabilizada a contratação do Crédito Pessoal – Saque-Aniversário no App CAIXA Tem;
- Possibilidade de contratação remota de CDC e saque-aniversário sem necessidade de o cliente se dirigir até uma agência.

Acerca dos produtos voltados para o fornecimento de crédito à Pessoa Jurídica no segmento Micro e Pequena Empresas (MPE), encontraram-se disponíveis em 2021 as seguintes operações rotativas e de antecipação de receitas:

- Cheque Empresa CAIXA: limite de crédito disponibilizado em conta corrente, a ser utilizado conforme necessidade do cliente, destinado a todas as empresas do segmento PJ Micro e Pequena Empresa;
- GiroCAIXA Instantâneo Múltiplo (GIM): produto único no mercado, que tem como diferencial a antecIPAção do valor exato que o cliente efetivamente precisa dia a dia, evitando gerar a cobrança de juros e IOF desnecessários. A CAIXA disponibiliza um limite de crédito rotativo flutuante para a antecIPAção de recebíveis de cartão de crédito da empresa, correspondente ao valor da agenda de recebíveis do cliente. Destina-se a clientes Pessoa Jurídica Privada da CAIXA, independentemente do segmento;
- Desconto de Cheques: operação de crédito destinada a antecipar o fluxo financeiro mediante o desconto de cheques pré-datados de terceiros entregues para cobrança na CAIXA. Destina-se a empresas privadas comerciais, industriais e prestadoras de serviços de qualquer porte, clientes da CAIXA.

No que tange a capital de giro, investimentos e financiamentos destinados aos segmentos Pessoa Jurídica, foram disponibilizadas linhas de crédito destinadas a contribuir com o desenvolvimento sustentável das empresas por meio do financiamento a melhorias e modernização de máquinas e equipamentos, projetos de investimento em reforma ou ampliação para setor de turismo, além de linha de crédito específica para aquisição de veículos, as quais seguem abaixo relacionadas:

- Bens de Consumo Duráveis Pessoa Jurídica;
- BCD – Ecoeficiência;
- Capital de Giro;
- Crédito Especial Empresa – Pré-fixado;
- Crédito Especial Empresa – Pós-fixado;
- GiroCAIXA – Recursos PIS;
- GiroCAIXA Fácil;
- PRONAMPE: linha de crédito concedida no âmbito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), regulamentada inicialmente pela Lei nº 13.999/2020 e alterada pela Lei nº 14.161/2021, sendo garantida pelo Fundo de Garantia de Operações (FGO) para

o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios destinados a microempreendedores individuais (MEI) e empresas com faturamento bruto igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais), considerando o auferido no ano de exercício imediatamente anterior ao da contratação;

- PRONAMPE (PERSE): linha de crédito relativa ao Programa Emergencial de Retomada do Setor de Eventos (PERSE), regulamentada pela Lei nº 14.148/2021, que foi criada visando o atendimento ao setor de eventos, gravemente atingido pelos efeitos econômicos da pandemia. Destina-se a empresas que realizam congressos, feiras, shows e espetáculos em geral, além de hotéis, cinemas e prestadores de serviços turísticos;
- FAMPE/SEBRAE: linha de crédito com composição de garantia proveniente do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE). Destinada exclusivamente para os clientes dos segmentos Empreender, Desenvolver e Fortalecer que receberam orientação empreendedora e/ou financeira pelo SEBRAE;
- FUNGETUR: linha de crédito lançada em parceria com o Governo Federal, via Ministério do Turismo, utilizando recursos do Fundo Geral de Turismo – (FUNGETUR), voltada ao financiamento de capital de giro exclusivamente para empresas de turismo constantes no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR).

### Programa de Apoio ao Empregador – PAE

O Programa de Apoio ao Empregador (PAE) foi lançado em novembro de 2021 com objetivo de auxiliar as empresas na manutenção/ampliação de empregos formais.

O programa consistiu na oferta de crédito nas modalidades de capital de giro e investimento com taxas e prazos diferenciados para as empresas que assumissem o compromisso de manter ou ampliar o número de empregados com carteira assinada nos seis meses subsequentes à contratação das operações.

As modalidades de crédito ofertadas pelo programa contaram com operações de capital de giro, com prazo de até 48 meses e carência de até 12 meses, sendo o valor mínimo de R\$ 1 milhão; e de investimento, com prazo de até 60 meses e carência de até 12, sendo o objeto do financiamento a principal garantia da operação.

O público-alvo do programa foram clientes atendidos pela Rede de Atacado e que possuíam folha de pagamento contratada junto à CAIXA ou em fase de implantação (migração).

### Soluções de Pagamento

Com relação ao PIX, a CAIXA implantou em 2021 funcionalidades para melhoria da experiência do cliente envolvendo a gestão de limites; registro de solicitação de atendimento; adequação para leitura de QR Code com vencimento; ajuste na privacidade de dados (ao digitar uma chave PIX); inclusão da funcionalidade “favoritos” e integração com a agenda telefônica.

Além disso, foram desenvolvidos os serviços de agendamento; saques nos agentes cadastrados por meio do PIX Saque e PIX Troco; inclusão do PIX como forma de pagamento via instituição de pagamento no *Open Banking*, implantação do mecanismo especial de devolução, bem como, novas regras de segurança para funcionalidade.

Em se tratando de Cartão de Débito, houve o lançamento do débito virtual, que pode ser utilizado em sites e aplicativos para realização de compras na internet, com domicílio no Brasil, desde que estejam habilitados a aceitar cartão de débito. As transações ficam mais seguras, pois o código de segurança do cartão é dinâ-

mico, e ainda há ganho na sustentabilidade, pois não é necessária a emissão de cartão físico.

O cartão de débito virtual, lançado em 2020, consolidou-se em 2021 como importante instrumento de inclusão bancária, principalmente para as pessoas de baixa renda, por meio de sua utilização no aplicativo CAIXA Tem para movimentação dos auxílios recebidos pelo Governo Federal. Para o cliente que usa o aplicativo está disponível, também, a possibilidade de realizar compras presenciais utilizando o QR Code gerado no próprio estabelecimento.

### Unidades Lotéricas

Em 2021, a Rede Lotérica ofereceu ao seu público um total de 171 produtos/serviços (serviços transacionais e produtos negociais) e modalidade de jogos como a opção de bolão.

### Correspondentes CAIXA Aqui

Atualmente a Rede de Correspondentes CAIXA Aqui conta com um total de 106 Produtos Negociais de Relacionamento, serviços transacionais e serviços sociais ofertados à população brasileira.



## Agronegócio

A CAIXA adotou uma nova postura para o crédito rural, participando pela primeira vez do Plano Safra com recursos equalizáveis, uma fonte com subsídio do Governo Federal que é muito demandada pelos produtores: R\$ 35 bilhões é o volume de recursos disponível para crédito ao produtor no ano-safra que se iniciou em julho/2021 e vai até junho/2022.

Para fazer frente ao crescimento programado, a CAIXA investiu em diversas soluções, entre elas a criação de Rede Especializada para o atendimento ao produtor rural, com a abertura de 100 unidades específicas para o agronegócio, que alcançarão todas as Unidades da Federação, a saber:

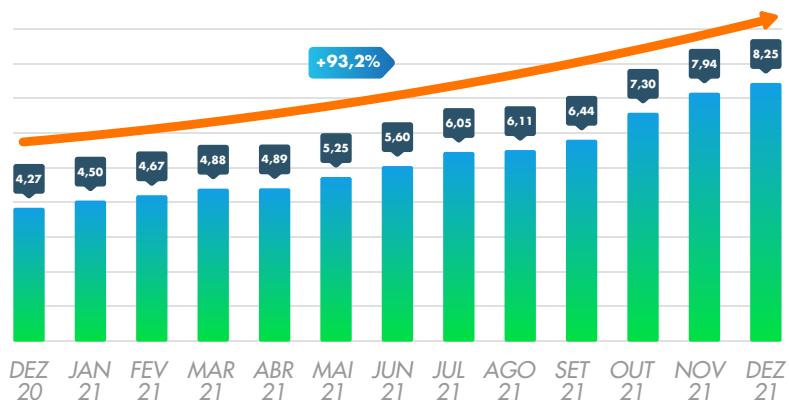


Para a formação das equipes dessas novas unidades foi desenvolvida uma sistemática de treinamento, com foco no agronegócio e na multiplicação de conhecimento. No segundo semestre, foram preparados 200 novos gestores especialistas no agronegócio e prontos para atender a sociedade.

O resultado desse esforço vem se traduzindo em ótimos números, mostrando a força da CAIXA, que segue ganhando posições entre as maiores instituições financeiras do país no quesito agronegócio. Segundo as estatísticas do Banco Central: saímos da 6ª posição em dezembro de 2020 para a 4ª posição em setembro de 2021 e alcançamos o 3º lugar em novembro.

	POS	CARTEIRA	SHARE	Δ% 20-21
IF 1	1º	214,02	65,89%	12,6%
IF 2	2º	22,43	6,91%	11,8%
X	3º	12,31	3,79%	59,4%
IF 4	4º	13,81	4,25%	0,5%
IF 5	5º	12,07	3,71%	11,2%
IF 6	6º	11,06	3,41%	4,4%

Somente a Rede de Varejo já acumula crescimento de 93,20% da carteira no decorrer do presente ano.



Fonte: <https://sifecprd.caixa/>. Acesso em: 24 dez. 2021. Em bilhões de R\$.

No PRONANP, a concessão de Crédito Agro vem avançando. A variação entre a concessão de crédito em 2020 e 2021 aumentou 65,93%, conforme gráfico abaixo.



Fonte: <https://sifecprd.caixa/>. Acesso em: 24 dez. 2021. Em Milhares R\$.

A CAIXA, preocupada com o fomento ao pequeno produtor e com a segurança alimentar nacional, preparou linhas de crédito adaptadas à agricultura familiar, financiando a fruticultura, a pesca artesanal, a aquicultura e a apicultura, entre outros segmentos que contam com apoio do crédito para se desenvolver.

A contratação de crédito do PRONAF ganhou força em 2021. Diversas melhorias no produto estão sendo implementadas e as equipes da CAIXA capacitadas para ampliar a concessão de crédito e o volume de produtores atendidos.

## Acesso e Capilaridade

103-1, 103-2, 103-3/Inclusão Social, FS7, FS13, FS14

CANais ATENDIMENTO	CAIXA	Δ(%)	NORTE	Δ(%)	NOR- DESTE	Δ(%)	CEN- TRO OESTE	Δ(%)	SUDES- TE	Δ(%)	SUL	Δ(%)
Agência e Posto de Atendimento	443	6,24	104	4,00	143	3,62	127	14,41	44	2,33	25	0,00
Sala de Auto-Atendimento	412	0,24	97	0,00	137	0,74	110	0,00	43	0,00	25	0,00
Posto de Atendimento Eletrônico	28	-52,54	10	-54,55	8	-50,00	4	-50,00	2	-71,43	4	-33,33
Unidade Lotérica	2.992	3,35	470	8,29	1309	2,11	456	2,47	455	3,17	302	3,07
Correspondente CAIXA Aqui	1.301	-0,91	256	-0,78	579	1,05	223	-2,19	165	2,48	78	-16,13
Banco 24 h RV Tecban	404	25,08	224	17,28	74	72,09	71	16,39	14	27,27	21	23,53
Total	5.580	2,99	1.161	5,35	2.250	2,83	991	2,91	723	2,41	455	-0,87

Desde a sua fundação, a CAIXA ocupa o lugar de instituição financeira parceira do Governo Federal e responsável pela execução de diversos programas sociais. Para uma atuação inclusiva, a CAIXA garante a sua presença em todas as regiões do país e em locais com baixa acessibilidade.

A CAIXA toma como referência a definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para municípios com baixa densidade populacional, ou seja, aqueles que possuem densidade inferior a 16 habitantes/km<sup>2</sup> e IDHM inferiores a 0,6 (categorias Baixo e Muito Baixo).

## Canais de Atendimento em Regiões Desfavorecidas ou de Baixa Densidade

Dos 1.814 municípios com baixa densidade populacional do Brasil, 1.270 contam com unidades lotéricas como Canal CAIXA, sendo que em 208 municípios o lotérico é o único canal bancário. Outros 33 municípios contam com Correspondente CAIXA Aqui (CCA) como canal CAIXA e sete como o único canal bancário.

No parque de autoatendimento da CAIXA, todos os 26.813 equipamentos de autoatendimento instalados e ativos – 25.874 em agências e 939 em ambiente externo – estão aptos à ativação da funcionalidade “Texto Fala”, que consiste em orientações por meio de voz para pessoas com deficiência visual, a partir do momento em que é inserido o fone de ouvido no terminal.

Em todas as agências da CAIXA, e salas com mais de um equipamento, existe uma sinalização tátil no piso, para que a pessoa com deficiência visual seja direcionada para o terminal com a funcionalidade “Texto Fala” habilitada.

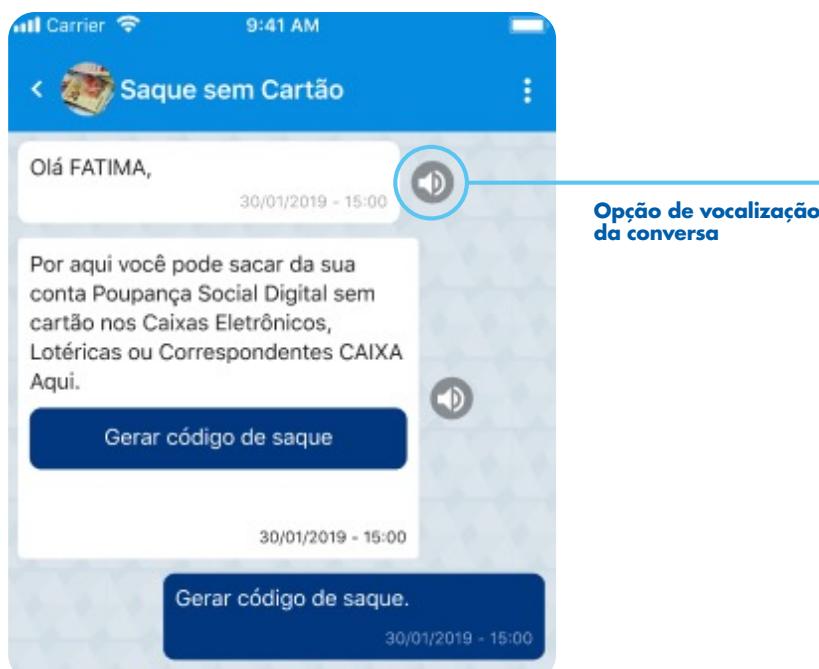
Todos os 18 mil PINPAD, teclado numérico com criptografia para digitação de senha pelo cliente, instala-

dos em Terminais Financeiros de atendimento interno das agências, nos caixas, possuem identificação tátil, em alto relevo, de acordo com o que estabelece a norma técnica ABNT NBR15250 (Acessibilidade em Caixa de Autoatendimento Bancário).

Todos os 52 mil PINPAD, teclado numérico com criptografia para digitação de senha pelo cliente, em Terminais Financeiros das unidades lotéricas, possuem identificação tátil, em alto relevo, de acordo com o que estabelece a norma técnica ABNT NBR15250 (Acessibilidade em Caixa de Autoatendimento Bancário).

As 8.500 soluções de Gerenciador de Atendimento, “Chama Senha”, utilizam voz para acionar e direcionar o próximo cliente nas filas de atendimento.

O App CAIXA Tem conta com iniciativa para melhorar o acesso dos serviços financeiros para o público vulnerável, em especial as pessoas não alfabetizadas e/ou com dificuldades de compreensão ou afinidade com o digital. O aplicativo permite que os usuários optem por vocalizar as conversas, para ouvir as funcionalidades ao invés de lê-las. Tal característica proporciona a acessibilidade necessária para que todos os usuários possam conhecer e compreender os produtos e serviços oferecidos pelo CAIXA Tem.



## Atuação diversificada – Conglomerado CAIXA

102-2, 102-10, 102-45

A tabela a seguir apresenta as participações consolidadas no Conglomerado Prudencial CAIXA.

Investimento	Natureza do Relacionamento	Atividade	Método de avaliação
CAIXA Consórcios (1)	Coligada	Consórcios	Consolidação
FI Jequitibá	Controlada	Fundo Exclusivo	Consolidação
BNP Paribas Acaiacá	Controlada	Consórcios	Consolidação
XS5 Administração de Consórcios (1)	Controle conjunto	Consórcios	Consolidação
FIDC Stone III	Controlada	Fundo de investimento em direitos de creditórios	Consolidação

(1) A CAIXA Consórcios e a XS5 Adm. de Consórcios são consolidadas de acordo com a Resolução CMN nº 4.280/2013, art. 3 inciso II, na qual fica caracterizada a existência de controle pela atuação no mercado sob a mesma marca ou nome comercial.

### (a) Composição do investimento e do resultado de equivalência patrimonial na demonstração contábil no conglomerado prudencial.

Descrição	Investimento		Natureza do Relacionamento	
	30/06/2021	31/12/2020	2021	2020
			1º semestre	1º semestre
CAIXAPAR (1)	3.752.509	2.129.643	1.988.755	331.305
CAIXA Seguridade (1)	8.337.185	8.956.115	2.235.086	807.867
CAIXA Cartões	592.476	534.425	101.124	11.806
CAIXA DTVM (2)	50.122	–	115	–
CAIXA Loterias	–	–	(93)	(208)
Galgo Sistemas de Informações	1.203	1.164	38	(8)
Fundo Garantia de Operações (FGO) (3)	495.848	495.848	–	–
Fundo Garantidor Habitação Popular (FGHAB) (3)	265.210	265.210	–	–
Outros Investimentos (3) (4)	9.848	9.928	–	–
Total	13.504.401	12.392.333	4.325.025	1.150.762

(1) No 1º semestre, a CAIXA recebeu dividendos e JCP de suas subsidiárias totalizando o montante de R\$ 1.752.059, sendo R\$ 607.563 referentes à CAIXAPAR; R\$ 1.101.241 da CAIXA Seguridade e R\$ 43.255 da CAIXA Cartões.

(2) No 2º trimestre de 2021, foi criada a CAIXA DTVM que aguarda a autorização do BACEN para funcionamento.

(3) Investimentos apresentados pelo seu valor de custo.

(4) Inclui uma perda por redução ao valor recuperável, em 30/06/2021, no valor de R\$ 10.348 (31/12/2020 – R\$ 10.348).

## Alienação de ações do Banco PAN

Conforme fato relevante divulgado em 19/05/2021, a CAIXA concluiu a alienação da totalidade das ações ordinárias do Banco PAN S.A. no montante de R\$ 3.693.571 de titularidade CAIXAPAR ao grupo BTG Pactual S.A (BTG), referente a 323,4 milhões de ações ordinárias, representativas de 49,2% do capital social votante e 26,8% do capital social, ao preço de R\$ 11,42 por ação. A operação resultou no impacto positivo líquido de tributos de R\$ 1.862.799 nas participações da CAIXA, sendo R\$ 1.588.812 de lucro na venda, R\$ 26.527 de JCP baixados em resultado e R\$ 300.514 com a realização do resultado intercompanhia. No consolidado, a venda resultou em impacto positivo de R\$ 2.176.236.

## Oferta pública de ações da CAIXA Seguridade

Em 29/04/2021, a CAIXA Seguridade iniciou a negociação de suas ações na bolsa de valores B3 tendo o Conselho de Administração da CAIXA aprovado o preço por ação da oferta em R\$9,67, considerando a oferta base de 15% (450 milhões de ações), e o lote suplementar de 2,25% (67,5 milhões de ações), que totalizou um montante financeiro de R\$ 4.973.860. A liquidação da oferta base e do lote suplementar totalizaram uma receita de R\$ 3.270.168 para a CAIXA, sendo R\$ 1.458.851 de impacto tributário e R\$ 1.788.299 líquido de tributos. As despesas de comissões e taxas da operação somaram R\$ 23.988.

## Parcerias estratégicas

Conforme fato relevante divulgado em 26/04/2021, a CAIXA comunicou à sociedade brasileira, aos seus clientes e empregados, e ao mercado em geral, que sua subsidiária integral CAIXA Cartões finalizou o processo competitivo para realização de parceria estratégica com atuação em segmentos específicos de negócios relacionados à adquirência, buscando fortalecer sua atuação no mercado de meios de pagamento eletrônicos. No processo competitivo, a empresa Fiserv, Inc. foi selecionada. Após a implementação do acordo comercial, estima-se em R\$ 457 bilhões o potencial anual de volume total de pagamentos durante a vigência do contrato de 20 anos. Ressalta-se que no 2º trimestre de 2021, a CAIXA recebeu o montante de R\$ 160 mil a título de antecipação de receitas pagos pela FISERV pelo uso da marca e rede de distribuição CAIXA.

Em 15 de maio de 2021, a CAIXA Cartões celebrou Acordo de Associação Estratégica com os parceiros VR Benefícios e Fleetcor – ticker NYSE: FLT – (VR-Fleetcor) selecionados no processo competitivo para a realização de parceria estratégica com atuação em segmento específico de negócios relacionados à vertical de PréPagos, que será implementada pela nova companhia, CAIXA Cartões Pré-Pagos S.A., visando fortalecer sua atuação no mercado de meios de pagamentos eletrônicos e que terá o direito de explorar o balcão CAIXA por 20 anos. Nos termos acordados, a CAIXA Cartões terá 75% de participação no capital da CAIXA Cartões Pré-Pagos (sendo 50% menos uma ação ordinária e 100% das ações preferenciais) enquanto a VR-Fleetcor deterá 25% do capital total (sendo 50% mais uma ação ordinária). Ainda, para o fechamento da operação, a VR-Fleetcor subscreverá aumento de R\$ 420 milhões de capital na CAIXA Cartões Pré-Pagos, dos quais R\$ 400 milhões serão repassados pela CAIXA Cartões Pré-Pagos à CAIXA, além de uma taxa atrelada ao desempenho, a ser paga à CAIXA.

## Aumento de participação acionária Elo Serviços S.A.

Conforme previsto no acordo de acionistas, em razão da maior contribuição da CAIXA Cartões para o resultado da companhia Elo Serviços S.A., houve aumento de participação acionária de 4,5%, saindo de 36,889% para 41,415%.

## Mudanças na Estrutura

102-10

## Aumento do capital autorizado

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem manter, permanentemente, valor de Patrimônio de Referência compatível com os riscos de suas atividades, apurado nos termos da Resolução CMN nº 4.192/2013.

Desse modo, observamos as práticas prudenciais adotadas no Sistema Financeiro Nacional, visando garantir conformidade com as exigências dos órgãos reguladores.

Como resultado, aumentamos o limite do capital autorizado de R\$ 45 bilhões para R\$ 100 bilhões, uma vez que o capital social da CAIXA havia atingido o limite do capital autorizado desde 2020.

O aumento desse limite encontra-se previsto no Estatuto Social da CAIXA, aprovado pela Assembleia Geral em 04/08/2021, devidamente registrado na Junta Commercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal, sob o número 1754108, em 19/11/2021.

O aumento desse limite permitirá novas integralizações e contribuirá para o melhor gerenciamento da estrutura de capital da CAIXA.

## Principais eventos societários ocorridos no exercício

- CAIXAPAR

Com o objetivo de fortalecer a eficiência e rentabilidade, reduzir custos operacionais e administrativos e robustecer a governança das participações, a CAIXA concluiu a reorganização do Conglomerado com a extinção da CAIXAPAR em dezembro/2021.

A extinção da CAIXAPAR representou o reforço do compromisso constante da CAIXA com a Governança, melhoria de controles internos e foco na gestão. Assim, as empresas em que a CAIXAPAR detinha participações migraram para nossa titularidade (QUOD, TECBAN, CAIXA Imóveis e Negócios Digitais). As empresas Quod e Tecban, que possuem objeto social diretamente relacionado à complementaridade de nossos negócios, estão aderentes às nossas atividades e permanecem fazendo parte de nossa carteira de participações. A CAIXA Imóveis S.A. e Negócios Digitais S.A. se encontram em processo de desinvestimento por estarem desalinhadas de nossas diretrizes estratégicas.

A CAIXAPAR e o BTG assinaram, em abril/2021, o Contrato de Compra e Venda de Ações em que a CAIXAPAR aliena a totalidade de suas ações ordinárias do Banco PAN. A operação foi aprovada pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e BACEN, sendo que todo o trâmite foi finalizado no dia 19/05/2021.

Ainda na CAIXAPAR, no que diz respeito à empresa CAIXA Crescer, ocorreu a assinatura do acordo, em 16/08/2021, entre a CAIXAPAR e o acionista Integra Participações S.A., que suscitou o encerramento da arbitragem entre as partes. Em 09/11/2021, foi concluído o processo de desinvestimento da empresa CAIXA Crescer.

## Inovação

### 103-1, 103-2 e 103-3

A CAIXA tem uma Estratégia Corporativa de Inovação aprovada pelo Conselho Diretor, na qual está definido que o foco de atuação será pela Inovação Aberta (termo criado em 2003 por Chesbrough, para as empresas que utilizam fontes externas para promover ideias, pensamentos, processos e pesquisas abertas, a fim de melhorar o desenvolvimento de seus produtos).

A CAIXA amplia o processo de inovação aberta por meio de chamadas de *startups*, inclusive com a utilização do novo Marco Legal das *startups*, que oferece caminho mais sólido para a conexão com esse ecossistema, com seu processo simplificado de licitação e os limites a serem pagos na fase de experimentação, fundamental no processo, com limite de R\$ 1,6 milhão, pelo período de 12 meses, prorrogável pelo mesmo período. Poderá haver contratação da *startup* mais bem avaliada na fase de experimentação por até cinco vezes o valor pago nessa etapa, pelo período de 24 meses, com possibilidade de prorrogação.

Com isso, a CAIXA ampliará sua conexão com o ecossistema e, para o ano de 2022, após a aprovação do Regulamento de Licitações e Contratações da CAIXA, pelo Conselho de Administração, há previsão de chamadas de *startups* para as seguintes linhas de negócio: Agronegócio, Open Banking, Engenharia (Governo), Habitação, entre outras.

O Designer de Negócio tem um papel fundamental no processo de Inovação, trazendo clareza das necessidades das áreas de negócio e deixando o caminho mais estruturado para o lançamento de uma busca por soluções inovadoras no ecossistema.

Durante o ano de 2021, a área de Inovação e Designer de Negócio realizou mais de 20 oficinas, utilizando-se de diversas técnicas de atuação, como:

- Os 5 porquês;
- 635;
- Canvas de Modelo de Negócio;
- Canvas de proposta de valor;
- Como podemos?;
- Mapa da empatia;
- Matriz GUT;

- Persona;
- Matriz CSD.

A área de Inovação, em conjunto com uma startup de treinamento, capacitou, em 2021, mais de 150 empregados nos conceitos básicos do ecossistema de Inovação, trazendo uma visão prática, dinâmica, divertida e com muito conteúdo em uma série de encontros virtuais.

Durante o treinamento, os empregados tiveram a possibilidade de vivenciar como uma startup nasce, sua concepção, contratação de profissionais, tipos de escolhas que devem ser feitas e os porquês, passando pela definição dos seus produtos ou serviços e como o mercado (ecossistema) enxerga sua atuação, imprevistos, escalabilidade do produto e de seu valor para o mercado. Além de proporcionar, também, experiências de realização de pitchs para convencer investidores a colocarem recursos financeiros em suas empresas. Toda essa vivência ocorre por gamificação, com os empregados divididos em quatro equipes, que competem entre si, tendo pelo menos dois ou três facilitadores, para auxiliá-los nos conceitos e em dicas para o melhor aproveitamento do treinamento.

## Feirão CAIXA da Casa Própria

Em abril/2021, a equipe de Inovação da CAIXA, com o apoio de uma plataforma de inovação, realizou, entre outras, a chamada de Habitação, que teve como desafio integrar os produtos e serviços da Habitação CAIXA, possibilitando ao cliente conhecer o portfólio,



explorar as opções de financiamento habitacional, buscar ofertar imóveis de parceiros e integrar a solução com as aplicações de contratação online oferecidas pela CAIXA.

As soluções apresentadas promoveram uma experiência e jornada intuitiva ao usuário na ferramenta, apresentaram as informações sobre o crédito imobiliário da CAIXA e a jornada do crédito imobiliário, integraram a comunicação entre os sistemas da CAIXA e a ferramenta, ampliaram a comercialização dos imóveis, fortaleceram o relacionamento com as construtoras/incorporadoras, promoveram o crédito imobiliário e valorizaram a audiência do simulador habitacional CAIXA, elevando a empresa ao patamar de Banco Digital.

Com relação à divulgação, foi destinada uma campanha de marketing com divulgação em TV aberta, internet, Instagram, Facebook, entre outros canais, e uma storytelling sobre a criação da casa do sonho de três personalidades influencers (cantor Sorocaba, apresentador Celso Portoli e comediante Pequena Lo), conduzida por uma arquiteta que construiu a casa de cada um, em divulgações por lives que ocorreram durante o Feirão.

Os resultados do Feirão, nos dez dias de realização, são:

- 2,3 milhões de visitantes;
- 1,3 milhão de simulações;
- Mais de 25 mil propostas de crédito imobiliário cadastradas;
- Movimentação do mercado imobiliário em R\$ 3,2 bilhões.



Para 2022, serão ampliados os projetos Designer de Negócio e Treinamento e Capacitação, com o objetivo de atingir mais unidades de negócio e empregados CAIXA.

## CAPÍTULO 2

# ÉTICA E INTEGRIDADE

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Governança
- Gestão de riscos socioambientais
- Gestão de práticas administrativas e da cadeia de fornecimento socioambiental

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Paz, justiça e instituições eficazes
- Parcerias e meios de implementação

Obrigada

por

Jane

PARTE





## Governança, ética e integridade

102-18 e 103-2

Informações sobre nossa Governança estão disponíveis no Relatório de Gestão, que acompanha este documento, e também em <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa>.

### Gestão da Integridade

103-1, 103-3/205

Desde 2020, o mandato da integridade migrou para a Vice-Presidência de Riscos, que, dentre outras atividades, passou a também gerir o Programa e o Ecossistema de Integridade da CAIXA, cujo objetivo é fazer com que os responsáveis pelas atividades de controles internos, compliance, auditoria interna, correição, jurídico, ouvidoria, prevenção à fraude, corrupção e lavagem de dinheiro, segurança e demais áreas afins trabalhem juntas e de forma coordenada, a fim de ga-

rantir uma atuação uniforme, minimizando os possíveis riscos à integridade.

A gestão da integridade passou, então, a ser conduzida pela Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade.

O Ecossistema de Integridade consiste na atuação 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, tendo por objetivo coordenar e suportar 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.

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

## Principais atores do Ecossistema de Integridade CAIXA



Aos atores internos cabe identificar fragilidades e práticas dissonantes com condutas íntegras, implantando protocolos de integridade, ou seja, fazendo a gestão de norma, política ou instrumento que tenha como objetivo estabelecer regras de conduta e controles internos destinados a orientar a execução das atividades, de modo a prevenir, detectar, remediar e minimizar a ocorrência de ilícitos, evitar a fraude, corrupção e outros eventos de quebra de integridade.

Essas unidades também devem estabelecer orientações normativas, mantê-las atualizadas, verificar o seu cumprimento, implantar as ações de integridade, definir objetivamente as responsabilidades e fornecer informações destinadas à gestão do Programa.

A gerência nacional gestora da integridade é responsável por coordenar, executar, monitorar e reportar processos de prevenção, detecção e correição de atos de corrupção e demais ilícitos e retroalimentar o Programa e o Ecossistema de Integridade da CAIXA, assegurando sua evolução e melhoria contínua, por meio da execução das ações propostas pelos atores do Ecossistema, que compõem o Plano Anual de Integridade.

A troca das informações entre ela e demais atores internos e externos permite o aprimoramento dos mecanismos de controle interno, orientados para a geração de resultados sustentáveis, pautados pela ética nos negócios e nos relacionamentos.

Além disso, a articulação centralizada com órgãos de supervisão, controle e investigação confere mais transparência e celeridade à atuação da CAIXA para contribuir com a melhoria dos procedimentos adotados pelos atores do Ecossistema, em consonância com as diretrizes do Programa de Integridade.

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

O Programa está pautado em cinco pilares, que estão contidos em três eixos: Prevenção, Detecção e Correição, de acordo com as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU).



Os pilares de integridade (Comprometimento da alta administração; Análise contínua de riscos; Protocolos de integridade; Comunicação e treinamento e Monitoramento e medidas disciplinares) funcionam conjunta e sistematicamente, possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Integridade CAIXA.

Cabe destacar as principais medidas de integridade implantadas pela CAIXA em 2021:

- Aprimoramento do Ecossistema de Integridade, com a revisão dos principais protocolos e atores;
- Desenvolvimento de metodologia de avaliação dos principais atores do Ecossistema de Integridade e implantação de piloto;
- Revisão da cartilha do Programa de Integridade;
- Elaboração e implantação do plano de comunicação e capacitação da integridade;
- Realização da 2ª Semana da Integridade, evento com participação de palestrantes internos e exter-

nos, para disseminação de assuntos relacionados à Integridade;

- Formatação da Rede de Integridade e implantação de ações para disseminação e fortalecimento da cultura de integridade na CAIXA;
- Realização de Encontros mensais sobre Integridade;
- Implantação de certificação na trilha Agir Certo Sempre;
- Implantação de nova identidade visual do Programa de Integridade;
- Obtenção do Selo de participante do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção do TCU.
- Desenvolvimento de metodologia de atuação para monitoramento das empresas do conglomerado, terceiros e parceiros;
- Implantação do processo de atuação como 2ª Linha de Defesa Especialista em riscos à integridade, com ela-

boração e publicação de manual normativo específico sobre o tema, além de cartilha orientativa a gestores de 1<sup>a</sup> Linha;

- Identificação de processos sensíveis a riscos à integridade;
- Desenvolvimento de possibilidade de registro dos riscos à integridade na Plataforma Corporativa de Processos CAIXA;
- Definição de indicador que mensure a maturidade da Empresa na gestão de riscos à integridade;
- Participação no Ciclo Anual de Gerenciamento de Riscos CAIXA 2020-2021;
- Ações de aculturamento e engajamento na prevenção de riscos à integridade;
- Prestação de consultoria em todo conglomerado em riscos à integridade.

Para 2022, estão previstas ações que visam fortalecer o Programa, o Ecossistema e a cultura de integridade, como:

- Definição de indicadores de 2<sup>a</sup> Linha de Defesa para os principais atores do Ecossistema de Integridade da CAIXA;
- Ampliação da aplicabilidade da metodologia de avaliação de protocolos para todos os atores do Ecossistema de Integridade;
- Implantação de Roda de diálogo do Programa Integridade;
- Criação de painel de monitoramento de indicadores de 2<sup>a</sup> Linha.

## Canal de Denúncias

A CAIXA possui Canal de Denúncias externo e independente, que é um relevante protocolo de detecção do Programa de Integridade.

O Canal de Denúncias CAIXA tem o objetivo de receptionar, analisar e classificar denúncias para o público interno e externo da empresa, garantindo, por esse meio, a identificação de possíveis ilícitos e condutas que possam ser cometidos por empregados e dirigentes, fortalecendo aspectos de compliance e integridade da empresa.

Empregados, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar as denúncias por meio do Canal, disponível no endereço <https://contato-seguro.com.br/caixa/>.

Desde 2019, a empresa externa contratada fornece a ferramenta que recepciona as denúncias, o que torna o processo de recebimento e tratamento de denúncias mais independente, imparcial, seguro e isento, possibilitando que o denunciante se sinta à vontade para expor a denúncia, anonimamente ou não, sendo assegurada a confidencialidade de todas as informações prestadas no seu relato.

Ainda em 2021, com vistas ao seu aprimoramento, foi criado Grupo de Trabalho para revisar o processo Tratar Denúncias, com a participação de todas as áreas envolvidas com o assunto.

Em 2021, o processo Tratar Denúncias passou por ações contínuas de melhoria, tais como:

- Inserção da temática no Plano Anual de Comunicação da Integridade, que abrange ações voltadas ao fortalecimento da cultura de integridade para os diversos níveis hierárquicos da empresa, com a divulgação de peças, artigos, e-mails marketing, lives, entre outros, para todos os empregados da empresa;
- Elaboração de relatórios à Alta Administração, contendo avaliação quantitativa e qualitativa sobre denúncias recebidas no período;
- Melhoria no formulário de denúncias, a ser preenchido pelo denunciante no site do Canal;
- Aprimoramento da ferramenta para melhor classificar os ilícitos que estão sendo denunciados, bem como para fornecer maior assertividade no direcionamento das denúncias para tratamento;
- Definição de novos itens para o relatório, permitindo a obtenção de dados estatísticos essenciais a uma gestão adequada das denúncias;
- Definição de novos status das denúncias;
- Controle de usuários do Canal e obrigatoriedade da assinatura de Termo de Sigilo e Confidencialidade;
- Atualizações de normas relacionadas ao processo, com vistas a dar mais objetividade e clareza aos papéis de cada área envolvida;
- Criação de novos indicadores de eficiência, eficácia e efetividade.

Para 2022, estão previstas, entre outras, as seguintes ações:

- Redefinição do escopo de atuação da área gestora do Canal de Denúncias;
- Renovação do contrato para o Canal de Denúncias e aprimoramento da cultura e dos recursos funcionais do Canal de Denúncias.

A eficácia do processo é mensurada por revisões periódicas do sistema que suporta o Canal de Denúncias, indicadores pactuados na ferramenta de gestão de corporativa de desempenho “conquiste.caixa”, comparação mercadológica com empresas do setor e orientações da instância que regulamenta o tema.

O principal instrumento de comunicação dos resultados do Canal de Denúncias é o Relatório Semestral de Denúncias, que traz informações sobre as denúncias, desde a entrada até a sua conclusão.

O Relatório é apreciado pelo Comitê de Auditoria, pelo Comitê de Diretores Executivos de Governança, Estratégia, Pessoas, Integridade, Tecnologia da Informação e Digital e pelo Conselho de Administração, em atendimento à Resolução CMN nº 4.859/2020.

As áreas responsáveis pelo tratamento e apuração das denúncias também contribuem por meio de feedbacks e melhorias nos processos correlatos.

Todos os insumos recebidos pelas áreas envolvidas no tema, bem como pelas instâncias colegiadas que apreciam os resultados observados na gestão do Canal de Denúncias, são levados em consideração para a realização de ajustes na forma de gestão das denúncias internas e externas relatadas à CAIXA.

Ao final de 2022, encerra-se a vigência do contrato com a empresa terceirizada que presta o serviço de recebimento de denúncias internas e externas, a Contato Seguro, demandando ao gestor do Canal a realização de estudos quanto à possibilidade de renovação do contrato, o que pode vir a ensejar ajustes na forma em que o tema é gerido na CAIXA.

## Ações anticorrupção

103-1, 205 e 205-3

Não há informações sobre ações civis públicas por ato de improbidade administrativa movidas pelo Ministério Público Federal (MPF), em que a CAIXA figura na condição de terceira interessada.



A CAIXA possui um Programa de Integridade vigente, em atendimento ao disposto na Lei nº 12.846/2013 e ao Decreto nº 8.420/2015, voltado para a supervisão e controle e gerido pela Diretoria de Controle Interno da instituição, segundo um modelo de ecossistema, que consiste no conjunto integrado de atores que se inter-relacionam de forma autônoma e orgânica por meio de processos, mecanismos de controle e entregas relacionadas ao tema integridade, abrangendo agentes internos e externos à instituição.

A Corregedoria da CAIXA, como um dos principais atores desse Ecossistema de Integridade, possui suas responsabilidades consignadas no Estatuto Social da empresa e em normas internas aplicáveis, que trazem o conjunto de mecanismos, procedimentos e protocolos internos de integridade, que são aplicados para prevenir, detectar, corrigir atos ilícitos e combater a corrupção.

Por conseguinte, a Corregedoria apresenta periodicamente, tanto para o Comitê de Auditoria (COAUD) da instituição, quanto para as unidades internas que integram a 2ª linha de defesa, além dos órgãos de controle, fiscalização e supervisão, as ações realizadas no escopo da atuação correccional, com destaque para a Controladoria-Geral da União (CGU), que constitui o órgão central do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SISCOR), instituído pelo Decreto nº 5.480/2005.

Configura como parte importante dessas ações, por aderência ao mandato da Corregedoria, a ampliação da atuação preventiva junto aos empregados, notadamente as ações de comunicação, relativas à divulgação do Informe de Penalidades Aplicadas e do Informe Temático de Condutas Esperadas, contemplando, respectivamente, o quantitativo de penalidades aplicadas em processos administrativos disciplinares e os principais motivos que ensejaram as rescisões dos contratos de trabalho por justa causa, com viés preventivo e educativo; e ação de fomento à integridade, de educação e reconhecimento, realizadas junto às unidades da Rede de Varejo da empresa.

Nesse sentido e, sob a perspectiva da transparência ativa de informações e combate à corrupção, a CAIXA realiza a divulgação, no site da instituição, dos dados e informações correcionais referentes aos procedimentos administrativos disciplinares em andamento e concluídos, as sansões imputadas, a admissibilidade de denúncias, o termo de ajustamento de conduta, bem como as informações afetas aos procedimentos voltados para a apuração de entes privados.

As informações citadas são divulgadas com periodicidade mensal e encontram-se disponíveis no endereço <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/corregedoria/caixa/Paginas/default.aspx>.

É importante ressaltar, considerando o compromisso da Corregedoria com a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparéncia na aplicação dos recursos públicos, e demais princípios da Administração Pública, a atuação estratégica da Corregedoria.

Nesse contexto, destacamos a elaboração do Planejamento/Mapa Estratégico da Corregedoria para o biênio 2022-2023, alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional da CAIXA, contemplando os seguintes Objetivos Estratégicos:

- Centralizar a execução de todas as apurações de responsabilidade disciplinar;
- Fomentar a atuação preventiva junto a outras unidades;
- Fomentar a utilização do Termo de Ajustamento de Conduta/Orientação/Acordo de Conduta Pessoal e Profissional/Conciliação Local – meios alternativos ao Processo Disciplinar e Civil/Processo de Apuração Ética;
- Padronizar e especializar a atuação dos Conselhos e Comissões;
- Incrementar a recuperação de prejuízos.

No que concerne à atuação judicial, entre os anos de 2016 e 2017, foram deflagradas pela Polícia Federal e MPF as operações Sepsis, Cui Bono, Backbone e Greenfield, que apuraram casos de corrupção envolvendo a CAIXA. Nas investigações, constatou-se a participação de ex-dirigentes e empregados da CAIXA, que foram devidamente julgados e penalizados internamente, como já exposto, e respondem a ações criminais perante a Justiça.

O sucesso de tais operações se deve à atuação proativa da CAIXA em auxílio ao MPF, mediante o fornecimento

de subsídios, documentos e informações que permitiram a adoção das devidas providências. A CAIXA atua como assistente de acusação nos processos judiciais decorrentes dessas operações, no intuito de obter resarcimento pelos prejuízos sofridos.

Divulgação e realização de Conciliação Local nos casos de denúncia de conflito interpessoal entre empregados, com atuação do gestor no papel de facilitador na conciliação entre as partes, objetivando apresentar soluções céleres e o desenvolvimento da consciência ética nos empregados.

Em 2021, a CAIXA obteve três premiações no II Concurso de Boas Práticas de Rede de Corregedorias da Controladoria-Geral da União, evento que contou com a participação do Presidente da CAIXA e outros dirigentes.

## Categoria responsabilização de entes privados

2º Lugar: CAIXA, com a prática do Workshop PAR

Resumo da prática premiada CAIXA: Ação interna realizada com todos os empregados lotados na Corregedoria, visando a capacitação da equipe no tema Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), que tem objetivo apurar a responsabilidade de entes privados no âmbito da CAIXA, notadamente com base na Lei Anticorrupção.

## Categoria responsabilização de agentes públicos

3º Lugar: CAIXA, com a prática Biblioteca de Conhecimentos CORED

Resumo da prática premiada CAIXA: Criação de repositório de informações de livre acesso aos empregados lotados na Corregedoria, para consulta de informações referentes a temas de apuração recorrentes na instituição, bem como de que possuam experiência sobre o assunto, objetivando a disseminação do conhecimento e a maior celeridade na obtenção das informações que subsidiarão a formação de convicção da Comissão Apuradora, contribuindo, consequentemente, para maior efetividade dos procedimentos disciplinares, redução de prazos de instrução e melhoria da qualidade dos trabalhos.

## Categoria inovação

3º Lugar: CAIXA, com a prática Selo de Integridade CORED

Resumo da prática premiada CAIXA: Reconhecimento conferido às unidades negociais da Rede de Varejo com menor índice de instauração de procedimentos disciplinares no período de apuração, possuindo dois aspectos/objetivos: (i) incentivo à cultura de observância normativa na empresa; e (ii) possibilidade de identificação e mapeamento precoce de situações, riscos operacionais ou fragilidades que estejam propiciando a incidência de descumprimentos normativos e ocorrências disciplinares.

## Contratos

103-1, 205

Com relação às contratações com os subempreiteiros e fornecedores, os contratos administrativos sob a égide da Lei nº 13.303/2016 possuem as seguintes cláusulas sobre o respeito dos critérios de impostos e corrupção:

- Obrigação da contratada de comprovar o pagamento das obrigações trabalhistas e sociais, bem como o recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre os serviços;
- Obrigação da contratada de observar com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, elaborado em função da Lei nº 12.846/2013 e entregue à Contratada no ato da assinatura do instrumento contratual;
- Responsabilidade da CAIXA de efetuar as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente;
- Previsão expressa de que todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes, correrão por conta exclusiva da contratada;
- Possibilidade de aplicação de penalidades à contratada no caso de condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou se deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais, comportar-se de modo inidôneo, in-

clusivo com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013, violar o Código de Conduta do fornecedor CAIXA;

- A CAIXA tem o direito de fiscalizar a observância das disposições contratuais, podendo promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da contratada à legislação anticorrupção.

Vale mencionar que existe a previsão, nos editais, de assinatura do 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. O referido Termo traz considerações sobre princípios éticos e morais e, em seguida, uma afirmação de compromisso da empresa, dentre outros, de:

- 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, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
- 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; e
- Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nessa declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.

No tocante ao processo de licitações e contratações, os normativos que dispõem de modo geral sobre licitações, formalização de contratações e gestão de contratos, refletem as disposições da legislação aplicável, bem como as orientações emanadas dos órgãos de controle e fiscalização, em especial jurisprudências do TCU.

Esses normativos orientam as ações dos empregados, para que atuem em conformidade com a legislação, mitigando riscos de irregularidades, sendo sua aplicação e conformidade verificadas pela Auditoria Interna. Especificamente em relação a critérios sobre impostos, os referidos normativos preveem a necessidade de verificar a regularidade fiscal da empresa contratada. Ainda com relação aos critérios sobre impostos, para os impostos incidentes sobre a prestação do serviço contratado, a CAIXA se sub-roga na condição de substituta tributária.



Além disso, a CAIXA tem implementado as diretrizes da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e da Política Anticorrupção da CAIXA, que orientam a atuação dos dirigentes, empregados, terceirizados, contratados, fornecedores e parceiros do conglomerado CAIXA.

Acrescentamos que todo empregado/dirigente tem a responsabilidade de comunicar prontamente à Gerência Nacional de Prevenção à Lavagem de Dinheiro da CAIXA, todas as situações de que tenha conhecimento no desempenho de suas atribuições e que apresentem indícios de LDFT, quer sejam realizadas por clientes, empregados/dirigentes, parceiros, fornecedores ou prestadores de serviços.

Ademais, a CAIXA verifica, no momento de qualquer alteração contratual com o fornecedor, se o CNPJ ou CPF contratado aparece em lista restritiva disponibilizada pela área de PLD da CAIXA em sistema próprio.

Considerando que não cumpre a nenhum empregado CAIXA a competência investigatória e que as duas figuras – corrupção e evasão fiscal – são consideradas crimes, somente a autoridade policial, após o devido inquérito, poderá tipificá-las. Por esse motivo, à CAIXA incumbe apenas a condução do processo no âmbito

administrativo, tomando as providências contratualmente previstas. Devendo, qualquer agente público, ao se deparar com indícios razoáveis, promover o envio de informações ao jurídico para a tomada de providências junto à autoridade policial. Há de se esclarecer que os procedimentos aqui descritos se atêm aos fornecedores da CAIXA.

## Fortalecimento das práticas

205-2

A Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT) é um processo que tem como objetivo evitar que a CAIXA seja utilizada para a prática dos crimes dessa natureza, mitigando assim o risco de imagem, legal e reputacional para a instituição.

A CAIXA mantém o Comitê de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro (CPLD), órgão autônomo, de caráter deliberativo, com a finalidade de opinar e deliberar sobre matérias que tratem do tema no âmbito da instituição.

O arcabouço de normas da instituição conta com uma política e com um conjunto de normativos que estabelecem princípios, diretrizes e procedimentos a serem observados por todos os empregados na realização de suas atividades.

A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo discorre sobre as diretrizes que devem ser seguidas por todos os empregados, dirigentes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços terceirizados.

A área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro do Financiamento do Terrorismo está alocada na Vice-Presidência Riscos.

A gestão da PLD/FT na CAIXA atua em parceria com as demais unidades e tem como principais mandatos:

- Prevenção e combate a ilícitos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- Estabelecimento de regras e diretrizes para prevenção e combate a ilícitos de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo;
- Avaliação prévia de novos produtos e serviços, sob a ótica da prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;
- Monitoramento da movimentação financeira dos clientes;
- Comunicação das ocorrências com indícios de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF);
- Disseminação de ações de melhoria da cultura de PLD/FT;
- Diligência prévia para o relacionamento entre a CAIXA e entidades no exterior.

Nesse contexto, a CAIXA monitora, seleciona, analisa e comunica ao COAF situações com indícios de LD/FT.

Do mesmo modo, a CAIXA comunica as movimentações em espécie ocorridas no âmbito da instituição, de acordo com os limites de valores estabelecidos nas normas vigentes.

Registra-se ainda que, em consonância com a normatização vigente, em especial com a Circular BACEN nº 3.978/2020, a CAIXA adota a Abordagem Baseada

em Risco, que objetiva identificar, avaliar e classificar o grau de risco dos seus clientes, parceiros e fornecedores/prestadores de serviços terceirizados, além do risco de utilização dos seus produtos e serviços na prática da LD/FT.

Em 2021, foram realizadas Rodas de Diálogo com os empregados sobre a Política de PLD/FT, atualizada em função do novo arcabouço legal de PLD/FT, documento que estabelece as diretrizes e estratégias de PLD/FT da CAIXA.

O documento também foi divulgado no site da CAIXA, no endereço <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-Prevencao-Lavagem-Dinheiro-e-Financiamento-Terrorismo.pdf>, para fornecedores e prestadores de serviços terceirizados, de modo a dar amplo conhecimento sobre o seu conteúdo.

As ações de capacitação realizadas em 2021 foram estruturadas de acordo com o Programa Continuado de Gestão do Conhecimento em PLD/FT, sendo desenvolvidos cursos para os empregados que atuam diretamente com PLD/FT, para os que atuam nos demais processos e também para os parceiros CAIXA.

Como ações de aculturamento sobre o tema de (PLD/FT), foram realizados eventos virtuais direcionados a todos os empregados CAIXA, com a participação de órgãos externos como Banco Central do Brasil (BACEN), Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) e Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA).

Com o intuito de disseminar conteúdos e fortalecer a cultura de PLD/FT na organização, foi criado o Blog da PLD, contendo artigos, vídeos, podcasts e disponibilização da gravação dos eventos virtuais voltados aos empregados CAIXA e prestadores de serviços terceirizados.

Executamos também *Due Diligence* de parceiros e fornecedores, a fim de prevenir a realização de negócios com contrapartes inidôneas ou suspeitas de envolvimento com atividades de LD/FT, bem como a assegurar que possuam procedimentos adequados de PLD/FT, quando aplicáveis.

Atualmente, a *Due Diligence* de parceiros comprehende os bancos correspondentes com os quais a CAIXA mantém relacionamento no exterior e as empresas participantes do Conglomerado CAIXA.

## Código de Ética

Na CAIXA, os princípios e valores éticos que devem ser observados por seus dirigentes e empregados, sendo um documento de natureza principiológica, estão mencionados em seu Código de Ética.

O Código de Ética da CAIXA está em conformidade com o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, publicado no Decreto nº 1.171/1994, e alinhado à Resolução CMN nº. 2.554/1998, art. 4º, que incumbiu as diretorias de instituições financeiras de promoverem elevados padrões éticos e de integridade a todos os funcionários.

O Código de Ética encontra-se publicado na página da CAIXA na internet, no endereço <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/etica/Paginas/default.aspx>.

Na intranet, no Portal de Pessoas, encontra-se página específica sobre o tema ética, contemplando o acesso ao Código; orientações gerais sobre a temática; composição, endereço, canais de atendimento de denúncias e ementa das decisões da Comissão de Ética, além de informações sobre conflito de interesses.

A divulgação do Código de Ética da CAIXA, via intranet e internet, e a abertura de canal de denúncia externo para encaminhamento de demandas à Comissão de Ética demonstram a preocupação da empresa em fomentar uma atitude reflexiva sobre a questão ética por todos os empregados, dirigentes, membros estatutários e representantes em órgãos estatutários de empresas em que a CAIXA participe.

Além do Código de Ética, a Corregedoria da CAIXA é gestora do processo de gestão da prevenção a Conflito de Interesses e Autorização para o Exercício de Atividade Privada por empregado CAIXA, em atendimento às disposições da Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses), bem como da Portaria Interministerial MPOG/MTFCGU nº 333/2013, que disciplina a consulta sobre a existência de conflito de interesses e o pedido de autorização para o exercício de atividade privada por servidor ou empregado público do Poder Executivo Federal no âmbito da competência da CGU.

Na CAIXA, a Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses é a instância competente para responder as consultas sobre a existência de conflito de interesses e autorização para o exercício de atividade profissional paralela, abertos via sistema SECI da CGU.

Observa-se, em relação aos anos anteriores, uma ampliação do número de consultas ao longo dos anos, o que su-

gere que os empregados estão buscando a conformidade com as normas da CAIXA no momento de exercerem uma atividade profissional paralela ao emprego público, aliada à atuação preventiva da Corregedoria quanto ao tema.

A CAIXA é partícipe do Fórum Nacional de Gestão da Ética nas Empresas Estatais desde 2007. O referido Fórum mantém agenda de reuniões mensais com cerca de 22 empresas que o compõe para a troca de boas práticas na gestão da ética, bem como realiza anualmente o Seminário do Fórum das Estatais, aberto gratuitamente para a sociedade.

Referente aos empregados, informamos que o Código de Ética, com seus valores e princípios, compõem a ação educacional Ética e Conduta, disponível no portfólio da Universidade CAIXA. A ação se destina aos empregados e se baseia em cases analisados pela Comissão de Ética da CAIXA, trazendo situações cotidianas que representaram infringência aos valores preconizados para reflexão do público-alvo.

Além da ação educacional, outra ferramenta de formação de cultura são as ementas das decisões, disponibilizadas na internet e intranet, quando do exame de denúncias a ela direcionadas. A divulgação das deliberações da Comissão de Ética na internet tem por objetivo dar transparência à sociedade das medidas adotadas para mitigar infringências aos normativos da empresa.

Paralelamente, ao longo do ano, foi divulgado conteúdo alusivo aos cuidados a serem adotados pelos empregados e dirigentes durante os festejos natalinos, quanto ao recebimento de brindes e presentes, além da celebração do aniversário de publicação do Código de Ética e sobre a prevenção de conflito de interesses, como parte da atuação preventiva da Corregedoria, entre outros temas relevantes.

A CAIXA mantém previsão normativa de assinatura anual de termo de ciência do Código de Ética por empregados, dirigentes, membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, bem como dos representantes de empresas das quais a CAIXA participe.

O Conselho de Administração é a instância responsável pela aprovação de alterações no Código de Ética da CAIXA e o Conselho Diretor é a instância responsável pela aprovação de alterações no Regimento Interno da Comissão de Ética da CAIXA. Para aprimorar o conhecimento e observância ao Código de Ética da CAIXA, os gestores de todas as unidades da empresa fazem reunião anual para estudo e disseminação da norma junto às equipes.

O Código de Ética possui versão em inglês disponível na internet, no endereço <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/etica/Paginas/default.aspx>.

## Sistema de Controles Internos

O Sistema de Controles Internos (SCI) da CAIXA é constituído pelo conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados por todos os empregados e objetiva promover condições para que a instituição realize suas atividades de acordo com leis e normas externas a elas aplicáveis, além de manter e fornecer informações gerenciais e financeiras confiáveis, mitigando os riscos associados a tais atividades.

A Política de Controle Interno, *compliance* e Integridade tem como objetivo estabelecer diretrizes de prevenção, detecção, correição e mitigação de risco de *compliance* e integridade, de modo a auxiliar a atuação e tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA, bem como promover a efetividade e o fortalecimento do SCI e do Ecossistema de Integridade.

A área de Controles Internos é responsável pela gestão do SCI. Entre suas atribuições está o monitoramento do ambiente de controle da CAIXA, de suas subsidiárias e participações e da patrocinada FUNCEF.

Dentre as práticas adotadas para a manutenção de um ambiente adequado de Controles Internos, estão contempladas:

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

A qualidade e aderência do SCI são monitoradas continuamente pela área de Controles Internos, sendo o resultado desse monitoramento consolidado no Relatório de Controles Internos, submetido anualmente aos Conselhos de Administração e Diretor, Comitê Independente de Riscos, Comitê de Auditoria e ao Conselho Fiscal, em atendimento à Resolução CMN nº 4.968/2021.

## Compliance

102-11

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

Em relação à gestão de riscos, a CAIXA atua de acordo com o Modelo de Linhas de Defesa pelo qual é responsabilidade da área de negócio (1<sup>a</sup> Linha) identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos inerentes às suas atividades, enquanto às unidades de controle e risco (2<sup>a</sup> Linha), por meio de monitoramento, avaliar a eficiência dos controles existentes, identificar eventuais fragilidades e demandar as correções das distorções e inconformidades, e é responsabilidade da Auditoria Interna (3<sup>a</sup> Linha) avaliar a atuação das 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> Linhas e reportar os aspectos relevantes à Alta Administração.

## Normas externas

O monitoramento regulatório externo se dá por meio do acompanhamento, pelos gestores da 1<sup>a</sup> Linha, da publicação de normas que tenham correlação em suas atividades mandatárias a fim de internalizar as determinações legais aos processos, produtos e serviços CAIXA.

A área de *compliance*, no seu papel de 2<sup>a</sup> Linha, acompanha o efetivo atendimento do arcabouço legal imposto à Instituição.

## Normas Internas

Em aderência à Política de Controle Interno, Compliance e Integridade da CAIXA, disponibilizamos aos nossos empregados um canal oficial de comunicação normativa

por meio do qual são divulgados normativos internos, políticas, regulamentos e códigos de conduta, regimes de alçadas, além de modelos normativos operacionais e setoriais, com vistas a padronizar os procedimentos e as atividades na instituição.

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

## Matriz de Conformidade

Instrumento mitigador de risco de *compliance* que visa prevenir fragilidades, na medida em que estimula a melhoria contínua dos controles e processos internos e a disseminação da cultura de *compliance* nas unidades CAIXA.

## Transações com Partes Relacionadas

São promovidas condições para que as decisões envolvendo Transações com Partes Relacionadas sejam pautadas nos direcionadores estratégicos do Conglomerado CAIXA e tomadas nos termos da legislação e regulamentação vigentes, de forma a dar transparência ao processo, consoante às melhores práticas de Governança Corporativa.

Nesse sentido, em 2021 foi implementado o Portal de Monitoramento das Transações com Partes Relacionadas, o que proporcionou uma melhoria significativa na gestão do referido processo.

## Conformidade no Lançamento e Revisão de Produtos e Serviços

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

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

## Políticas e procedimentos anticorrupção voltados a parceiros de negócios

103-1, 205

Para as Unidade Lotéricas, houve aumento do limite de operações em numerário no canal para R\$ 5 mil, atendendo à Circular Bacen nº 3.978/2020. O art. 33 da Circular exige que no caso de operações com utilização de recursos em espécie de valor individual superior a R\$ 2 mil, as instituições devem incluir no registro o nome e o respectivo número de inscrição no CPF do portador dos recursos.

Registramos melhoria da aplicação do princípio “*Conheça seu Cliente/Parceiro*” nos processos de operações de análise de crédito, com a obrigatoriedade de aptidão em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Capacitação direcionada aos empresários parceiros e suas equipes, disponibilizando no Portal Universidade Rede Parceira (voltada a Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui) os cursos: Modelo de atendimento, PLDFT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo) e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). O site para acesso é [www.ead.canaisparceiros.caixa.gov.br](http://www.ead.canaisparceiros.caixa.gov.br).

Durante o ano de 2021, a Rede Parceira contou com 17 novos cursos disponíveis na Universidade da Rede Parceira e 34 cursos foram atualizados. Com isso, o acervo de cursos disponíveis na plataforma passou a um total de 73 cursos.

Atualmente, contamos com 92,43 mil matrículas realizadas da Universidade da Rede Parceira, sendo 34,62 mil Correspondentes e 52,75 mil referentes a Unidades Lotéricas.

Em junho/2021, o curso Modelo de atendimento foi determinado como obrigatório, tendo a conclusão de 98,24% da Rede Parceira.

As Políticas da CAIXA que possuem relação com a atuação dos parceiros estão contidas no Código de Conduta do CCA, que é entregue ao lotérico ou correspondente no momento da contratação e também está disponível no Painel Expresso Parceiros: <https://expressoparceiros.caixa.gov.br>.

Foi realizado, em maio/2021, evento de ambiência, quando foi apresentado um novo conceito visual para as lotéricas e ocorreu o reconhecimento dos lotéricos e funcionários de lotéricas, por levarem cidadania e inclusão social a todos os brasileiros.

A definição da remuneração pela prestação de serviços da Rede Parceira tem como base as diretrizes da CAIXA, que objetivam garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativas a essas transações. A abrangência está no relacionamento responsável com o cliente, na adequação do produto ao canal de atendimento e na oferta qualificada, após análise de conformidade proativa e de acordo com a classificação efetuada por meio da produtividade.

Devido à pandemia de covid-19, não foram realizadas ações no âmbito do lotérico empreendedor em 2021.

O modelo de CAIXA Aqui Gestor foi descontinuado, conforme RD do Conselho Diretor nº 8.703/2021, não havendo atuação de CCA nessa modalidade no corrente ano.

## Atendimento ao cliente

No período, os cursos Modelo de Atendimento e PLDFT foram classificados como obrigatórios, tendo sido concluídos por, respectivamente, 98,24% e 97,11% da Rede Parceira, dentro do prazo estipulado.

Realização de oito *lives* preparatórias para Certificação dos Parceiros, abordando a política de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, código de defesa do consumidor, atendimento ao cliente, produtos e serviços, entre outros.

Também foi realizado aculturamento da Rede Parceira sobre Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por meio de divulgação de banners no painel Expresso Parceiros (<https://expressoparceiros.caixa.gov.br>), divulgação do curso LGPD na Universidade Rede Parceira e inclusão na Circular CAIXA da necessidade de o lotérico observar com rigor a legislação relativa à LGPD.

Algumas ações da CAIXA junto à Rede Parceira foram implementadas visando dinamizar os processos:

- Ativação CAIXA Tem: Os beneficiários que usam o CAIXA Tem puderam desbloquear as contas nas casas lotéricas. O serviço, que antes só podia ser realizado nas agências bancárias, já está disponível desde abril/2021.
- PIX: A implementação do PIX Saque e PIX Troco para pagamentos que atingirem um limite máximo de R\$ 500,00 por dia.

- Pagamento Auxílio Emergencial: O Auxílio Emergencial 2021 pôde ser sacado nas casas lotéricas, como recurso para diminuir as filas nas agências.
- Consignado INSS nos terminais lotéricos: Trata-se de entrega de relevante impacto negocial, que busca oferecer uma ferramenta com maior disponibilidade e mais intuitiva para os usuários e clientes, além de viabilizar a evolução das jornadas digitais.
- Reajuste lotéricos 2021: Com o intuito de valorização e fortalecimento das loterias frente à iminente abertura de mercado, foi realizado em julho/2021 o reajuste de 7,09% no que tange a transações de serviços bancários.

## Políticas e procedimentos anticorrupção voltados a outras pessoas ou organizações

103-1, 205

No tocante à Rede de Correspondentes CAIXA Aqui, há o Código de Conduta do CCA, documento com conteúdos sobre padrões gerais de conduta, ética, política de relacionamento com o cliente, Programa de Integridade, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Lei de Proteção de Dados Pessoais. Além disso, foi estimulada a observância à Lei nº 12.846/2013 e regulamentações.

O Código de Conduta é entregue ao parceiro no momento da contratação e também está disponível no painel Expresso Parceiros.

A capacitação em “Modelo de Atendimento”, disponível na Universidade da Rede Parceira, foi concluída por 96,99% dos CCA. Com o intuito de mitigar os riscos, foi determinada a obrigatoriedade de conclusão na Universidade da Rede Parceira, do curso Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT), chegando a 97,34% de conclusão pelos parceiros.

## Gestão de riscos

102-11

Houve uma revisão da metodologia aplicada no ciclo 2021 em relação ao realizado em 2020 para os processos da Tecnologia da CAIXA, que anteriormente era executada em quatro fases pelas unidades de 1<sup>a</sup> linha de defesa: identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos. Em 2021, houve a unificação dos Ciclos de Riscos TI e CAIXA, e as etapas realizadas em 2020 foram abrangidas nas segunda e terceira etapas e do ciclo CAIXA.

O Ciclo de Riscos unificado, hoje em execução, é composto por oito etapas, que são percorridas pelos gestores de 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> Linhas de Defesa, e está ancorado em metodologia de autoavaliação na Matriz de Riscos e Controles (MRC), a ser preenchida pelo gestor de 1<sup>a</sup> Linha de Defesa para cada um dos riscos identificados em seu processo. A Matriz é peça do Ciclo Anual e subsidia todo o trabalho das 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> Linhas, que inclui identificar, analisar, priorizar e mitigar riscos, especialmente os riscos operacionais.

No quadro são apresentadas as oito etapas do ciclo.

ETAPAS	
1	Avaliar o processo
2	Mapear os riscos (MRC)
3	Enfrentar os riscos
4	Avaliar e monitorar resultados da 1 <sup>a</sup> linha
5	Definir ou ratificar a unidade de 2 <sup>a</sup> linha
6	Realizar o diagnóstico da 2 <sup>a</sup> linha
7	Legitimar, aperfeiçoar ou desenvolver a 2 <sup>a</sup> linha
8	Supervisionar as 2 <sup>a</sup> linhas implantadas

Como resultados, temos:

- Uniformidade de procedimentos para todas as unidades da CAIXA;
- Matriz de riscos única;
- Base de dados do ciclo de riscos CAIXA completa e íntegra;
- Automação do processo de gestão da TI;
- 100% dos processos de TI com o ciclo de riscos executados em 1<sup>a</sup> Linha de Defesa.

As ações de 2<sup>a</sup> Linha de Defesa contidas no ciclo anual de riscos somam-se avaliações pontuais de risco, sob demanda, motivadas principalmente por incidentes de grande impacto ou sob demanda da alta administração, das auditorias interna e externa ou dos órgãos de controle e supervisão externos.

## Segurança da Informação

A mais recente revisão na estrutura da Política de Segurança e Informação, que envolveu a unificação das diretrizes específicas sobre questões de Segurança da Informação, Segurança Cibernética, Continuidade de Negócios e Segurança Empresarial, conforme novo modelo estabelecido na Política Institucional CAIXA, ocorreu em 2020 e se consolidou em 2021.

A estratégia de Gestão da Segurança da Informação é composta, ainda, pelo instrumento estratégico do Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI 2020-2023). O PDSI orienta a construção e o planejamento de ações que visam elevar o grau de maturidade da CAIXA em Segurança da Informação. O documento possui fluxo de revisões anuais, o que foi realizado no segundo semestre de 2021, com intuito de melhor compreender as necessidades e adequar a CAIXA às mudanças decorrentes do cenário, bem como monitorar os riscos de Segurança da Informação e Segurança Cibernética envolvidos no contexto, possibilitando adequações proporcionais ao desafio vigente.

Para suportar a gestão da Continuidade dos Negócios, a CAIXA possui o Programa de Continuidade dos Negócios (PCN CAIXA), composto por um conjunto de ações estruturadas que buscam conhecer a organização, definir as estratégias de continuidade dos negócios, desenvolver e implementar ações para respostas tempestivas a interrupções, realizar testes e manter os planos, promovendo as revisões necessárias, e criar a cultura de continuidade dos negócios.

Essas ações possibilitam a atuação preventiva, por meio da prospecção de cenários e do desenvolvimento de planos e de mecanismos que reduzam a exposição aos riscos, possibilitando atuação rápida e eficaz quando da ocorrência de interrupções, garantindo aos clientes alto grau de disponibilidade dos serviços e segurança nos negócios realizados.

Para o pleno atendimento dos objetivos do PCN, em 2021 foi feita a atualização da Análise de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA 2021-2023), para identificação dos processos críticos da CAIXA, com vistas à determinação de prioridades de continuidade de recuperação.

A aplicação da metodologia do BIA foi aprimorada, e os incrementos realizados possibilitaram uma capilaridade completa da empresa, atingindo 100% dos processos mapeados, o que significa um escopo de aproximadamente 1.200 processos vigentes.



Ressalta-se que, ainda em 2021, todos os processos críticos mapeados tiveram planos de continuidade revisados e/ou estabelecidos, no âmbito da área de negócios, conforme nova metodologia aplicada, além da respectiva realização dos testes. Os novos planos de continuidade de negócio, bem como o resultado do novo BIA, estão subsidiando a construção/atualização dos planos de TI, bem como a realização dos testes dos sistemas que suportam os processos críticos, conforme o cronograma estabelecido.

A CAIXA possui processo definido para a Gestão de Crise que busca gerenciar, de forma efetiva, eventos de impacto significativo que possam abalar um ou mais pilares: pessoas, negócios, infraestrutura, informações, TI e fornecedores. Essa gestão envolve ações de preparação, identificação, resposta, resolução e, ao final, a observação das lições aprendidas, o chamado pós-crise.

A CAIXA efetua comunicação tempestiva ao BACEN das ocorrências de incidentes ou interrupções dos serviços relevantes que configurem situações de crise para a instituição, bem como das providências para o reinício das atividades afetadas.

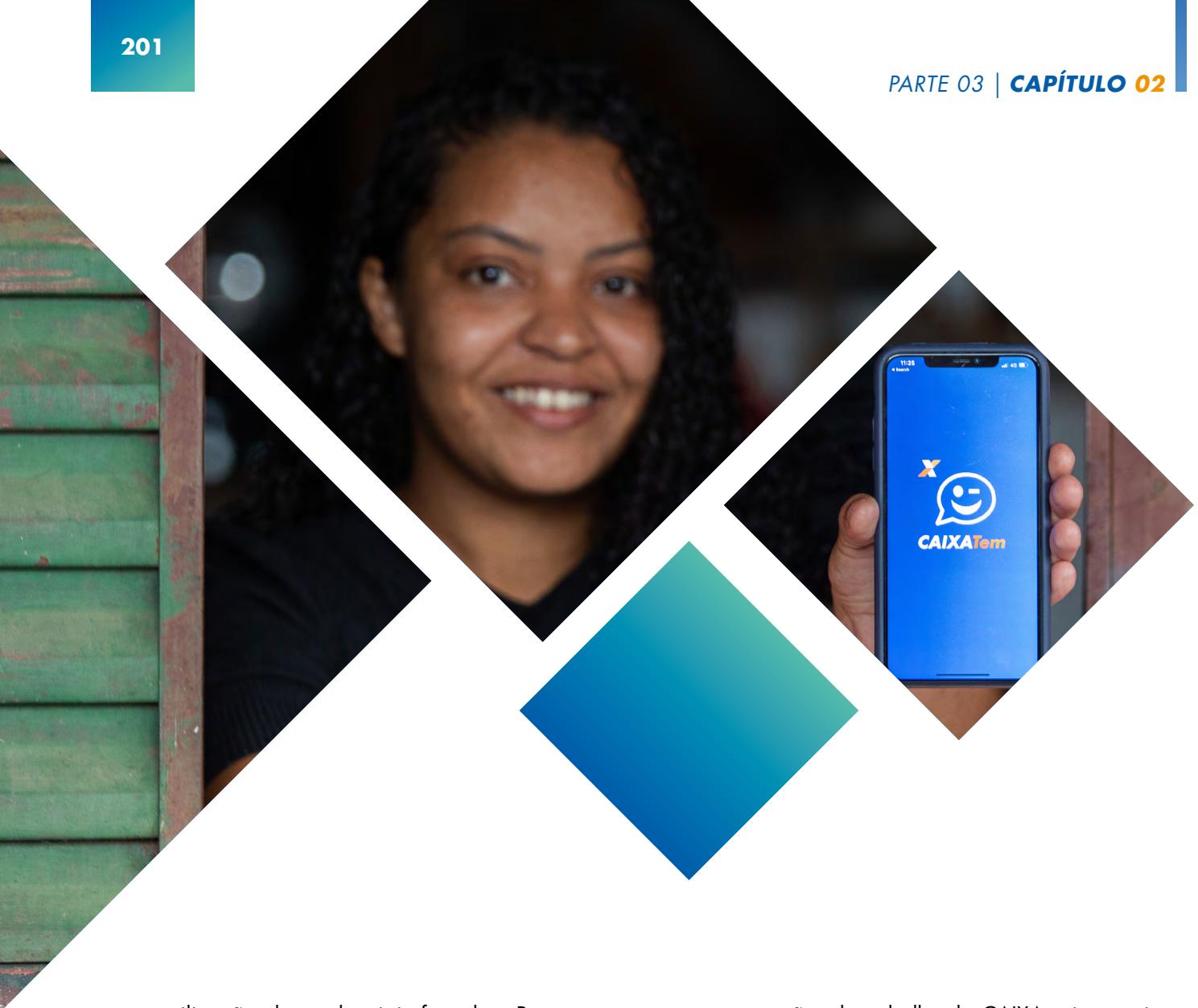
A gestão de crise está estruturada num modelo que contempla premissas, responsabilidades e formas de atuação, coordenadas por um grupo estruturado que visa alinhar as boas práticas de mercado à visão de futuro da empresa em “ser referência em eficiência e confiança”.

No enfrentamento da pandemia de covid-19, a CAIXA adotou a estratégia de trabalho remoto e, no âmbito da Gestão de Riscos, esse modelo de trabalho também foi aplicado na realização dos testes dos Planos de Resposta a Emergências das unidades que possuem atividades críticas priorizadas. Nesse contexto, como todos os testes nessa modalidade sucederam exitosos, foi adotada como definitiva a possibilidade de realização dos testes de forma remota.

Em 2021, os controles de segurança no acesso remoto foram aprimorados com implantação de tecnologias adicionais, que melhoram a classificação da informação e ampliam a eficácia do monitoramento sobre as informações geradas e armazenadas na empresa.

Destaque-se também a atuação da CAIXA com ações permanentes de capacitação em segurança da informação, segurança cibernética e gestão de riscos, tendo realizado em novembro de 2021 a 2ª edição da Semana de Segurança e Privacidade, bem como ampliação do público-alvo da aplicação de exercícios regulares relacionados à identificação de phishing, que são e-mails com conteúdos maliciosos que podem comprometer a segurança da instituição. A efetividade desses exercícios é um dos indicadores de Apetite ao Risco da CAIXA.

A segurança cibernética traz reforço na proteção do ambiente tecnológico Caixa, contra possíveis acessos não autorizados, oriundos de conexão remota,



com a utilização de credenciais furtadas. Para tanto, utilizamos:

- O MFA – Múltiplo Fator de Autenticação –, a autenticação multifator no contexto do acesso remoto ao ambiente computacional da CAIXA, configura que um usuário tenha acesso via VPN, ou diretamente ao Office 365, somente após apresentar com sucesso duas evidências para o mecanismo de autenticação:
  - Conhecimento, por meio de usuário e senha;
  - Posse, pela autorização de acesso por meio de um segundo dispositivo (usualmente um celular), cadastrado previamente para este fim.
- VPN com certificado digital – utiliza certificado digital como segundo fator de autenticação. Proteção do acesso direto ao Office 365 contra possíveis acessos não autorizados, oriundos de conexão remota, com a utilização de credenciais furtadas.
- Azure Hybrid Join. Essa funcionalidade, traduzida como dispositivos adicionados ao Azure AD híbrido, permite

que as estações de trabalho da CAIXA sejam registradas e gerenciadas por regras definidas como condição para acesso aos serviços, de forma que apenas dispositivos gerenciados/compatíveis tenham acesso. O Azure AD Hybrid Join proporciona o registro automático no Azure AD/Intune para permitir que somente essas estações de trabalho, membros do domínio (conjunto de computadores) da CAIXA (CORPCAIXA), accessem com segurança os serviços de VPN e de Office 365.

- Segurança dos dispositivos e usuários que acessam a rede interna da CAIXA:
  - NAC – Network Access Control. Abordagem à segurança do computador que visa unificar a tecnologia de segurança de endpoint com a autenticação de usuário ou sistema e aplicação de segurança de rede. Sua implementação na CAIXA tem o propósito de garantir que apenas equipamentos adquiridos, homologados, configurados e distribuídos pelas unidades de TI da CAIXA se conectem à rede, evitando que máquinas e equipamentos externos realizem acesso indevido;

- Políticas de senha strong password. A política de senha para os usuários utilizada pela CAIXA passou por revisões, de forma a atender a requisitos de complexidade mais elevados, no momento de sua alteração ou criação. E agora conta com configurações adicionais, para eliminar a possibilidade de inserção de senhas fáceis de serem descobertas rapidamente, por abordagens como ataques de dicionário e de força bruta. Foi revista também a periodicidade da troca de senha.
- Certificado digital em aplicações CAIXA – um grupo de aplicações da CAIXA recebeu a configuração de segundo fator de autenticação, implementando a solicitação de certificado digital no momento do acesso, de forma que para ser permitido, dependerá de o usuário apresentar com sucesso duas evidências para o mecanismo de autenticação:
  - Conhecimento, por meio de usuário e senha;
  - Posse, pela inserção de *smart card* contendo certificado digital do usuário e digitação de PIN correspondente.
- Contratação de solução de Segurança em Nuvem, para proteção de rede dos principais canais digitais e aplicativos da CAIXA contra ataques cibernéticos, com recursos de WAF, Antibot e AntiDDoS. Essa solução proporcionou a mitigação do tráfego malicioso direcionado à infraestrutura de Tecnologia da CAIXA que, além de proteger os ativos de dados, trouxe maior disponibilidade dos serviços, maior segurança às credenciais dos clientes CAIXA e, consequentemente, maior credibilidade da marca da CAIXA. Os principais canais digitais protegidos por essa solução são IBC (*mobile* e *desktop*), CAIXA Tem, App DPVAT, App Auxílio Brasil, Cartões CAIXA, Loterias *online*, Gerenciador Financeiro, entre outros.

## Auditória Interna

FS9

Elaboramos o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), baseado em riscos e em atendimento às exigências da CGU e do Conselho Monetário Nacional (CMN), consoante à estratégia corporativa, aos objetivos estratégicos, às diretrizes da gestão, às metas das unidades auditadas e aos riscos aos quais seus processos estão sujeitos.

A partir do PAINT, são realizadas auditorias nas unidades da CAIXA, canais parceiros (Rede Lotérica e Correspondentes Bancários), empresas que mantêm participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato, e na FUNCEF, com foco em processos de negócio, suporte e gestão.

O surgimento da pandemia de covid-19 levou à utilização de recursos tecnológicos que auxiliaram na redução dos impactos decorrentes do trabalho remoto e otimizou os trabalhos de auditoria.

O uso de grafos<sup>12</sup> e Processamento de Linguagem Natural (PLN)<sup>13</sup> nos processos possibilitaram uma atuação mais assertiva, focada e precisa quanto às necessidades de melhoria nos processos auditados.

A construção de painéis automatizados, via Business Intelligence (BI), permitiu acesso tempestivo a informações relevantes em todos os níveis do processo auditar, bem como o desenvolvimento e o aprimoramento de indicadores de riscos auxiliaram na seleção assertiva das unidades nas auditorias realizadas à distância.

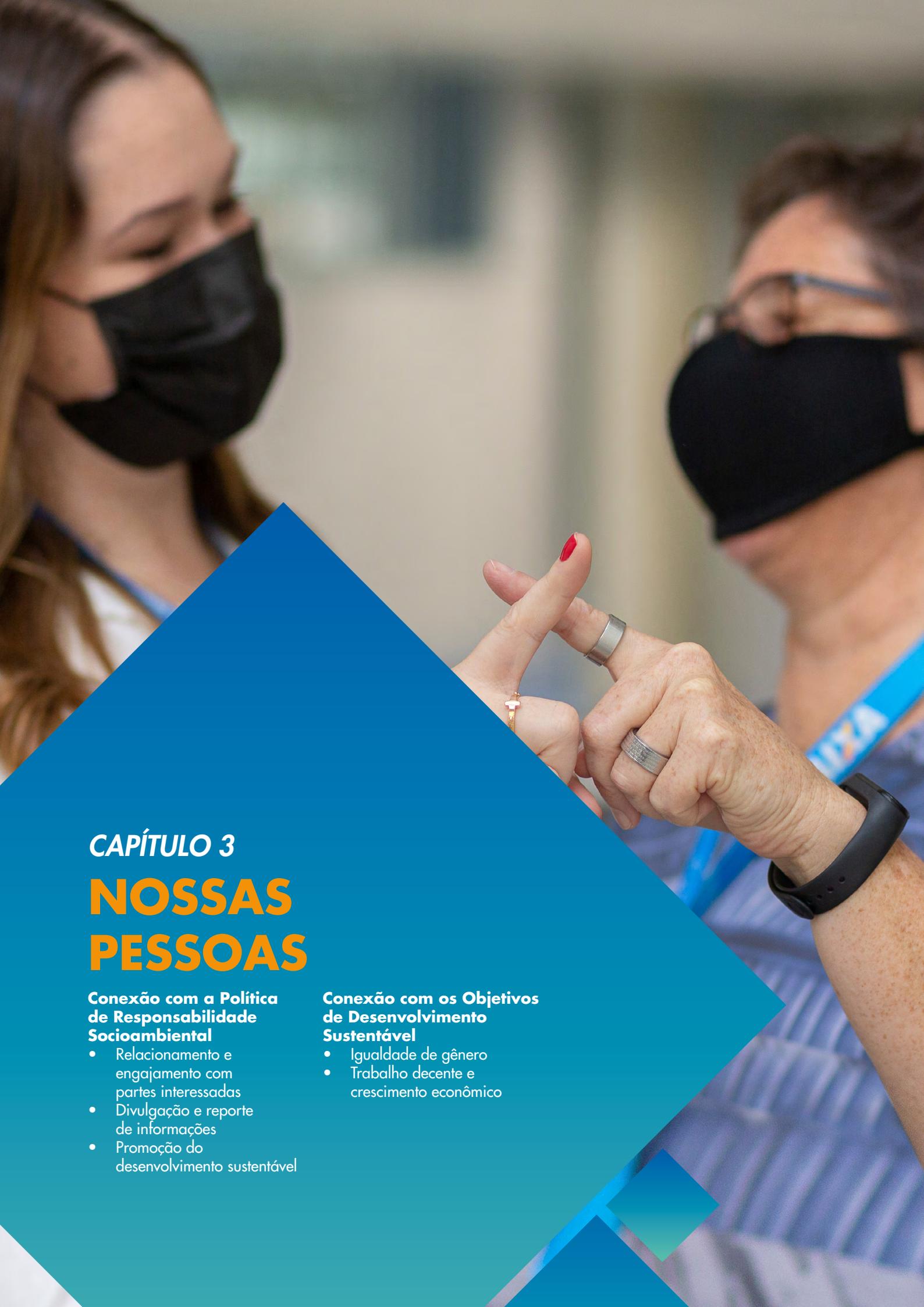
Entre os temas avaliados em 2021, cujas análises abrangem aspectos socioambientais, estão Agronegócio; Crédito Comercial (Atacado e Varejo); Contratação de Bens e Serviços; FGTS; Gestão e Contabilidade de Fundos; Gestão e Governança de Tecnologia da Informação (TI); Governança e Estratégia; Habitação; Logística, Segurança e Operações; Riscos Corporativos e Gestão de Capital.

As avaliações da auditoria interna foram realizadas com foco no gerenciamento do risco social, ambiental e climático, na aderência dos princípios e diretrizes de responsabilidade socioambiental aplicados em operações comerciais de Atacado e Varejo Pessoa Jurídica, em operações habitacionais Pessoa Jurídica e em produtos de crédito rural Pessoa Física e Jurídica.

Os requisitos socioambientais nos processos de contratação de fornecedores e prestadores de serviços, nos processos de Tecnologia da Informação, na gestão do Fundo Socioambiental CAIXA, na gestão de recursos hídricos e energéticos também foram observadas pela auditoria interna, assim como os mecanismos de controle e as exigências previstas na Política Socioambiental do FGTS para aplicação dos recursos do fundo em projetos nas áreas de habitação, saneamento básico e infraestrutura, em projetos vinculados ao Fundo de Investimento do FGTS e à Carteira Administrada.

<sup>12</sup> Grafos é uma estrutura usada para representar um modelo em que existem relações entre os objetos.

<sup>13</sup> PLN é uma vertente da inteligência artificial que ajuda computadores a entender, interpretar e manipular a linguagem humana.



## CAPÍTULO 3

# NOSSAS PESSOAS

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Relacionamento e engajamento com partes interessadas
- Divulgação e reporte de informações
- Promoção do desenvolvimento sustentável

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Igualdade de gênero
- Trabalho decente e crescimento econômico



## Nossas Pessoas

103-1, 103-2, 103-3/401

Valorizamos o trabalho das pessoas que fazem a CAIXA estar presente na vida de milhões de brasileiros. Somos mais de 133 mil pessoas, entre empregados com e sem vínculo, aprendizes, estagiários e prestadores de serviço, que contribuem diariamente para o alcance de nossa missão.

De acordo com a Constituição Federal e o Estatuto Social da CAIXA, para ser um empregado CAIXA é necessária a aprovação em concurso público. O cargo efetivo pode pertencer à carreira administrativa para o cargo de técnico bancário novo ou carreira profissional para os cargos de engenheiro, médico do trabalho, advogado e arquiteto. A alta administração é compo-

ta por dirigentes, com ou sem vínculo, que são nomeados por critérios definidos no estatuto.

### **Porte da Organização e informações de empregados e colaboradores**

102-7, 102-8

Em 2021, a CAIXA contou com 86.004 pessoas no seu quadro, distribuídos nas regiões do Brasil conforme quadro abaixo.

Região	2020			2021		
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	6.893	8.640	15.533	7.571	9.154	16.725
Nordeste	5.345	8.738	14.083	5.842	9.257	15.099
Norte	1.389	2.076	3.465	1.681	2.320	4.001
Sudeste	16.852	18.720	35.572	17.220	19.039	36.259
Sul	5.850	7.442	13.292	6.233	7.687	13.920
Total	36.329	45.616	81.945	38.547	47.457	86.004

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

Ao final de 2021, as mulheres representavam 44,82% dos empregados da CAIXA, um aumento de meio ponto percentual em comparação com o ano anterior.

Colaboradores	2020			2021		
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
EMPR CAIXA ATIVOS	36.329	45.616	81.945	38.547	47.457	86.004
CONTRATADOS A TERMO	2	9	11	3	5	8
DIRIGENTES	8	34	42	8	37	45
APRENDIZES*	1.608	1.100	2.708	2.338	1.498	3.836
ESTAGIÁRIOS**	2.601	1.484	4.085	2.863	1.701	4.564
PRESTADORES***	19.132	21.367	40.499	11.602	27.737	39.339

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

\* Aprendizes: Sistema de Gerenciamento de Aprendiz (SGA).

\*\* Estagiários: Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE).

\*\*\*Prestadores: Controles dos contratos mantidos pelas áreas gestoras.

Os prestadores são profissionais vinculados a empresas contratadas pela CAIXA para prestação de serviços de mão de obra contínua, não contida no escopo das atividades-fins da CAIXA.

O Programa de Estágio visa a promoção da capacitação profissional de estudantes, por meio da concessão de estágio, como ato educativo supervisionado em ambiente de trabalho, estimulando a prática da cidadania, de valores éticos e profissionais, no âmbito da CAIXA.

O Programa de Aprendizagem da CAIXA objetiva a promoção da inclusão social do jovem de baixa renda no mercado de trabalho, estimulando a prática da cidadania, valores éticos e profissionais, por meio da capacitação profissional em serviços bancários e administrativos.

Quanto ao número de empregados por contrato de trabalho (permanente e temporário), por região, segue tabela com as informações, sendo todos contratos de trabalhos temporários.

Região	Aprendizes*	Estagiários**	Tercerizados***
Centro-Oeste	556	535	6.705
Nordeste	712	1.023	10.747
Norte	168	282	2.236
Sudeste	1.789	2.000	12.821
Sul	611	724	6.830
Total	3.836	4.564	39.339

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

\* Aprendizes: Sistema de Gerenciamento de Aprendiz (SGA).

\*\* Estagiários: Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE).

\*\*\*Prestadores: Controles dos contratos mantidos pelas áreas gestoras.

Em relação aos empregados ativos, eles estão distribuídos na carreira administrativa, que conta com 37.660 empregadas e 45.396 empregados, e na carreira profissional, à qual estão vinculadas 881 mulheres e 2.028 homens.

O detalhamento da distribuição das pessoas da CAIXA, por carreira, gênero e região, está apresentado no quadro abaixo.

Região	Administrativa		Profissional		Carreira em extinção		Total		
	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	7.348	8.728	220	421	3	5	7.571	9.154	16.725
Nordeste	5.716	8.816	125	430	1	11	5.842	9.257	15.099
Norte	1.642	2.216	39	102	0	2	1.681	2.320	4.001
Sudeste	16.854	18.355	364	670	2	14	17.220	19.039	36.259
Sul	6.100	7.281	133	405	0	1	6.233	7.687	13.920
Total	37.660	45.396	881	2.028	6	33	38.547	47.457	86.004

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

## Inclusão, Equidade e Desenvolvimento

103-1, 103-2, 103-3/405

A fim de contribuir com a temática de Diversidade e Igualdade de Oportunidades, a Universidade CAIXA disponibilizou, em 2021, uma trilha de aprendizagem específica com conteúdo relacionado à inclusão de Pessoas com Deficiência e com a possibilidade de o empregado certificar seu conhecimento por meio de avaliação. Essa ação contribui para melhoria dos relacionamentos entre empregados e clientes e atualmente essa trilha conta com 51.781 empregados certificados.

Os treinamentos disponíveis são para todos os empregados, considerando a equidade de gênero, com sensibilização para acesso ao Blog da Liderança, em especial a seção de liderança feminina.

## Benefícios para Grávidas

- Licença-Maternidade INSS 120 (Base legal);

- Licença-Maternidade Prorrogação: +60 dias – Lei empresa Cidadã nº 11.770/08 (Benefício Legal ampliado);
- Estabilidade provisória no emprego até 180 dias após o parto;
- Garantia da Função durante a gravidez e licença-maternidade;
- Jornada reduzida, sem prejuízo do salário para realização de exames, mediante apresentação de atestado médico.

## Benefícios após a licença-maternidade

- Descanso especial para mães durante a amamentação: Fica assegurado às empregadas mães, com filhos em idade inferior a doze meses, dois descansos especiais diários de meia hora cada um para amamentar o filho.

Em 2021, foi lançado o Acolhe, um canal de apoio a empregadas da CAIXA em situação de violência Doméstica e Familiar, suporte oferecido exclusivamente às empregadas, e tem como objetivos:



- Prestar acolhimento às empregadas em situação de violência doméstica e familiar, por meio de uma escuta qualificada e humanizada por equipe multidisciplinar;
- Orientar as empregadas sobre a rede de serviços públicos especializados para atendimento psicosocial, registro de denúncia, assistência jurídica, entre outros;
- Oferecer “Medidas de Apoio CAIXA” que visam reduzir a situação de vulnerabilidade.

O canal foi lançado em 18/05/2021, em atendimento às cláusulas 48 a 52 da Convenção Coletiva de Trabalho, reafirmadas nas cláusulas 67 a 73 do Acordo Coletivo de Trabalho CONTEC, e funciona das 9 h às 18 h, de segunda a sexta-feira.

## Treinamento e Desenvolvimento

103-1, 103-2, 103-3, 404

No que tange ao desenvolvimento de empregados, a Universidade CAIXA se reinventou de forma que ações educacionais presenciais fossem remodeladas para a metodologia *online* e *ao vivo*, e os instrutores foram capacitados para mediar conteúdos de aprendizagem por meio de plataformas digitais, considerando a pandemia provocada pela covid-19.

A Universidade CAIXA norteia sua estratégia na premissa de desenvolver soluções de aprendizagem rela-

cionadas diretamente ao Plano Estratégico Institucional da CAIXA. Temáticas como agronegócio, cultura digital, liderança, *compliance*, integridade e risco serviram como base para ações como Programa de Capacitação em Cultura Digital, Programa de Capacitação de Líderes e trilhas de aprendizagem/certificações internas, como Agir Certo Sempre, Open Banking e Negociação, entre outros.

Com o propósito de ser referência em viabilizar experiências de aprendizagem centradas no usuário para potencializar o desempenho das pessoas e impulsionar a estratégia da CAIXA, a Universidade CAIXA atua com base nas seguintes premissas:

- Protagonismo;
- Autonomia;
- Liberdade;
- Flexibilidade;
- Diversidade de estímulos.

Assim, de forma a atuar alinhada às principais práticas de mercado, a Universidade CAIXA lançou em 2021 a UC\_Play, uma estratégia de aprendizagem focada em trilhas temáticas que preparam os empregados para obtenção de certificações internas. Essas certificações são obtidas por meio de aprovação em avaliação objetiva, baseada em casos práticos do cotidiano do empregado.

Em 2021, foram trabalhadas as seguintes temáticas:

- Agir Certo Sempre;
- Inclusão PCD;
- *Open Banking*;
- Educação Financeira;
- Gestão do Tempo e Produtividade;
- Comunicação;
- Inteligência Emocional;
- Feedback;
- Negociação;
- Liderança Organizacional I, II e III.

No mesmo ano, foram investidos R\$ 12,6 milhões no desenvolvimento e capacitação de empregados, por meio de ações educacionais, incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas, além de estratégia de certificações.

O quantitativo de inscritos para os incentivos de idiomas, graduação e pós-graduação foi de 5.898, perfazendo um crescimento de 25% em relação a 2020.

A maior procura continua sendo pelo incentivo de idiomas: 3.653 empregados se inscreveram para as 800 vagas. No incentivo à graduação, foram 767 inscritos para as 300 vagas disponibilizadas.

Para a sistemática de pós-graduação *lato sensu*, 934 empregados se inscreveram para 500 vagas e 88% das vagas de incentivos foram preenchidas até dezembro de 2021.

Em 2021, a CAIXA também realizou incentivo para pós-graduação *stricto sensu*. O edital de mestrado e doutorado possibilitou aos empregados iniciarem pesquisas científicas nas melhores instituições de ensino do Brasil e no exterior, inclusive com possibilidade de dedicação exclusiva.

Em 2021, foram realizadas 3.369 conclusões em turmas presenciais, 615.316 conclusões de capacitações à distância, e 71.676 empregados possuem pelo menos uma certificação interna, ou seja, 98% das conclusões das capacitações foram realizadas *online*, fortalecendo o papel da Universidade CAIXA como agente na

formação dos empregados, permitindo acesso rápido e de forma sustentável.

O Programa Capacitação de Líderes tem como objetivo desenvolver profissionais com habilidades para lidar com os desafios atuais e futuros da empresa. Ele contempla, de forma estruturada, todos os ocupantes de função gratificada gerencial, sistematizando e alinhando a capacitação aos desafios estratégicos da empresa e também atua na formação e qualificação de sucessores preparando-os para assumir de forma tempestiva um novo desafio gerencial. Em 2021, 70% dos líderes foram capacitados em ao menos um curso ou certificação interna.

Dando continuidade à estratégia de Transformação Digital da CAIXA, com o objetivo de desenvolver competências para um novo cenário bancário de transformação digital e interação com os clientes, o Programa de Capacitação Cultura Digital, composto por ações com metodologia à distância, teve 16.024 empregados sem função gerencial capacitados em, pelo menos, um curso do programa no ano de 2021.

A plataforma Alura, também adotada para fomento à cultura digital em 2021, teve:

- + de 60 mil cursos concluídos;
- + de 14 mil empregados capacitados em pelo menos um curso.

A Universidade CAIXA lançou em 2021 a certificação interna Agir Certo Sempre, que proporciona conhecimento e boas práticas de Governança Corporativa, Segurança da Informação, Gestão de Riscos, Ética e Integridade.

Essa certificação é acompanhada de uma trilha temática, composta por conteúdos relacionados à Lei Anticorrupção, Segurança da Informação e Comunicação, Gerenciamento de Capital, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLDFT), Controles Internos, Compliance, Ética e Conduta, Risco, Integridade e Governança.

Em 2021, A CAIXA possuía 71% dos empregados certificados nesses conhecimentos. A obtenção da certificação é requisito para participação em Processo Seletivo Interno.

Em 2021, 17.631 empregados foram capacitados em ação educacional que objetiva aprimorar as habilidades negociais na distribuição e comercialização dos produtos de mercado de capitais.

## Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

205-2

Cientes de que a mudança de cultura requer reforço da Alta Administração, promovemos uma série de encontros de capacitação sobre a temática "Governança Corporativa e Lei Anticorrupção" com participação dos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e dirigentes da CAIXA.

Assim, além da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), em 2021, as temáticas Governança Corporativa, Integridade, Ética, Código de Conduta, Divulgação de Informações, Gestão de Riscos, Controle Interno, Legislação Societária e de Mercado de Capitais foram contempladas nos encontros de capacitação.

Adicionalmente, foram promovidas duas capacitações sobre a temática "Políticas e Procedimentos Anticorrupção" para a Alta Administração durante o exercício de 2021.

Todos os conselheiros e dirigentes da CAIXA realizaram a capacitação nas temáticas abordadas.

Capacitação de Conselheiros e Dirigentes CAIXA			
Capacitação específica	Capacitados	Público-alvo	Percentual
Encontro de Conselheiros e Dirigentes 2021	47	47	100%

## Desempenho da Alta Administração

102-28

A Estratégia de Avaliação de Desempenho dos Administradores da CAIXA é um processo que possibilita alcançar o nível individual de performance. Dessa forma, são identificadas as responsabilidades e mensurados os resultados alcançados, o que fomenta a cultura da meritocracia a partir do reconhecimento da contribuição pessoal no atingimento dos objetivos estratégicos da organização.

Essa avaliação ocorre anualmente e considera tanto critérios objetivos (indicadores) quanto critérios subjetivos (instrumentos de avaliação de desempenho individual), e o resultado é utilizado para definição do pagamento de remuneração variável dos dirigentes.

Além disso, o Conselho de Administração da CAIXA e os respectivos membros também são avaliados com periodicidade anual, conforme prevê o Estatuto da CAIXA. Os

colegiados competentes tomam conhecimento dos resultados das avaliações para verificação da conformidade, e a autoavaliação é utilizada pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), órgão controlador ao qual a CAIXA está vinculada, como ferramenta de supervisão ministerial.

## Valores, princípios, padrões e normas de comportamento a todos e a novos membros da Alta Administração, empregados e parceiros de negócios

102-16

A capacitação dos empregados na temática Código de Conduta, atualmente, é realizada por meio da trilha de aprendizagem denominada Agir Certo Sempre.

Nesse novo modelo, os temas propostos são apresentados no formato de trilha e certificações internas, que validam o conhecimento dos empregados no âmbito CAIXA, por meio de um exame objetivo, com cases práticos relacionados à atuação dos empregados.

Em 2021, o total de 60.697 empregados obtiveram certificados.

Durante o exercício de 2021, foram promovidas capacitações sobre as temáticas Lei Anticorrupção, Integridade, Ética e Código de Conduta para os membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Dirigentes CAIXA, com participação de 100% do público-alvo.

Em 2021, 79.707 empregados assinaram o Código de Conduta da CAIXA por meio do Portal Integramais.

## Agir certo sempre

Quanto aos empregados, 28% do total de 86.004 fizeram o treinamento à distância sobre Integridade e Governança CAIXA no decorrer de 2021.



Além disso, a Universidade CAIXA lançou a certificação Agir Certo Sempre, que proporciona conhecimento e boas práticas de Governança Corporativa, Segurança da Informação, Gestão de Riscos, Ética e Integridade.

Essa certificação é acompanhada de uma trilha temática, composta por conteúdos relacionados à Lei Anticorrupção, Segurança da Informação e Comunicação, Gerenciamento de Capital, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLDFT), Controles Internos, Compliance, Ética e Conduta, Risco, Integridade e Governança. A obtenção da certificação é requisito para a participação em Processo Seletivo Interno.

Em 2021, foi disponibilizada a roda de diálogo Conhecendo a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, que fomenta reflexões e discussões sobre a temática entre as equipes, de forma a conscientizar os empregados CAIXA sobre o combate a esse tipo de fraude em seu âmbito de atuação, em complemento aos cursos à distância, disponibilizados desde 2020, conforme tabela a seguir.

Código	Ação Educacional	2020	2021	Total
42124-00	PLDFT – Estudos de Casos FEBRABAN	610	1.425	2.035
42126-00	PLDFT NA PRÁTICA 2.0	3.560	66.603	70.163
41798-06	Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo	-	219	219
	Total Conclusões	4.170	68.247	72.417

No ambiente da Universidade CAIXA, foi lançada ação educacional específica sobre o Código de Ética, que passou a fazer parte da certificação Agir Certo Sempre. A participação na ação educacional foi de 8.788 empregados em 2021, totalizando 70.790 capacitados acumuladamente.

Do total de empregados, 60.697 concluíram a certificação interna Agir Certo Sempre, correspondendo a 71% do público-alvo.

Também foi disponibilizada a roda de diálogo Ética 2021 – Ritos e Mecanismos de Proteção ao Denunciante Interno, com participação registrada no currículo de 39.723 empregados. Na roda de diálogo, foi reforçada a confiabilidade da ferramenta de denúncias, esclarecendo seu caráter independente, a não intervenção da CAIXA sobre a empresa externa, entre outros aspectos.

<b>Ética e Código de Conduta</b>			
<b>Região</b>	<b>Empregados</b>	<b>Capacitados</b>	<b>Percentual</b>
Centro-Oeste	16.725	14.892	89%
Nordeste	15.099	12.034	80%
Norte	4.001	3.363	84%
Sudeste	36.259	29.269	81%
Sul	13.920	11.232	81%
Total	86.004	70.790	82%

<b>Ética e Código de Conduta</b>		
<b>Ano</b>	<b>Empregados Capacitados</b>	<b>Percentual</b>
2019	31.047	36%
2020	30.955	36%
2021	8.788	10%
Total	70.790	82%

## Horas de treinamento de empregados

404-1

A tabela a seguir demonstra o tempo dedicado (em horas) a treinamento de empregados CAIXA por gênero e categoria profissional, em 2021.

Categoria Funcional	Horas de Treinamento		Empregados Treinados		Empregados Ativos		Carga Horária Média	
	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem
Chefia de Unidade	40.920	96.696	1.320	3.337	1.349	3.422	30,33	28,26
Dirigente	56	291	6	24	8	30	7,00	9,70
Gerencial	315.577	387.546	8.773	10.368	8.981	10.764	35,14	36,00
Não Gerencial	731.268	725.836	17.543	17.967	18.096	18.644	40,41	38,93
Operacional	415.658	504.636	8.409	11.941	9.409	13.152	44,18	38,37
Profissional	8.620	18.433	536	1.039	704	1.445	12,24	12,76
Total Geral	1.512.099	1.733.438	36.587	44.676	38.547	47.457	39,23	36,53

Em 2021, a Universidade CAIXA lançou o curso Responsabilidade Socioambiental de forma a fomentar a identificação das premissas das responsabilidades socioambientais, visando a mitigação dos riscos com ocorrência de perdas financeiras decorrentes de potenciais danos socioambientais.

Também reforçamos a capacitação em temáticas como: Crédito Responsável, Mensuração de Impactos Socioambientais e Relacionamento com o Consumidor Idoso e Público Vulnerável.

A tabela a seguir apresenta a evolução da realização das ações educacionais listadas acumuladamente e por ano, de 2017 a 2021.

Código	Ação Educacional	2017	2018	2019	2020	2021	Total
41766-00	Crédito Responsável – SARB 10	26	47.943	2.098	1.186	5.329	56.582
41963-00	Mensuração de Impactos Socioambientais			195	1.002	287	1.484
42190-00	Relacionamento com o Consumidor Idoso – SARB 23					26.975	26.975
42220-00	Relacionamento com os Consumidores Potencialmente Vulneráveis – SARB 24					26.113	26.113
42171-00	Responsabilidade Socioambiental					442	442
Total Conclusões		26	47.943	2.293	2.188	59.146	111.596

A Universidade CAIXA otimizou seu modelo de atuação, trazendo o conceito de certificação, acompanhada de uma trilha temática com conteúdo preparatório. Esse modelo confere ao empregado protagonismo em seu processo de aprendizagem, com possibilidade de escolher o que irá cursar, conforme sua necessidade, sendo a certificação o foco para demonstração de que o conteúdo foi absorvido, reduzindo as horas de treinamento, considerando a estratégia adotada. Além disso, parte do conteúdo é referenciado em materiais externos que não geram registro no currículo, portanto, não computam horas de capacitação.

Algumas iniciativas se destacaram, como a publicação de Edital em Língua Brasileira de Sinais e a grande quantidade de recursos ofertados aos candidatos para realização da prova, como mobiliário adaptado, software leitor, profissional leitor e transcritor, entre outras.

## Análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminadas por gênero e categoria funcional

### Banco da Inclusão – Concurso exclusivo para PCD

401-1

Em iniciativa pioneira no âmbito dos concursos nacionais, a CAIXA lançou em 10/09/2021 edital de concurso exclusivo para Pessoas com Deficiência (PCD). O certame atraiu mais de 40 mil inscritos e aprovou 992 candidatos, dos quais 100% foram convocados e a maior parte será admitida em 2022.

O concurso foi conduzido em parceria com a Fundação Cesgranrio e primou pela acessibilidade e inclusão. Al-

404-3

A estratégia que a CAIXA desenvolve para o alcance da sua visão, qual seja a de ser a maior parceira dos brasileiros, reconhecida pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade, está centrada nos objetivos e ações de gestão, que buscam flexibilidade, competitividade e simplicidade, além de manter os princípios da governança e incentivar a adoção de práticas socioambientais com impacto positivo em todos os negócios.

Esses objetivos são dispostos no Plano Estratégico da CAIXA, que é monitorado por resultados-chaves e exe-

cutado por meio dos Projetos Estratégicos e ações do Plano de Negócios, tendo como base o Sistema de Avaliação e Reconhecimento de Desempenho.

Ciente da importância da execução da estratégia corporativa, a CAIXA implementa, desde 2014, a sistemática da Gestão do Desempenho de Pessoas (GDP), reconhecendo os empregados que mobilizam suas capacidades individuais para realizar entregas relevantes que contribuem para os resultados organizacionais e agregam valor à empresa.

A GDP encontra-se em seu 8º ciclo desde a sua criação, sendo que o ciclo 2021, atualmente em vigor, corresponde ao 4º ciclo em que os empregados concursados da CAIXA são avaliados independentemen-

te de exercerem ou não função gratificada. Isso possibilita que as consequências geradas por meio dessa avaliação sistematizada sejam amplamente reconhecidas por todo o corpo funcional. O desempenho final consolidado na GDP repercute nos processos de seleção interna e na distribuição de bônus, incentivos educacionais e referências salariais.

No ciclo 2021 da GDP, 83.355\* empregados fazem parte do público-alvo da sistemática, o que representa um aumento nominal de 5,24% ante o público-alvo do ciclo 2020, que foi de 79.205 empregados.

O total de 83.355 empregados que estão em avaliação no ciclo 2021 da GDP distribuem-se por gênero e por tipo de função, conforme detalhamento a seguir.

Gênero	Empregados	Percentual
Feminino	37.005	44,39%
Masculino	46.350	55,61%
Total Geral	83.355	100,00%

Tipo de Função Gratificada	Empregados	Percentual
Função Técnica	36.190	43,42%
Sem função	22.891	27,46%
Chefe de Unidade	4.710	5,65%
Média Gerência	19.564	23,47%
Total Geral	83.355	100,00%

(\*) Público-alvo GDP novembro/2021.

## Composição de grupos responsáveis pela governança e empregados por categoria funcional, gênero, faixa etária etc.

405-1

As tabelas a seguir trazem a composição dos grupos responsáveis pela governança e separação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

Raça/ Cor	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	
Amarela	12	15	24	971	795	1766	373	383	756	1356	1193	2549	
Branca	498	707	1205	21434	21667	43101	5938	10434	16372	27870	32808	60678	
Indígena	1	5	6	53	98	151	12	24	36	66	127	193	
Parda	280	433	713	6698	8599	15297	1034	2508	3542	8012	11540	19552	
Preta	45	75	120	1085	1387	2472	110	323	433	1240	1785	3025	
Não Informa- da pelo Empre- gando	0	0	0	0	0	0	3	4	7	3	4	7	
Total	836	1235		30241	32546		7470	13676		38547	47457		
	2071			62797			21146			86004			
	2,41%			73,00%			24,59%						

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

<b>Empregados (%)</b>	<b>Em relação ao total de empregados</b>			<b>Gerentes em relação ao total de funções gerenciais</b>			<b>Dirigentes em relação ao total de cargos de dirigentes*</b>		
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Mulheres Negras	10,10%	10,26%	10,76%	8,75%	9,30%	9,49%	0,00%	2,38%	2,22%
Homens Negros	14,97%	15,19%	15,49%	14,87%	15,64%	16,07%	12,20%	9,52%	13,33%
Total de Negros	25,07%	25,45%	26,25%	23,62%	24,94%	25,56%	12,20%	11,90%	15,56%
Mulheres	44,46%	44,33%	44,82%	41,64%	42,10%	42,14%	9,76%	19,05%	17,78%
Pessoas com Deficiência	4,12%	4,23%	4,03%	1,32%	1,46%	1,76%	0,00%	0,00%	4,44%
Pessoas abaixo de 30 anos	4,41%	3,02%	2,41%	3,42%	2,98%	2,01%	0,00%	0,00%	0,00%
Pessoas de 30 a 50 anos	70,58%	72,59%	73,00%	81,93%	84,84%	85,55%	63,41%	76,19%	77,78%
Pessoas acima de 50 anos	25,01%	24,39%	24,59%	14,65%	12,18%	12,44%	36,59%	23,81%	22,22%
Homens brancos abaixo de 30 anos	1,61%	1,09%	0,82%	1,49%	1,21%	0,82%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens brancos de 30 a 50 anos	24,98%	25,61%	25,20%	32,88%	33,38%	33,33%	31,71%	40,48%	48,89%
Homens brancos acima de 50 anos	12,39%	12,19%	12,13%	7,66%	6,22%	6,26%	29,27%	19,05%	15,56%

\*Empregados em cargos de dirigente, com e sem vínculo. Não considera contratados a termo.

Considera empregados de todo o Conglomerado CAIXA.

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.



## Proporção de salário básico e remuneração de mulheres para homens

405-2

O processo de definição de remuneração para as funções gratificadas da CAIXA obedece a critérios que analisam o grau de responsabilidade, a complexidade das atribuições, a autonomia da atuação e o impacto do exercício da função para os resultados da CAIXA, sem que haja diferenciação de remuneração atrelada ao gênero para o estabelecimento dos valores a serem pagos aos ocupantes das posições.

## Novas contratações e Rotatividade

401-1

No ano de 2021, foram admitidos 5.105 novos empregados com vínculo, destacando-se a faixa etária de 30 a 50 anos, com 84% do total de admissões. A região Sudeste se destacou entre as demais, apresentando 32,18% (1.643) do total de novas admissões ao longo do ano. As informações completas relacionadas às admissões ocorridas em 2021 seguem na tabela.

Região	Faixa Etária									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	Mulher	Homem	Sub-total	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	46	63	109	312	314	626	8	22	30	366	399	765
Nordeste	76	115	191	565	610	1.175	11	12	23	652	737	1.389
Norte	55	54	109	244	258	502	10	15	25	309	327	636
Sudeste	56	82	138	754	649	1.403	42	60	102	852	791	1.643
Sul	34	38	72	330	252	582	8	10	18	372	300	672
Total	267	352	619	2.205	2.083	4.288	79	119	198	2.551	2.554	-
	12,13%			84,00%			3,88%			5.105		
	2,41%			73,00%			24,59%					

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

Em relação à rotatividade,\* o comportamento observado está detalhado a seguir.

Re- gião	Faixa Etária									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	Mulher	Homem	Subto- tal	Mulher	Homem	Subto- tal	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Subto- tal
Centro-Oeste	13,41%	11,63%	12,31%	2,80%	2,77%	2,78%	1,33%	1,40%	1,37%	2,81%	2,71%	2,76%
Nordeste	22,92%	19,33%	20,58%	6,29%	5,33%	5,73%	1,34%	1,04%	1,13%	5,89%	4,64%	5,12%
Norte	25,69%	24,15%	24,89%	9,93%	8,78%	9,27%	2,61%	3,76%	3,34%	9,79%	8,56%	9,07%
Sudeste	11,97%	12,78%	12,44%	3,21%	3,20%	3,21%	1,44%	1,51%	1,48%	2,96%	2,86%	2,91%
Sul	14,46%	13,46%	13,90%	3,72%	3,26%	3,49%	0,86%	1,20%	1,10%	3,37%	2,76%	3,04%
Total	16,63%	15,34%	15,86%	3,97%	3,84%	3,90%	1,36%	1,42%	1,40%	3,74%	3,44%	-
	15,86%			3,90%			1,40%			3,57%		
	2,41%			73,00%			24,59%					

(Nº desligamentos no ano + nº admissões no ano)/2] / total de empregados no último dia do período considerado.

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

## Acordo Coletivo

102-41

A Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e os Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) são assinados com as entidades representativas dos empregados: a Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (CONTEC) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF), abrangendo 100% dos empregados do quadro de pessoal da CAIXA.

A Negociação Coletiva, à época da data-base, é realizada em Mesa Única FENABAN, que reúne os cinco maiores bancos e resulta na CCT, documento que congrega as condições negociadas em comum para todos os bancos participantes, incluindo a CAIXA.

Também na data-base, a CAIXA realiza negociações na Mesa Específica CAIXA com as Confederações CONTRAF e CONTEC, sobre temas cujas condições na CAIXA são diferentes das previstas na CCT e te-

mas que se referem exclusivamente à CAIXA, dando origem aos ACT.

Além disso, o diálogo com as entidades representativas dos empregados continua durante todo o ano, por meio da Mesa Permanente CAIXA, que pode resultar em Aditivos ao ACT, tratando de temas específicos.

Os documentos finais relativos a Negociações Coletivas já encerradas são públicos e estão disponíveis no Portal negociacao.caixa, acessáveis por qualquer pessoa, dentro e fora da CAIXA.

## Programa Vida Futura

404-2

A Universidade CAIXA reconhece que o desligamento da CAIXA por motivo de aposentadoria ou demissão voluntária é um importante momento de transição de vida e marco para novas realizações.

Pensando nisso, desde 2020, a iniciativa denominada Vida Futura foi adaptada para a modalidade à distância e é destinada aos empregados que estão próximos ao desligamento da CAIXA ou que já possuem requisito de tempo para requerer aposentadoria junto ao INSS.

Esse programa propicia ao participante identificar a importância de cada etapa da vida, das escolhas que faz e iniciar a construção de um projeto.

## Educação Financeira

FS16

O Programa de Educação Financeira tem como objetivo estimular os empregados a terem atitudes e hábitos financeiramente saudáveis.

O Portal de Bem com as Contas reúne diversos recursos de aprendizagem sobre o tema, tais como: vídeos, cartilhas, ferramentas de controle financeiro e materiais para melhor atendimento ao cliente, além do curso à distância Cidadania Financeira, que conta com mais 950 empregados capacitados.

Também foi disponibilizada, no portal da Universidade CAIXA, a trilha e a certificação interna em Educação Financeira que objetiva proporcionar ao empregado a

compreensão da importância de uma vida financeira organizada e sustentável, com materiais referentes aos eixos temáticos saúde financeira, gestão das finanças pessoais, poupar e investir.

## Saúde e Segurança do trabalho

103-1, 103-2, 103-3/403

## Licença para Tratamento de Saúde (LTS)

403-2

O indicador de absenteísmo de LTS em 2021 aumentou 4,37% na quantidade de dias perdidos, em comparação com 2020. Em 2021, o cenário de retorno às atividades presenciais impactou no acréscimo do número de afastamentos, se comparado a 2020, ano do ápice do isolamento e do maior percentual de empregados em trabalho remoto na CAIXA.

**LTS 2020**

Região	Dias Perdidos		Empr c/ LTS		Total de Empregados		Dias Contrato de Trabalho		Taxa Absenteísmo por LTS (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	79.055	68.229	3.747	3.610	6.893	8.640	2.512.422	3.140.278	3,147	2,173
Nordeste	62.620	78.730	3.089	3.986	5.345	8.738	1.939.931	3.173.660	3,228	2,481
Norte	18.458	24.739	797	1.013	1.389	2.076	500.057	748.354	3,691	3,306
Sudeste	158.491	144.972	8.066	7.087	16.852	18.720	6.147.669	6.830.070	2,578	2,123
Sul	43.835	43.507	2.466	2.241	5.850	7.442	2.135.010	2.715.743	2,053	1,602
Total Gênero	362.459	360.177	18.165	17.937	36.329	45.616	13.235.089	16.608.105	2,739	2,169
Total CAIXA	722.636		36.102		81.945		29.843.194		2,421	

## LTS 2021

Região	Dias Perdidos		Empr c/ Lts		Total de Empregados		Dias Contrato de Trabalho		Taxa Absenteísmo Por Lts (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	75.182	68.496	3.940	3.712	7.571	9.154	2.693.404	3.272.068	2,791	2,093
Nordeste	68.213	87.793	3.383	4.449	5.842	9.257	2.014.195	3.252.100	3,387	2,700
Norte	18.634	25.331	925	1.098	1.681	2.320	555.340	785.899	3,355	3,223
Sudeste	166.800	148.674	8.880	7.858	17.220	19.039	6.122.351	6.798.641	2,724	2,187
Sul	48.059	47.074	2.788	2.639	6.233	7.687	2.204.327	2.751.663	2,180	1,711
Total Gênero	376.888	377.368	19.916	19.756	38.547	47.457	13.589.617	16.860.371	2,773	2,238
Total CAIXA	754.256		39.672		86.004		30.449.988		2,477	



## Licenças por Acidente de Trabalho (LAT)

Na análise do indicador de absenteísmo LAT de 2021, na taxa de absenteísmo LAT (doença profissional), verificamos que houve um acréscimo de 41,84% em comparação com o ano de 2020. Podemos destacar ainda o aumento das taxas de lesão (em 35,03%), de dias perdidos (em 42,55%) e de doenças ocupacionais (em 41,84%). Ocorreu ainda um aumento na quantidade de dias perdidos por doença profissional de 44,85%. Em comparação com 2019, ano típico sem pandemia, a quantidade de dias perdidos se manteve estável, com uma variação de apenas 3,19%.

A CAIXA cumpre o estabelecido na legislação previdenciária em vigor para o registro de acidentes e doenças profissionais. A análise do índice de absenteísmo, tipos de afastamento/doença em conjunto com o perfil de saúde (resultado do PCMSO), é indicador que permite a atuação com foco na proposição e padronização de

ações mais efetivas na prevenção a doenças e outras ocorrências relacionadas ao contexto de trabalho.

**Doença profissional:** é aquela produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência.

**Acidente típico:** é aquele sofrido pelo empregado no local e no horário do trabalho e também aquele sofrido pelo empregado, ainda que fora do local e horário de trabalho, na execução de ordem ou na realização de serviços sob a autoridade da empresa e na ocorrência de assalto ou sequestro que tenha relação com as atividades da empresa.

**Acidente de percurso:** é aquele sofrido pelo empregado no percurso rotineiro da residência para o local de trabalho ou vice-versa, a partir do momento em que o empregado atinge a via pública, qualquer que seja o meio de locomoção, inclusive veículo de propriedade do empregado, ou cuja alteração do percurso seja por motivo relacionado ao trabalho.



### LAT 2020 – DOENÇA PROFISSIONAL

Região	Dias Perdidos		Empregados com LAT		Taxa Absenteísmo LAT Doença Profissional (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	5.749	3.282	35	19	0,229	0,105
Nordeste	5.033	5.983	25	34	0,259	0,189
Norte	2.280	2.517	10	13	0,456	0,336
Sudeste	6.161	4.643	38	36	0,100	0,068
Sul	2.359	4.062	15	18	0,110	0,150
Total Gênero	21.582	20.487	123	120	0,163	0,123
Total CAIXA	42.069		243		0,141	

### LAT 2021 – DOENÇA PROFISSIONAL

Região	Dias Perdidos		Empregados com LAT		Taxa Absenteísmo LAT Doença Profissional (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	6.859	5.725	43	33	0,255	0,175
Nordeste	7.423	10.580	42	64	0,369	0,325
Norte	3.284	2.513	17	15	0,591	0,320
Sudeste	9.912	7.725	70	56	0,162	0,114
Sul	2.837	4.082	18	22	0,129	0,148
Total Gênero	30.315	30.625	190	190	0,223	0,182
Total CAIXA	60.940		380		0,200	

### LAT 2020 – ACIDENTE TÍPICO

Região	Dias Perdidos		Empregados com LAT		Taxa Absenteísmo LAT Doença Profissional (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	95	5	4	1	0,004	0,000
Nordeste	216	4	2	6	0,011	0,000
Norte	4	39	0	1	0,001	0,005
Sudeste	1.966	417	16	10	0,032	0,006
Sul	77	191	3	1	0,004	0,007
Total Gênero	2.358	656	25	19	0,018	0,004
Total CAIXA	3014		44		0,010	

**LAT 2021 – ACIDENTE TÍPICO**

Região	Dias Perdidos		Empregados com LAT		Taxa Absenteísmo LAT Doença Profissional (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	434	78	3	2	0,016	0,002
Nordeste	117	–	1	–	0,006	–
Norte	–	–	–	–	–	–
Sudeste	1.011	26	8	2	0,017	0,000
Sul	116	16	1	2	0,005	0,001
Total Gênero	1.678	120	13	6	0,012	0,001
Total CAIXA	1.798		19		0,006	

**LAT 2020 – ACIDENTE DE PERCURSO**

Região	Dias Perdidos		Empregados com LAT		Taxa Absenteísmo LAT Percurso (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	106	429	1	2	0,004	0,014
Nordeste	1	59	1	1	0,000	0,002
Norte	0	0	0	0	–	–
Sudeste	355	123	6	3	0,006	0,002
Sul	80	628	2	4	0,004	0,023
Total Gênero	542	1.239	10	10	0,004	0,007
Total CAIXA	1.781		20		0,006	

**LAT 2021 – ACIDENTE DE PERCURSO**

Região	Dias Perdidos		Empregados com LAT		Taxa Absenteísmo LAT Percurso (%)	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Centro-Oeste	19	365	2	1	0,001	0,011
Nordeste	–	123	–	1	–	0,004
Norte	–	–	–	–	–	–
Sudeste	638	82	6	3	0,010	0,001
Sul	143	360	3	2	0,006	0,013
Total Gênero	800	930	11	7	0,006	0,006
Total CAIXA	1.730		18		0,006	

2020	Taxa de Lesão (TL)		Taxa de dias perdidos (TDP)		Taxa de Doenças Ocupacionais (TDO)		Taxa de Absenteísmo (TA) (%)	
	Região	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste		0,237	0,118	0,229	0,105	0,229	0,105	0,237
Nordeste		0,271	0,119	0,260	0,189	0,259	0,189	0,271
Norte		0,459	0,343	0,458	0,337	0,456	0,336	0,457
Sudeste		0,138	0,076	0,100	0,068	0,100	0,068	0,138
Sul		0,118	0,180	0,111	0,150	0,110	0,150	0,118
Total Gênero		0,185	0,135	0,163	0,124	0,163	0,123	0,185
Total CAIXA		0,157		0,141		0,141		0,157

2021	Taxa De Lesão (TL)		Taxa de dias perdidos (TDP)		Taxa de doenças ocupacionais (TDO)		Taxa de Absenteísmo (TA) (%)	
	Região	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste		0,272	0,189	0,255	0,175	0,255	0,175	0,271
Nordeste		0,376	0,330	0,370	0,326	0,369	0,325	0,374
Norte		0,595	0,321	0,595	0,321	0,591	0,320	0,591
Sudeste		0,189	0,115	0,162	0,114	0,162	0,114	0,189
Sul		0,141	0,162	0,129	0,149	0,129	0,148	0,140
Total Gênero		0,242	0,188	0,224	0,182	0,223	0,182	0,241
Total CAIXA		0,212		0,201		0,200		0,212

## Pandemia de covid-19

A CAIXA, reforçando seu compromisso com a saúde, segurança e bem-estar de seus empregados, tem atuado, desde o início da pandemia, com responsabilidade, cumprindo protocolos e orientações estabelecidos por órgãos de saúde.

Desde fevereiro/2020, a CAIXA vem desenvolvendo ações de prevenção e orientação aos empregados para contribuir com a proteção e prevenção contra à disseminação da covid-19. A partir de 2020, adotou diversas medidas para mitigação dos riscos relacionados à covid-19, dentre as quais, destacamos:

- Criação de Protocolos para atuação dos gestores;
- Criação de Protocolos de ocupação das edificações;
- Padrão técnico para aquisição de máscaras;
- Compra centralizada de álcool gel e máscaras (CAIXA – 1º banco a adquirir máscaras para os seus empregados);
- Disponibilização de recursos para compra descentralizada de máscaras e álcool gel;
- Ações de higienização das unidades;

- Proteção Facial (*faceshield*), além de máscaras para os empregados que atuam no autoatendimento;
- Proteção de acrílico em todos os guichês de agências, assim como nos balcões;
- Demarcação do piso fora da agência, para garantir o distanciamento social;
- Contratação de empregados, vigilantes e terceirizados para fortalecer o atendimento ao pagamento do auxílio emergencial;
- Liberação dos Estagiários e Adolescentes Aprendizes;
- Indicação dos empregados Grupo de Risco para o trabalho remoto com a possibilidade de uso de equipamentos CAIXA (computadores) em comodato;
- Criação do Grupo de Prevenção Ampliada CAIXA com indicação para o Trabalho Remoto (PCD, Gestantes e lactantes);
- Suspensão de reuniões e eventos presenciais evitando aglomerações;
- Solução de Teleorientação e Telemedicina para os empregados, ampliando os cuidados com a saúde;
- Reembolso ou cobertura do teste da covid-19 no Plano de saúde, conforme regras da ANS;
- Campanha de Vacinação contra Gripe 2021 (reembolso e contratação direta);
- Monitoramento dos casos de covid-19 proporcionando melhorias dos protocolos CAIXA;
- Assistência às famílias dos empregados vitimados;
- Criação de canal de comunicação específico, assim como *site* interno com informações;
- Criação e disponibilização de cartilhas, *cards*, matérias no jornal da CAIXA sobre prevenção e cuidados pessoais;
- Comunicação contínua visando prestar demais esclarecimentos;
- Oferta de testagem preventiva para covid-19 para todos os empregados CAIXA em outubro/2020, 100% custeada pela CAIXA.



Em 2021, ainda em um contexto de pandemia, as ações de cuidado e prevenção à covid-19 tiveram grande foco. Nesse ano, a CAIXA estabeleceu um conjunto de ações no sentido de reforçar a prevenção em seus ambientes laborais e de atendimento à sociedade brasileira, a saber:

- Contratação de empregados e terceirizados para fortalecer a rede de atendimento;
- Nova Testagem Global dos empregados, no período de 21/06/2021 a 23/07/2021, 100% custeada pela CAIXA;
- Campanha Vacinação contra Gripe (reembolso e licitação);
- Reforço nos protocolos de higienização/limpeza das unidades;
- Reforço e comunicação contínua sobre as orientações de Prevenção (assepsia das mãos, uso de álcool gel 70%, uso de máscara, dentre outros cuidados);
- Ampliação dos anteparos de acrílico nas mesas de atendimento das agências;
- Manutenção do modelo do Trabalho Remoto;
- Ações de Saúde Emocional: ações de cuidado e acolhimento, conduzidas pelas áreas de Pessoas;
- Lançamento de uma Roda de Diálogo sobre Prevenção (na qual os gestores reforçam as ações de prevenção junto às equipes);
- Sensibilização dos gestores regionais, via reuniões virtuais, conduzidas pela área de Pessoas;
- Reforço da divulgação dos canais de informação sobre os protocolos internos, *links* etc.;
- Grupo de Crise Nacional e Regional, composto por representantes das áreas de Pessoas, Logística e Rede de atendimento, atuando em conjunto.
- Atualização do Protocolo de Atuação do Gestor;
- Manutenção de site com material atualizado para orientação aos empregados;
- Comunicação contínua quanto à prevenção da disseminação da covid-19 no ambiente de trabalho.

## Infraestrutura e Logística

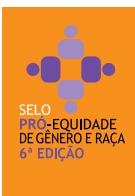
No que tange ao quesito limpeza, a CAIXA manteve o reforço e o protocolo de higienização das unidades, priorizando as superfícies de contato humano, portas de entrada, maçanetas e vidros do entorno, teclados dos ATM, balcões de caixa e estações de trabalho, cadeiras e longarinas dos clientes, portas dos banheiros, torneiras e aparelhos sanitários, com disponibilização de álcool gel para empregados, clientes e colaboradores.

Foram instaladas 15.196 proteções de acrílico para guichês e 32.971 proteções de acrílico para mesas de atendimento. O fornecimento de álcool gel para todas as unidades da CAIXA ocorreu de modo centralizado.

Realizamos a contratação de 1.838 postos de recepcionistas em 2021 para auxiliar no atendimento dos pagamentos do Auxílio Emergencial do Governo Federal, bem como orientar e garantir o distanciamento social dos clientes durante a pandemia.

Em continuidade às ações de mitigação dos impactos da covid-19 em 2021, foi realizada a contratação de 2.387 postos de vigilantes adicionais entre março e novembro para atuar no controle de filas de clientes na área externa das unidades. A ação foi realizada em conformidade com a autorização excepcional expedida pela Polícia Federal em 2020 (Portaria nº 3.233/2012-DG/DPF) e teve como finalidade mitigar ocorrências de tumultos, riscos à incolumidade, dissipar aglomerações, organizar filas, dentre outras medidas, a fim de garantir a realização dos protocolos recomendados pelos órgãos de saúde e segurança pública. Essas medidas possibilitaram a manutenção dos atendimentos em todas as unidades da CAIXA em dias úteis e nas aberturas ocorridas durante os fins de semana e feriados, provendo atendimento digno à população e cumprimento dos calendários previstos para o pagamento do Auxílio Emergencial.

No que tange à utilização de contas digitais para recebimento dos auxílios emergenciais, as ferramentas antifraude utilizadas na abertura das contas foram otimizadas, o que possibilitou que outros benefícios, como o PIS e o Bolsa Família, também fossem pagos pelo CAIXA Tem. Os casos de fraude relatados por clientes foram rigorosamente analisados e trabalhados de forma que não se repetissem, contribuindo com um ambiente seguro, que possibilita a redução do atendimento nas agências e redução da necessidade de deslocamento de milhares de cidadãos.



## Benefícios

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

### Previdência Complementar

Oferecemos a todos os nossos empregados a possibilidade de adesão à Previdência Complementar e patrocinamos três planos de benefícios que são administrados pela Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF): REG/REPLAN – modalidades Saldada e Não Saldada, REB e o Novo Plano, que é o plano aberto a novas adesões desde 2006.

A FUNCEF é atualmente o 3º maior Fundo de Pensão do Brasil e um dos maiores da América Latina. São mais de 135 mil participantes que contam com diversos benefícios, sendo o principal deles a renda vitalícia. Com ativo consolidado superior a R\$ 98 bilhões, em posição de agosto de 2021.

A adesão aos planos é voluntária e as contribuições da empresa acompanham as contribuições dos participantes, conforme dispõe o regulamento do Novo Plano.

Em dezembro 2021, a adesão dos empregados à FUNCEF alcançou o índice de 96,60%.

### Antecipação do Salário Mensal

A CAIXA adota política de pagamento antecipado da remuneração mensal aos empregados, efetuando pagamento no dia 20 do mês, ou primeiro dia útil subsequente, quando o dia 20 não é dia útil. Eventual alteração funcional que reflete na remuneração do empregado, e não foi considerada na antecipação da remuneração, será considerada quando do reprocessamento do pagamento do mês ou no mês subsequente.

### Licença para Tratar de Interesses Particulares – LIP

É um benefício concedido pela CAIXA que tem duração de até 730 dias, podendo ser prorrogado por período igual ou em período inferior ao prazo da licença inicial. A LIP suspende o contrato de trabalho para todos os fins e o período da licença não é computado como tempo de efetivo exercício.

### Ausência Permitida

Ausência Permitida para fins de acompanhamento de cônjuge, companheiro, pai, mãe, filho/enteado/dependente menor de 18 anos ao médico. Pode ser utilizada para ausentar-se do trabalho por até 12 ou 16 horas por ano civil, conforme jornada de trabalho (6 h ou 8 h diárias). Nos casos de dependente com deficiência incapacitante, física ou mental, não há limite de idade, conforme regras definidas em normativo interno.

### Ausência Permitida Adicional

Ausência Permitida adicional por até 6 ou 8 horas por ano, conforme jornada de trabalho do empregado (6 h ou 8 h diárias), para acompanhamento de dependente PCD ao profissional habilitado da área de saúde.

### PAI – Programa de Assistência à Infância

Benefício concedido em função de cada filho desde o nascimento até 6 anos incompletos (setenta e um meses), para auxílio no custeio de despesas com assistência em creches de livre escolha ou de babá. O benefício é estendido para o dependente com idade superior à estabelecida quando do seu enquadramento como Incapacitado PDI – Pessoa com Deficiência – diagnosticada como incapacitada para o desempenho de atividades inerentes à sua vida independente.

### Licenças maternidade/paternidade

401-3

Em 2021, ocorreram duas formas de gozo da licença paternidade:

- Os pais de crianças nascidas até o dia 26/12/2016, faziam jus à licença de 10 dias úteis, consecutivos ou não (incluído o dia de registro em Cartório do nascimento do filho), que deveriam ser utilizados em até 180 dias a partir da data do nascimento.

- A partir do acordo coletivo 2016-2018, o período da licença-paternidade para pais de crianças nascidas a partir de 27/12/2016 passou a ser de 20 dias consecutivos. Para fazer jus ao benefício, o empregado deve requerer, em até dois dias após o nascimento do filho,

e comprovar a participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável.

A licença-adoção é concedida por um prazo de até 180 dias corridos ao empregado ou empregada, quando da obtenção do Termo de Adoção Judicial ou Termo de Guarda Judicial para fins de adoção.

A adoção ou guarda judicial conjunta, decorrente do mesmo processo, enseja na concessão de licença-adoção a apenas um dos adotantes ou guardiões.

Sendo ambos(as) empregados(as) CAIXA, um(a) tem direito ao período de licença-adoção e o outro(a) usufrui da licença-paternidade.

<b>Tipo de licença</b>	<b>Quantidade de empregados* que gozaram a licença em 2021</b>		<b>Quantidade de empregados que gozaram a licença e retornaram ao trabalho em 2021</b>		<b>Quantidade de empregados que gozaram a licença em 2020 e permaneceram no trabalho 12 meses após o término da licença</b>		<b>Taxa de retenção**</b>	
	<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>
Maternidade	1.254	2	1.492	2	1.584	1	99,56%	100,00%
Paternidade	1	1.589	1	1.617	1	1.689	100,00%	99,35%
Adoção	11	2	10	1	19	1	100,00%	100,00%

Fonte: Diretoria de Pessoas/CAIXA – Posição: 31/12/2021.

\* Computados empregados com vínculo.

\*\* 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, ele deve requerer o desligamento.

## Ações Externas

102-12

### Acordo Salve uma Mulher – parceria com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

O projeto Salve uma Mulher é uma iniciativa do Governo Federal, por meio do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), que tem por objetivo mobilizar a sociedade e oferecer informação em prol do enfrentamento à violência contra as mulheres. O Salve uma Mulher, lançado em 03/10/2019, vem ao encontro da necessidade de um maior envolvimento da sociedade no enfrentamento da violência contra as mulheres, por meio da participação de empresas na identificação de situações de violência doméstica e familiar contra as mulheres e na orientação às vítimas

quanto aos serviços disponíveis da Rede de Atendimento à Mulher e aos direitos previstos em lei. Além disso, o projeto favorece a prevenção à violência contra as mulheres, na medida em que propõe iniciativas para a promoção da cultura do respeito e da equidade.

Na CAIXA, a adesão ao projeto Salve uma Mulher tem o objetivo executar de ações voltadas para conscientização e sensibilização sistemática dos empregados em prol do enfrentamento à violência contra as mulheres, por meio da disponibilização de material educativo, campanhas informativas sobre prevenção à violência contra as mulheres e sobre a rede de atendimento, capacitação, dentre outras iniciativas de promoção da equidade e do respeito no ambiente laboral. A CAIXA se compromete a atuar para que empregados e empregadas se tornem multiplicadores de informações que ajudem colegas e clientes a superar uma situação de violência doméstica.

## Programa Pátria Voluntária

Em atendimento ao convite à adesão a ações de voluntariado empreendidas pelo Programa Pátria Voluntária, a CAIXA passou a ser parceira desse programa em 2021. Por meio da parceria foram executadas duas campanhas: doação de alimentos e de agasalhos.

A Campanha de Alimentos teve como pontos de coleta mais de 3 mil agências da CAIXA em todo o país, as quais foram convidadas a mobilizar público interno, clientes e parceiros a aderirem à campanha e fazerem suas doações. Foram arrecadadas mais de 400 toneladas de alimentos (421,290 kg) em todo o país.

A Campanha do Agasalho recolheu doações em mais de 700 agências da CAIXA nas regiões Sul e Sudeste do Brasil, que novamente foram convidadas a mobilizar público interno, clientes e parceiros a aderirem à campanha e fazerem suas doações. A campanha, até 1º de setembro, coletou mais de 21 mil itens entre agasalhos e cobertores arrecadados e doados a entidades habilitadas pelo Pátria Voluntária.

## Comunicação interna (*endomarketing*)

Na comunicação interna, o ano iniciou com destaque para o Aniversário de 160 anos da CAIXA, com amplo plano de comunicação interna alusiva à data ao longo de todo mês de janeiro.

Também houve destaque para plano de comunicação para disseminar ações, temas e materiais para maior engajamento dos empregados nas diretrizes do Programa de Integridade. A campanha teve como objetivo reforçar o compromisso de todos os empregados com

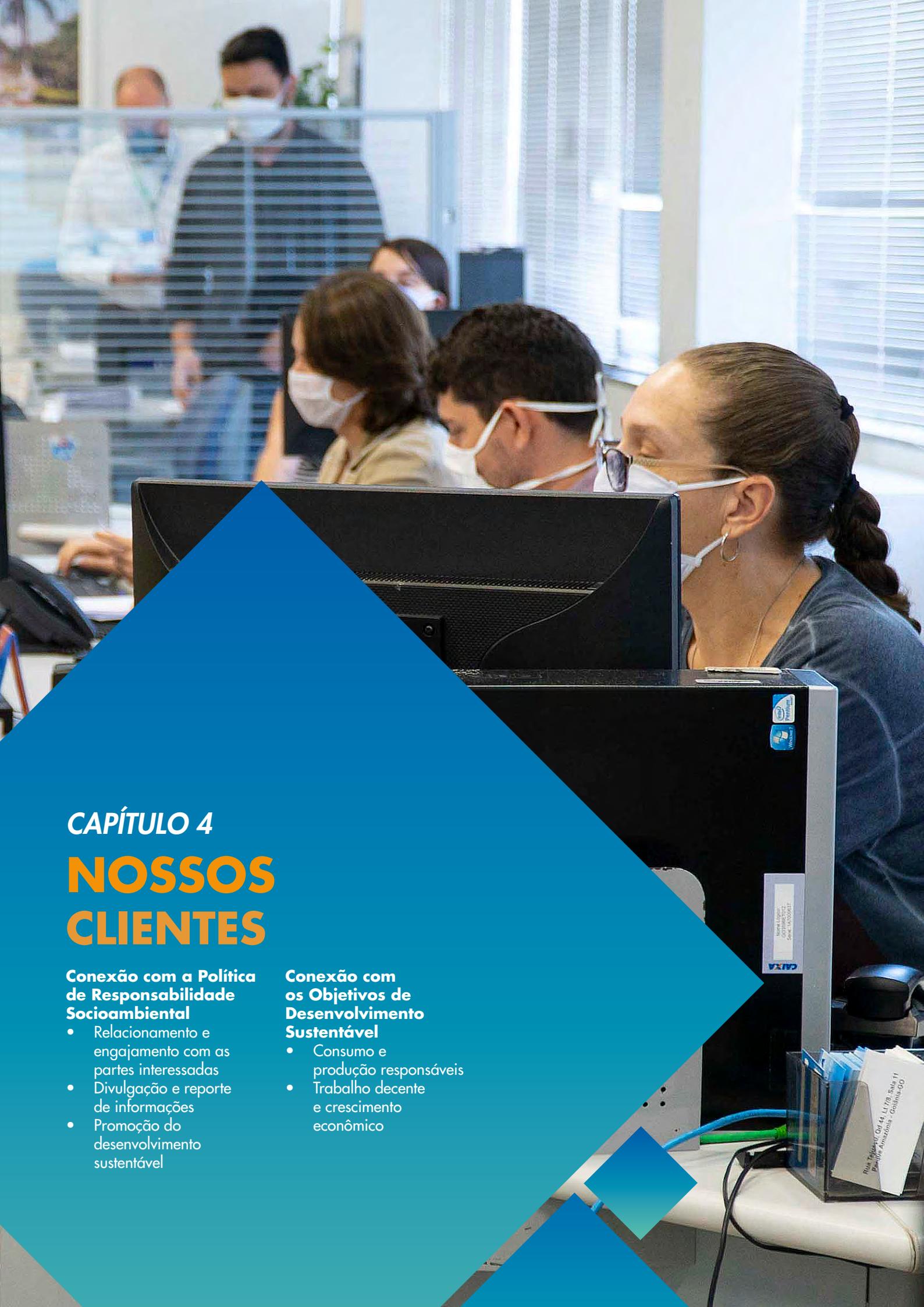
as boas práticas de governança corporativa e transparéncia na condução de negócios e no combate sistemático ao envolvimento em atos ilícitos. Ainda na temática da Integridade, foi desenvolvida ação de comunicação sobre a PRC – Política de Relacionamento com Clientes – com orientações sobre o atendimento qualificado e a excelência no relacionamento com o cliente.

Em 2021, foi realizada a pesquisa de clima organizacional, que permite conhecer a percepção dos empregados, de forma a fornecer os elementos para o diagnóstico organizacional e, assim, permitir que a CAIXA possa elaborar ações direcionadas, sincronizadas e sistemáticas, de forma institucional, bem como gerar insumos para as ações locais em cada unidade. Para tanto, o plano de comunicação sobre o assunto atuou no engajamento dos empregados, garantindo a participação do público-alvo.

O ano de 2021 foi marcado, ainda, pela continuidade ao combate e prevenção à covid-19. Foram desenvolvidas diversas ações de comunicação interna sobre o assunto, com orientações direcionadas aos empregados. Todas as ferramentas de *endomarketing* foram exploradas durante as ações, com divulgação de wallpapers, telas de login e *e-mails marketing*. Orientações como o uso correto de máscaras, distanciamento social e testagem preventiva foram assuntos abordados nessas ações. Dentro do calendário de saúde, destacam-se as ações desenvolvidas para o Outubro Rosa e o Novembro Azul, enfatizando a importância do autocuidado e rotinas de prevenção em busca de uma melhor qualidade de vida.

Destaca-se, também, a realização de ações de comunicação para divulgação de produtos e serviços CAIXA, além dos mais diversos programas assistenciais que beneficiaram a população brasileira no enfrentamento à pandemia, Auxílio Emergencial, BEm e FGTS, possibilitando, assim, a atualização constante dos empregados da CAIXA.





## CAPÍTULO 4

# NOSSOS CLIENTES

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Relacionamento e engajamento com as partes interessadas
- Divulgação e reporte de informações
- Promoção do desenvolvimento sustentável

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Consumo e produção responsáveis
- Trabalho decente e crescimento econômico



## Nossos clientes

103-1, 103-2, 103-3, 417-2, FS15

Com 146,2 milhões de clientes, a CAIXA preza por oferecer produtos e serviços de qualidade e que atendam às necessidades do público. Nossa foco é realizar um atendimento de excelência em todos os nossos canais, presenciais ou virtuais.

Possuímos a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, que estabelece diretrizes que norteiam a nossa atuação no relacionamento e apresentam 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.

Todas as políticas referentes ao tema são acessíveis ao público em geral e estão disponíveis no endereço: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/Paginas/default.aspx>.

O princípio de atuação responsável é a nossa premissa básica de relacionamento com clientes e usuários desde o seu primeiro atendimento. Em relação a serviços, relacionamos a revisão da jornada de contratação da Cesta

de Serviços PF no *Internet Banking* e dos Termos Contratuais do produto, com adequação para linguagem clara e objetiva, visando a independência dos clientes para leitura e compreensão, principalmente para o público considerado vulnerável.

Adicionalmente, disponibilizamos aos empregados e colaboradores material de capacitação para atendimento aos clientes vulneráveis, conforme prevê o normativo SARB (Sistema de Autorregulação Bancária – FEBRABAN).

Em 2021, a CAIXA manteve a estratégia de fortalecimento da presença digital nas redes sociais, com ações integradas de *marketing institucional*. No total, as redes sociais da CAIXA tiveram 4.686 publicações em 2021. Isso se refletiu em um aumento de 14,2% no número de seguidores dos perfis oficiais da CAIXA, a saber: Facebook: 4,8 milhões; Instagram: 2 milhões; Twitter: 370 mil; LinkedIn: 416 mil; YouTube: 917 mil. Além disso, foi mantida a posição de primeiro lugar em número de seguidores no Instagram, entre os maiores bancos.

Entre os principais temas abordados nas redes sociais em 2021 estão a continuidade na divulgação de infor-

mações sobre o Auxílio Emergencial 2021, com postagens diárias de calendário e *lives* sobre o tema; a presença da CAIXA no crédito para o setor agropecuário; a divulgação do CAIXA Florestas – iniciativa que destina R\$ 150 milhões para preservação do meio ambiente; e o aumento da cobertura das ações do patrocínio esportivo da CAIXA/Loterias CAIXA, em especial por ocasião dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Tóquio.

Junto à imprensa e meios de comunicação, mantivemos os atendimentos a solicitações pontuais e o portal CAIXA Notícias, com textos informativos categorizados por assunto, além de *links* para as redes sociais da CAIXA e para os conteúdos multimídia: *lives*, áudios e galerias de imagens.

Entre as notícias que reforçaram a atuação da CAIXA em 2021, destacamos as que trataram da divulgação de informações sobre a expansão do Auxílio Emergencial, o lançamento do Auxílio Brasil, o 1º Feirão Digital da Casa Própria, os resultados referentes ao crédito imobiliário, o programa Casa Verde e Amarela, a redução de taxas de financiamento habitacional, o saque emergencial e saque-aniversário do FGTS, participação na COP26, o CAIXA Florestas, a assunção dos pagamentos do seguro DPVAT, a contratação de pessoas com deficiência e a realização de concurso específico para esse público, a expansão da rede, os sorteios de loterias, a ampliação do financiamento voltado ao agronegócio, entre vários outros.

Quanto aos reconhecimentos, em 2021, a CAIXA obteve a melhor nota em Índice de Governança e Gestão Pública (IGG) entre as instituições financeiras estatais avaliadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU); a Agência Fitch concedeu à CAIXA nota máxima de qualidade na gestão de fundos de investimentos, posição que o banco não ocupava desde 2016; além disso, a CAIXA foi considerada a terceira marca mais valiosa do país, de acordo com a pesquisa Brasil 50ª edição 2021, da consultoria independente Brand Finance. Segundo os indicadores avaliados, a CAIXA apresenta a maior “força da marca” entre os bancos brasileiros, com a nota triplo A (AAA). Na comparação com a pesquisa divulgada em 2018, o salto no valor de marca CAIXA foi de 170%.

Durante 2021, a CAIXA atuou novamente como agente pagador do Auxílio Emergencial. No período, foi realizada campanha publicitária para informar os beneficiários sobre os prazos, condições e canais de atendimento, bem como outras informações pertinentes. A campanha publicitária teve início em 26/03/2021 e foi dividida em oito fases (Atendimento Excepcional e Parcelas de um a sete), se estendendo (não continuamente) até 30/11/2021.

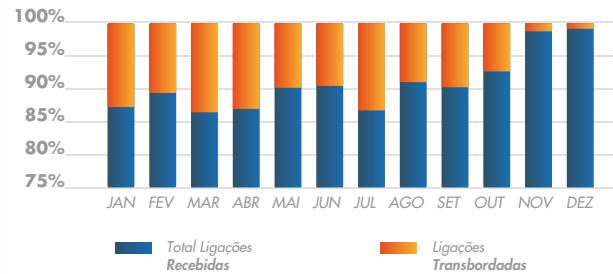
## Atendimento Digital

O Atendimento Digital apresentou evolução nos indicadores de gestão e melhora na experiência do cliente, tanto no atendimento telefônico receptivo quanto no atendimento do Interaxa (Whatsapp).

Inicialmente, foram criados roteiros padrão para atendimento aos clientes, com o objetivo de unificar a metodologia de abordagem e oferta de produtos e serviços, com foco na visão 360° e adequação ao perfil e necessidade do cliente.

No atendimento telefônico, a meta é a disponibilidade com atendimento tempestivo e resolutivo, preferencialmente pela Agência Digital de Relacionamento do cliente.

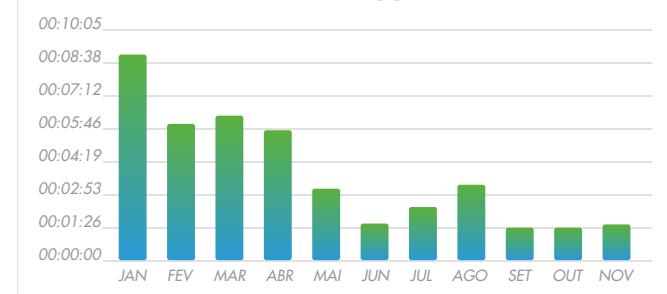
**Evolução Percentual de Ligações Transbordadas 2021**



Fonte: Reporting Services GEREM, de 24 dez. 2021.

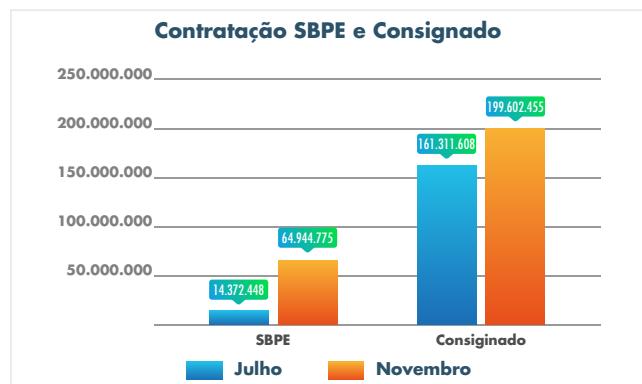
O atendimento receptivo via Interaxa (Whatsapp) gradualmente tem se transformado no principal canal de comunicação dos clientes digitais com a CAIXA. A quantidade de atendimentos evoluiu de 1.754 atendimentos por dia útil em janeiro para 2.005 atendimentos por dia útil em dezembro, ou seja, aumento de 14,31%.

**Tempo médio de espera Whatsapp**



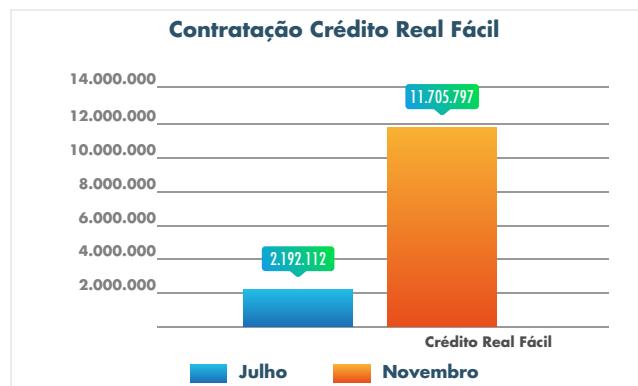
Fonte: Reporting Services GEREM, de 24 dez. 2021.

Quanto aos itens que mais cresceram em produtividade, observamos, no gráfico abaixo, a evolução na concessão de crédito. A contratação mensal de SBPE (Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo) passou de R\$ 14.372.448 em julho para R\$ 64.944.775 em novembro, crescimento de 351,87%. A contratação mensal de Crédito Consignado passou de R\$ 161.311.608 em julho para R\$ 199.602.455 em novembro, crescimento de 23,73%.



Fonte: Conquiste.caixa. Acesso em: 24 dez. 2021.

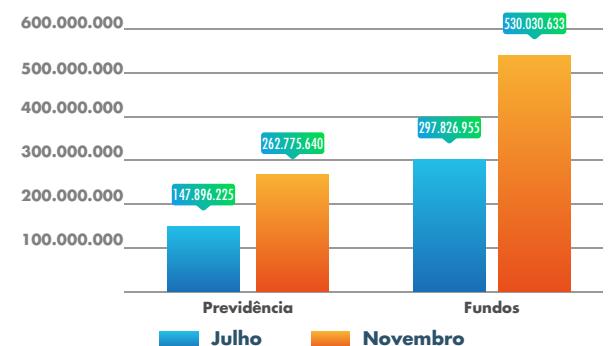
No gráfico abaixo, observamos a evolução na concessão mensal de Crédito Real Fácil, que passou de R\$ 2.192.112 em julho para R\$ 11.705.797 em novembro, crescimento de 434%.



Fonte: Conquiste.caixa. Acesso em: 24 dez. 2021.

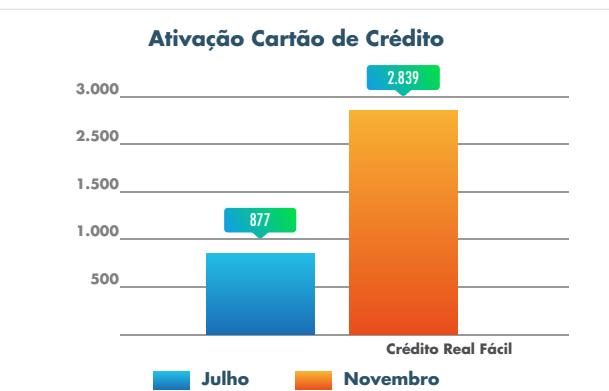
A contratação mensal de Previdência passou de R\$ 147.896.225 em julho para R\$ 262.775.640 em novembro, crescimento de 77,67%. A captação mensal em Fundos de Investimento passou de R\$ 297.826.955 em julho para R\$ 530.030.633 em novembro, crescimento de 77,99%. É o que observamos no gráfico a seguir.

#### Contratação Previdência e Fundos de Investimento



Fonte: Conquiste.caixa. Acesso em: 24 dez. 2021.

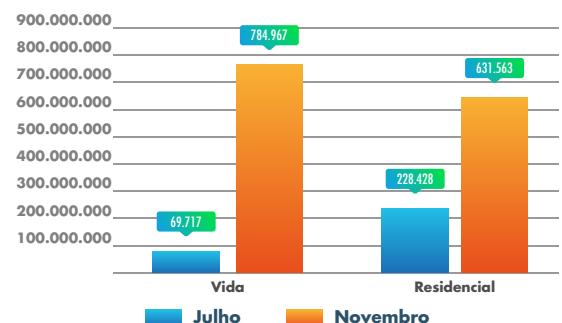
A evolução na ativação de Cartão de Crédito é demonstrada no gráfico seguinte, e passou de 877 ativações em julho para 2.839 ativações em novembro, crescimento de 223,71%.



Fonte: Conquiste.caixa. Acesso em: 24 dez. 2021.

A evolução na contratação mensal de produtos de Seguridade é demonstrada no gráfico abaixo. A contratação mensal de Seguro de Vida passou de R\$ 69.717 em julho para R\$ 784.967 em novembro, crescimento de 1.025,93%. A contratação mensal de Seguro Residencial passou de R\$ 228.428 em julho para R\$ 631.563 em novembro, crescimento de 176,48%.

#### Contratação Previdência e Fundos de Investimento



Fonte: Conquiste.caixa. Acesso em: 24 dez. 2021.

## Relacionamento com stakeholders

FS14

Durante o ano de 2021, a CAIXA revisou os contratos e jornada do produto Cesta de Serviços para melhor entendimento dos clientes, em especial os públicos vulneráveis, visando ampliar a compreensão sobre os termos e condições contratuais aplicadas. Também houve a revisão de jornada de contratação, alteração ou cancelamento nos ambientes *internet banking* (IBC) e Unidade de Resposta Audível (URA).

Os clientes com cesta de serviço desenquadrada, classificados na faixa mais elevada de vulnerabilidade, receberam mensageria diferenciada incentivando a alteração ou cancelamento da cesta, em prol da economia de recursos e despertar da consciência produto/necessidade. As mensagerias aconteceram nos ambientes IBC, SMS e ATM.

Adicionalmente, foram implementados mecanismos como “Não perturbe”, a fim de evitar a oferta indesejada de produtos aos clientes idosos, e “Priorização nas filas de atendimento de Ouvidoria para Idosos e Clientes Potencialmente Vulneráveis”, em atendimento às SARB 23 e SARB 24.

Em 2021, fortaleceu-se a atuação das carteiras das agências digitais, que se revelam um canal ágil, seguro e, sobretudo, inclusivo, haja vista a sua capacidade de atender clientes com mobilidade reduzida, com deficiência, idosos etc.

Ademais, ao longo do ano, considerando-se a responsabilidade estratégica na definição do canal adequado para atendimento dos mais diversos segmentos, consolidaram-se e estenderam-se também os demais canais remotos de atuação, revelando-os como alternativa para atendimento aos clientes que, pelas mais diversas razões, estão impossibilitados de se utilizarem os canais presenciais típicos.

Cabe destacar que em 2021 foi ampliado o conteúdo disponível no Google Assistant – assistente virtual do Google, de forma a trazer, a todos os clientes, informações seguras, oficiais e confiáveis de forma prática e de fácil acesso.

A CAIXA tornou a inclusão digital acessível a todos os brasileiros por meio do Aplicativo CAIXA Tem. Paralelamente a essa inclusão no ano de 2021, foram desenhadas 31 jornadas digitais para aplicativo, cujo

foco é a disponibilização de benefícios sociais e a bancarização digital do público de baixa renda ou potencialmente vulnerável.

Ao instituir jornadas de microfinanças no aplicativo CAIXA Tem, a CAIXA contribui para o acesso de pessoas aos serviços financeiros. São ofertados os produtos Crédito CAIXA Tem Pessoal e Produtivo no aplicativo, com público-alvo composto por clientes de baixa renda e microempreendedores, detentores de conta ativa no aplicativo, à exceção de menores de idade e beneficiários do Bolsa Família.

## Consumidor Idoso e Consumidor Potencialmente Vulnerável

No intuito de aprimorar o atendimento voltado ao consumidor idoso e ao consumidor potencialmente vulnerável, a CAIXA estabeleceu uma série de diretrizes internas, com base no cumprimento das reguladoras SARB 23/2020 e SARB 24/2021, lançadas pelo Conselho de Autorregulação da FEBRABAN.

Notadamente ao consumidor idoso, com o objetivo de oferecer bem-estar e segurança, se destacam as seguintes iniciativas:

- Disponibilização de canal para registro de bloqueio para ligações de telemarketing;
- Serviços de alerta de transações e movimentações, com possibilidade de cadastro de número telefônico do consumidor idoso ou, caso ele prefira, de pessoa de sua confiança;
- Priorização de demandas registradas no SAC e na Ouvidoria;
- Orientações e informações para prevenção a fraudes e golpes de engenharia social.

Para aqueles considerados como clientes potencialmente vulneráveis, a CAIXA optou pela criação de dois modelos de classificação de vulnerabilidades, dada sua atuação como instituição financeira (comercial) e agente de políticas públicas (social).

Assim, a vulnerabilidade de cada cliente é calculada a partir da análise cruzada de diversas informações, tais como faixa etária, escolaridade, nível de engajamento digital, beneficiário de programas sociais, nível de endi-

vidamento etc. A coleta e o tratamento dos dados pessoais sensíveis envolvidos nesse processo observa o que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No contexto bancário, os clientes potencialmente vulneráveis são aqueles que apresentam incapacidade ou fragilidade no ato do consumo, ficando expostos a situações de engano ou desconhecimento em relação às operações financeiras, apresentando, portanto, menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou, ainda, de representar seus próprios interesses.

Nesse cenário, a CAIXA atua de forma a mitigar todo e qualquer risco para esses clientes e para o banco em suas transações comerciais, com o desenvolvimento de ações que vão desde orientações para atendimento mais qualificado, até procedimentos operacionais inclusivos e seguros para contratação de serviços bancários.

Em 2021, foram disponibilizadas duas ações educacionais a todos os empregados, em formato virtual, por meio do portal da Universidade CAIXA:

- Relacionamento com o consumidor idoso – SARB 23;
- Relacionamento com consumidores potencialmente vulneráveis – SARB24.

Durante todo o ano de 2021, 26.936 e 26.074 empregados realizaram os cursos, respectivamente.

## Ouvidoria

A Ouvidoria da CAIXA é o canal de atendimento de última instância das demandas dos clientes e usuários de produtos e/ou serviços. Como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, a Ouvidoria atua com independência e isenção.

Em 2021, foram realizados 52,9 mil registros de reclamações, representando um aumento de 4,3% em relação ao ano anterior. Ao se ampliar a lista dos serviços essenciais e oferecer canais alternativos para outras atividades, o volume de registros se estabilizou. No último semestre de 2021, a quantidade de ocorrências caiu 12% quando comparada com igual período do ano anterior.

O crescimento acelerado da base de clientes para recebimento do Auxílio Emergencial e de parcelas extras do FGTS, registrado a partir de meados de 2020 e continuado em 2021, não impactou a quantidade de quei-

xas registradas mesmo em um contexto de lançamento de novos produtos, como o PIX. Em novembro de 2021, as restrições no atendimento impostas pelas medidas de contenção da pandemia foram descontinuadas, o que refletiu positivamente com a consequente redução de reclamações.

A partir do 3º trimestre/2021, o Banco Central mudou a forma de avaliar as instituições financeiras. Ao invés de analisar a integralidade das reclamações registradas para determinar a posição no Ranking BACEN, o órgão regulador optou por adotar uma amostragem, mantendo a divisão entre os dez maiores bancos e as demais instituições. Como maior banco brasileiro em quantidade de clientes, a CAIXA faz parte do primeiro grupo.

No 4º trimestre/2021, a CAIXA ocupou a 9º posição no ranking de Reclamações do BACEN e apresentou um melhor resultado atingindo o índice de 17,66, uma redução de 4,7 pontos percentuais em relação ao período imediatamente anterior. Vale destacar que no último trimestre/2021, o Banco Central ampliou de dez para 15 a quantidade de bancos que compõem o grupo que disputa com a CAIXA as posições no ranking. Em quantidade de penalizações, houve diminuição de 21% no período.

Outro Indicador monitorado pelo BACEN é o Ranking de Qualidade de Ouvidorias, que considera todas as reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central e mede, trimestralmente, o desempenho das Ouvidorias das instituições financeiras no tratamento das demandas dos clientes.

Nesse indicador, as instituições disputam a maior nota, que varia de um a cinco. O índice comprehende a composição de indicadores de qualidade e prazo da resposta. Até o 4º trimestre/2021, a Ouvidoria da CAIXA foi avaliada como a melhor entre os cinco maiores bancos brasileiros. Entre as 15 maiores instituições financeiras do país, a CAIXA terminou 2021 na 5ª posição, ficando atrás apenas de bancos relativamente pequenos e instituições de pagamento que, juntos, têm uma base de clientes equivalente a 63% da do banco público.

A CAIXA divulga, semestralmente, em seu site o Relatório Institucional da Ouvidoria, tornando público os principais índices de qualidade do atendimento oferecido aos clientes. Também adota internamente processos contínuos de aprimoramento das respostas aos cidadãos, incorporando as orientações e diretrizes dos órgãos de controle e fiscalização, bem como as recomendações da Autorregulamentação Bancária da FEBRABAN, da qual é signatária.

Além disso, está em perfeita sintonia com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) para responder aos clientes na plataforma Consumidor.Gov e no Pro-consumidor, bem como atender às demandas dos Pro-cons, sempre buscando a celeridade na conciliação e foco na satisfação dos clientes.

Publicada no site da CAIXA, em cumprimento à Resolução CMN nº 4.539/2016, a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (PRC) estabelece os compromissos do banco em relação à qualidade do atendimento, tratamento justo, adequação de produtos e serviços, entre outras diretrizes que repercutem no planejamento das ações e metas da empresa. Semestralmente, a Ouvidoria submete às instâncias de governança relatório para aferir a efetividade das ações e dos resultados obtidos no atendimento às demandas dos cidadãos.

Além da PRC, a CAIXA possui o Programa de Qualidade de Vendas (PQV) e mantém um Índice de Qualidade do Atendimento (IQA), com incentivos para a prática de vendas qualificadas pela Rede de Atendimento, reconhecendo que a sustentabilidade dos negócios depende da melhoria contínua do relacionamento com os clientes e usuários.

O PQV utiliza indicadores que atribuem Nota de Qualidade de Vendas aos empregados e às unidades. Dessa forma, monitora o comportamento individual e o coletivo, que podem ser usados tanto na habilitação para premiações quanto em medidas corretivas (funcionais e disciplinares). Por fim, IQA mede a qualidade do atendimento prestado pelas agências e postos, interferindo nas notas do sistema de avaliação de resultados das unidades da CAIXA.

## Nossos Canais de Atendimento

### FGTS – Saque Imediato

0800 724 2019

Atendimento a dúvidas referente ao saque imediato do FGTS promovido pela MP nº 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.

### Ouvidoria Caixa

0800 725 7474

Denúncias e reclamações não solucionadas.

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

### Deficiente Auditivo

0800 726 2492

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

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

### De Olho na Qualidade (Exclusivo Minha Casa Minha Vida)

0800 721 6268

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

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

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

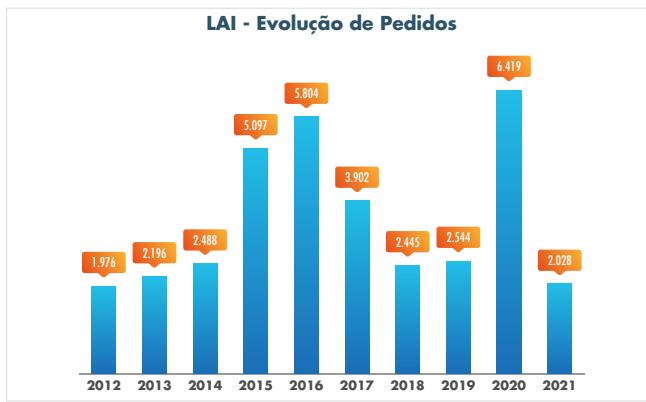
## Lei de Acesso à Informação

Desde a implementação da Lei de Acesso à Informação – LAI, nº 12.527, de 18/11/2011, recebemos 34.899 pedidos (posição 31/12/2021), número que nos coloca na 6ª posição no ranking dos órgãos mais demandados da administração pública federal, conforme tabela abaixo.

Classificação	Órgão	Pedidos
1º	ME – Ministério da Economia	111.426
2º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	60.459
3º	MCIDADANIA – Ministério da Cidadania (Desenvolvimento Social e Esporte)	46.947
4º	MS – Ministério da Saúde	36.978
5º	ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	35.264
6º	CEF – Caixa Econômica Federal	34.899

Cumprimos totalmente os prazos legais da LAI há mais de quatro anos e não apresentamos nenhum caso de omissão relativo aos pedidos iniciais de acesso à informação perante a CGU desde a implementação da lei.

Em 2021, foram 2.028 pedidos atendidos, conforme disposto no gráfico.



Os 2.028 pedidos foram realizados por 1.581 solicitantes diferentes, sendo 22,45% masculinos; 17,27% femininos; 59,46% não informado; e 0,82% outros.

São Paulo foi o estado responsável pela maior parte das solicitações, contando com 169 dos pedidos; seguido por Minas Gerais (68); Rio de Janeiro (67) e Distrito Federal (64). No entanto, 920 solicitantes não informaram a região.

Do total de pedidos desde a vigência da LAI, tivemos 308 recursos recebidos pela CAIXA, assim distribuídos:



## Habitação Digital

Vários canais (*Internet Banking*, App Habitação, 0800 CAIXA e site CAIXA) disponibilizam ambiente para que o nosso cliente acesse e emita segunda via de boleto da parcela habitacional, altere data de vencimento, efetue amortização de saldo devedor com recursos próprios, utilize o saldo da conta individual do FGTS, entre outros serviços.

Em 2021, foram realizados 426,7 milhões de acessos aos serviços de habitação fora dos canais físicos. Somente no App Habitação CAIXA foram 183,7 milhões de acessos. A quantidade de usuários que acessam os serviços de habitação por meio do App cresceu 15,5% em relação a dezembro de 2020 e alcançou 3,2 milhões. Esse resultado contribui para uma experiência de excelência para o cliente, oferecendo atendimento rápido, fácil, centralizado e eficiente, refletindo o trabalho constante da CAIXA na automatização de seus processos.

## Crédito e Inadimplência

103-1, 103-2, 103-3, FS15

Há interação constante entre as áreas de adimplência, 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, otimizando a relação custo-benefício do processo.

A adoção de boas práticas tem por objetivo encontrar alternativas que possibilitem o retorno à condição de cliente ativo e rentável, realizando a abordagem e atendimento por meio do canal mais ágil e eficiente, proporcionando a melhor experiência para o cliente.

Em 2021, frente ao cenário de retomada da economia, após o período mais crítico de enfrentamento à covid-19, foram disponibilizadas novas condições negociais para possibilitar a regularização financeira dos clientes, dentre as quais destacamos a possibilidade de incorporação de até seis parcelas em atraso para créditos comerciais, a negociação de créditos rurais em atraso com condições diferenciadas, a possibilidade de pausa e carência para contratos PRONAMPE.

O cliente pode negociar suas dívidas e obter informações sobre as condições negociais por meio de diversos canais, com destaque para os remotos e digitais:

- Aplicativo de mensagens instantâneas (Whatsapp) – 0800 104 0104;
- Redes Sociais (Facebook e Twitter);
- Aplicativo Habitação CAIXA;
- Aplicativo Cartões CAIXA;
- Negociar dívidas: acesso pelo site [www.negociardivididas.caixa.gov.br](http://www.negociardivididas.caixa.gov.br), para atendimento ao mercado Pessoa Física ou renegociação de contratos em atraso superior a 60 dias;
- Emissão de 2<sup>a</sup> via de boleto em atraso até 59 dias em [www.caixa.gov.br/atendimento/2-via-boleto/](http://www.caixa.gov.br/atendimento/2-via-boleto/);
- Fale conosco no endereço: <http://www.caixa.gov.br/faleconosco>;
- Central telefônica para renegociação de dívidas (0800 104 0104);
- Centralizadoras de Adimplência: realizam a abordagem ativa e receptiva aos clientes com oferta de negociação de dívidas;
- Empresas de Cobrança Terceirizadas;
- Caminhão da adimplência;
- Unidades lotéricas;
- Agência: o cliente pode optar pela agência de sua preferência para atendimento e negociação de suas dívidas.

## Pausa e pagamento parcial de prestação habitacional

Em 2021, em continuidade à estratégia aplicada em 2020, disponibilizamos a possibilidade de pausa para clientes em situação de desemprego, registrando 88,5 mil adesões, que, somadas às estratégias executadas desde o advento da pandemia, já alcançou mais de 2,5 milhões de clientes.

Além da pausa, vigorou até dezembro de 2021 a possibilidade de pagamento parcial de prestações, que foi requerida durante sua vigência por mais de 1,1 milhão de clientes.

## Você no Azul

FS15

Ação especial para Pessoas Físicas e Jurídicas, a campanha Você no Azul proporcionou facilidades para regularização de dívidas em atraso, oferecendo descontos para liquidação à vista, conforme a situação dos contratos e o tipo de operação de crédito. Para o cliente, entre os principais benefícios estava, além da regularização da dívida, a retirada do seu nome dos cadastros restritivos externos, resgatando seu poder de compra, crédito e pagamento.

A ação teve vigência entre os dias 05/04 até 30/12/2021, tendo sido recuperados mais de 459 mil contratos, sendo que mais de 342 mil clientes ficaram “no azul”.

Além disso, foram recebidos mais de R\$ 936,9 milhões à vista, relativos à regularização de montante superior a R\$ 3,4 bilhões de dívida original para clientes PF e PJ.

O Varejo da CAIXA observa as políticas da instituição aderentes às suas atividades.

A Política de Recuperação de Crédito da CAIXA estabelece princípios e diretrizes norteadores da gestão e estratégias de recuperação de créditos para promover o retorno do ativo aplicado ou, na sua impossibilidade, minimizar as perdas e prejuízos, a mitigação de riscos e a atuação das Linhas de Defesa com a geração de resultados sustentáveis alinhados aos objetivos estratégicos da CAIXA e às melhores práticas de mercado.

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA prima pela melhoria constante dos processos, visando maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários, assim como o alcance dos objetivos estratégicos. A CAIXA estreita relacionamento com seus clientes e usuários desenvolvendo ações estratégicas para cada nicho de mercado. Avalia-se permanentemente as reclamações dos clientes, a fim de utilizá-las, de forma proativa, como instrumentos para a melhoria do atendimento, bem como de produtos, serviços e processos.

Já a Política de Crédito da CAIXA incorpora requisitos sociais e ambientais nos produtos de crédito, atenden-

do à legislação e normas vigentes e aos compromissos voluntários assumidos pela empresa. A CAIXA concede créditos que promovem a potencialização dos negócios, a inclusão bancária e a fidelização de clientes, observando os ditames previstos nas legislações pertinentes, notadamente quanto aos valores socioambientais e prevenção a atos ligados à corrupção e à lavagem de dinheiro. Além disso, dentre as ações estratégicas do Varejo está o foco em utilização de tecnologias digitais, minimizando, entre outros, a utilização de papel.

Conforme a Política de Gestão de Riscos do Conglomerado CAIXA, além dos riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional, também são considerados relevantes os riscos de variação das taxas de juros das operações na carteira bancária, de crédito de contraparte, de concentração, de contágio, de estratégia, de imagem/reputação, atuarial e socioambiental.

## Educação Financeira

G4–DMA (Antigo FS15), G4–DMA (Antigo FS16)

A CAIXA incentiva a Educação Financeira dos seus clientes, empregados e demais cidadãos com intuito de alcançar a missão de promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade.

Em consonância com esse propósito, a CAIXA disponibiliza no site <https://www.caixa.gov.br/educacao-financeira/Paginas/default.aspx> diversas aulas com temas correlatos à Educação Financeira e reestruturação de dívidas, como as trilhas Cuide do Seu Dinheiro, Saia do Vermelho e Planeje o Futuro. Além disso, disponibiliza playlist de Educação Financeira no canal da CAIXA no Youtube.

A CAIXA mantém parceria com a Secretaria Nacional de Política para Mulheres (SNPM) e Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS), para ministrar mensalmente palestras sobre Educação Financeira para mulheres em situação de vulnerabilidade em âmbito nacional.

Outra importante parceria que a CAIXA possui é com o SEBRAE Nacional, com acordo assinado para facilitar o acesso dos empreendedores a financiamento de capital de giro: uma linha especial disponibilizada pelo banco e garantida pelo SEBRAE por meio do Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (FAMPE).

Os donos de micro e pequenas empresas serão acompanhados ao longo de todas as fases da operação, por meio da oferta de capacitações e soluções adequadas às necessidades de cada empreendedor. Após obter o empréstimo, o empreendedor recebe um comunicado do SEBRAE com informações e dicas importantes para manter a saúde da empresa. O cliente aprende a aplicar autodiagnóstico de gestão empresarial e identificar áreas da empresa que precisam de melhorias, como vendas, marketing, gestão de pessoas, entre outras.

Destacamos ainda a criação de página de Educação Financeira para Empreendedores, disponível no site <https://www.caixa.gov.br/educacao-financeira/empresa/Paginas/default.aspx>.

Em relação à capacitação para empregados CAIXA, a Universidade CAIXA disponibiliza diversos materiais de Educação Financeira, por meio da UC Play, nos formatos de cursos, cartilhas, vídeos, artigos e podcasts elaborados por profissionais renomados no mercado financeiro.

Outro destaque é a Campanha de Segurança da Informação – Campanha no site da CAIXA e nas Redes Sociais com conteúdo educativo sobre segurança da informação, com foco sobretudo em alertar sobre os principais golpes que afligem clientes de instituições financeiras.

## Acessibilidade

FS14

A CAIXA envida esforços permanentes na promoção da acessibilidade física e arquitetônica nos seus imóveis de uso, tendo cumprido suas obrigações junto ao MP relativo ao TAC de 2008 com base na NBR 9050:2004, com as atualizações legais em 2015 e normativas em 2020. Em 2021, foram atualizados os padrões de Laudo Técnico de Acessibilidade Arquitetônica, Caderno de Diretrizes Técnicas, e iniciou-se o projeto para construção de um Plano Contínuo Interno, com previsão de vistoria técnica de todas as Agências e PA, elaboração de diagnóstico integral e construção de plano permanente de implantação e manutenção da acessibilidade física nos imóveis de uso (previsão de término 2º trimestre 2022).

Cabe salientar que todas as novas unidades e as intervenções com mudança de endereço atendem à nova norma. Além disso, no ano de 2021, foram concluídas 257 intervenções prediais, exclusivamente, para melhorar a acessibilidade nas unidades CAIXA.

## Atendimento Inclusivo

103-1, 103-2, 103-3/Inclusão Social

Desde a instituição da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, buscamos soluções para adequações e melhorias no atendimento aos portadores com deficiência visual.

Foi disponibilizado ao cliente com deficiência auditiva atendimento inclusivo em todas as agências. A CAIXA disponibilizou solução tecnológica que permite o atendimento mediado por tradutor especialista em Libras. O

empregado pode acionar o tradutor de Libras por meio de vídeo chamada sempre que identificar a necessidade de se comunicar com o cliente surdo. O atendimento se dá no ambiente da agência utilizando os equipamentos CAIXA, permitindo que o contato seja acompanhado e finalizado em conjunto com o empregado.

Devem-se considerar as iniciativas implementadas sistematicamente em toda a instituição ou em parte significativa de suas operações.

Devido à ocorrência da pandemia de covid-19, não foram realizadas ações relacionadas a esse bloco na rede parceira em 2021.

## Canais Remotos

Volumetria dos atendimentos eletrônicos, via URA, nas seguintes Centrais Telefônicas, no período de janeiro a dezembro/2021.

Central Telefônica	Volume URA
Atendimento Auxílio Brasil (111)	312.482.927
Atendimento CAIXA Cidadão (0800 726 0207)	78.702.925
Alô CAIXA (4004 0 104 / 0800 104 0 104)	83.928.069
*Comercial (3004 1105 / 0800 726 0505)	62.785.274
*Atendimento Cartões (4004 9009 / 0800 940 9009)	12.452.471
*Atendimento Cartões – clientes exclusivos (4004 9001 / 0800 940 9001)	1.202.605
*Atendimento Cartões – clientes portadores de deficiência auditiva e de fala (0800 882 2492)	204.973
*STE (3004 1104 / 0800 726 0104)	7.060.272
*Atendimento Negocial (0800 726 8068)	1.177.508
*Atendimento Lotéricos e CCA (0800 724 5555)	1.251.353
SAC CAIXA (0800 726 0101)	17.655.597
Atendimento a clientes portadores de deficiência auditiva e de fala (0800 726 2492)	36.405

\*Migrados para Alô CAIXA em novembro/21.

Fonte: <http://paineltelesservicos.ceaus.df.caixa/Relatorios>.

Volumetria de atendimentos no Whatsapp no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

Atendimentos	Volume Atendimentos
Bot no Whatsapp	68,35 milhões
Agências Físicas	11,30 milhões
Agências Digitais	560 mil
Centralizadoras	1,62 milhões

Fonte: <https://dashboard-cef.h3rmes.com/projetocaixa/production/RedeBotHistorico.php>.

Volumetria de acionamentos nas Redes Sociais (Facebook, Twitter e Instagram).

Atendimentos	Volume Atendimentos
Facebook, Twitter, Instagram CAIXA e Instagram CAIXA Investe	876.925

Fonte: <http://caixanasredes.caixa>.

## Produtos Bancários Inclusivos

Cartões CAIXA – Com o objetivo de oferecer produto acessível, todo o nosso portfólio de cartões de débito e crédito estão disponíveis em braile.

Crédito Pessoa Física – Entre as iniciativas dos produtos de crédito de varejo de pessoa física, para atendimento das pessoas desfavorecidas, destacamos:

- Possibilidade de impressão de contratos em braile;
- Contratos e site da CAIXA elaborados utilizando-se os protocolos sugeridos pela Accessibility Initiative.

Destacamos ainda que o crédito consignado constitui a principal linha de crédito para idosos aposentados e pensionistas do INSS, apresentando condições competitivas no mercado, tanto em relação às taxas de juros, quanto a prazo e condições de pagamento.

Reforçando nossa estratégia de ser o banco da inclusão, já viabilizávamos a emissão e impressão de contratos e demais documentos habitacionais necessários

em braile, antes mesmo da publicação da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), nº 13.146/2015, que tornou obrigatória a utilização do Código de Contrações e Abreviaturas Braile 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 braile 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 da entrega do contrato registrado.

## Produtos e Serviços

FS6, FS7, FS15

### Canais Digitais

Os quadros a seguir apresentam os principais números dos canais digitais CAIXA em 2021.

Quantidade de transações canais digitais 2021	
Internet Banking, Mobile Banking, Gerenciador Financeiro e CAIXA Tem	2021
13.508.550.056	

Quantidade de transações	
2021	
Internet Banking	975.865.711
App CAIXA	10.319.280.105
Gerenciador	31.423.958
CAIXA Tem	2.181.980.282

<b>Quantidade de clientes ativos</b>	
<b>2021</b>	
Internet Banking	5.710.277
App CAIXA	45.559.778
Gerenciador	185.876
CAIXA Tem	40.771.108

## Entregas significativas do App CAIXA Tem no ano de 2021

- Abertura e encerramento de Conta Poupança Digital;
- Contratação e pós-venda do Crédito CAIXA Tem nas modalidades produtivo, para aplicação investimento no negócio e pessoal, sem destinação específica;
- Cartão de Crédito CAIXA Tem 100% digital;
- Operação de Crédito Antecipação Saque-Aniversário FGTS;
- Tratamento Saldo Auxílio Emergencial 2021: Separação dos tipos de crédito, distinguindo o saldo de benefícios, como o Auxílio Emergencial, do saldo livre;
- Auxílio Brasil: Disponibilização de conversa no App que permite a consulta de valores de benefício do mês que foram concedidos pelo Ministério da Cidadania, bem como orientações gerais a respeito da movimentação dos recursos;
- Incentivo ao depósito: conversa específica de Receber PIX;
- Meu NIS: consulta e emissão do comprovante NIS;
- Seguro-Desemprego;
- Novo fluxo de Upgrade de Poupança Social Digital para Poupança Digital por meio da conversa “atualize seu cadastro”, volume maior de movimentação e maior variedade de produtos e serviços oferecidos;
- MarketPlace Elo: Loja Virtual CompraON contendo ofertas de produtos/bens de consumo e serviços efetuadas exclusivamente com cartões Elo para clientes que autorizem o compartilhamento de dados com o parceiro;
- Gestão de Consentimento Open Banking: O cliente poderá escolher as informações que deseja compartilhar e poderá alterá-las a qualquer momento, bem como poderá cancelar o compartilhamento, caso tenha interesse;
- A ampliação do portfólio de produtos e serviços do canal, de forma a proporcionar aos clientes a comodidade de um atendimento remoto, inclusive para aqueles não configurados como serviços essenciais para atendimento presencial nas agências.

Tendo em vista impactos decorrentes da pandemia de covid-19, que levou a CAIXA a adotar medidas para a proteção de clientes e empregados, foi disponibilizado aos clientes CAIXA e demais usuários atendimento por Whatsapp.

O novo canal permitiu aos clientes atendimento por meio de chat, para esclarecimento das principais dúvidas e necessidades relacionados aos produtos e serviços da CAIXA.

O Whatsapp CAIXA constituiu importante canal de comunicação entre os clientes e a CAIXA, permitindo a concretização de negócios e o atendimento com comodidade e segurança.

As principais ações voltadas ao atendimento em agências e postos de atendimento, para a garantia de um atendimento seguro e para a prevenção à covid-19 foram:

- Protocolo de higienização das unidades, inclusive Rede Parceira, e fornecimento de equipamentos de proteção individual aos clientes e empregados.
- Limitação de acesso às dependências internas das unidades a 50% dos lugares sentados disponíveis, de modo a não haver aglomeração de clientes em ambientes fechados.
- Atendimento prioritário aos serviços essenciais em alinhamento aos decretos legais nas esferas federal, estadual e municipal.
- Recepção qualificada resolutiva na entrada ou Sala de Autoatendimento das unidades permitindo o atendimento e o gerenciamento do fluxo de clientes.
- Marcação nas filas de acesso a unidade e orientação aos empresários parceiros, com diretrizes para atendimento especificando o uso de máscara e álcool

gel e o distanciamento de 2 metros entre os clientes e evitando aglomerações.

- Ajuste do horário de atendimento de toda a Rede de Varejo da CAIXA para melhor atender a população nos horários de maior fluxo.

FS14

Entre as iniciativas dos produtos de crédito de varejo PF para atendimento à pessoas desfavorecidas destacamos:

- Possibilidade de impressão de contratos em braile;
- Contratos e site da CAIXA elaborados utilizando-se os protocolos sugeridos pela Accessibility Initiative;
- Revisão dos contratos de crédito para adequar a comunicação ao público vulnerável.

Outra ação de destaque ocorreu durante março/2021, quando foi disponibilizado um pacote com taxas diferenciadas para CNPJ habilitado como "taxa justa", válido para as operações Crédito Empresa Pré-Parcelado e BCD – Máquinas e Equipamentos – Pós.

Com relação aos meios de pagamento, a CAIXA disponibiliza aos clientes com deficiência visual ou com baixa visão cartão de débito para movimentação da conta com caracteres de identificação em alto relevo. O cartão é enviado ao cliente com folheteria emitida em braile e em fonte ampliada.

Em relação ao portfólio de produtos voltados a Pessoa Jurídica, evidencia-se a variação positiva nos últimos 12 meses relacionada ao saldo. Para tal, seguem discriminados abaixo os valores segregados por região e CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) referente a 2021, com destaque para as regiões com maior potencial econômico e populacional, e com CNAE relacionado ao comércio, à construção e a serviços.

Região - 2021	Antecipação de Receitas	Giro	Investimento	Renegociação	Rotativo	Total Geral	Δ% 12 M
Centro-Oeste	9,2%	8,9%	5,1%	6,9%	9,4%	8,8%	15,95
Nordeste	21,6%	16,9%	11,2%	15,5%	18,6%	16,9%	18,80
Norte	3,4%	5,3%	4,4%	3,3%	5,0%	5,2%	12,14
Sudeste	46,4%	45,6%	49,4%	39,9%	43,5%	45,5%	11,06
Sul	19,5%	23,3%	29,8%	34,4%	23,4%	23,6%	9,82
Total Geral	0,3%	95,7%	0,7%	2,1%	1,1%	100%	12,48

CNAE - 2021	Antecipação de Receitas	Giro	Investimento	Renegociação	Rotativo	Total Geral	Δ% 12 M
C-21 – Comércio Varejista	63,4%	29,5%	12,7%	18,9%	31,8%	29,3%	16,98
C-35 – Outros Servicos	5,8%	8,9%	9,1%	8,9%	8,4%	8,9%	12,86
C-18 – Construção	0,4%	7,5%	10,8%	8,6%	7,7%	7,5%	15,36
C-23 – Alojamento e alimentação	1,7%	6,5%	5,5%	4,1%	5,9%	6,5%	2,09
C-29 – Servicos	2,6%	6,5%	1,8%	7,1%	6,1%	6,4%	13,07
Outros	26,1%	41,1%	60,1%	52,4%	40,2%	41,4%	10,56
Total Geral	0,3%	95,7%	0,7%	2,1%	1,1%	100%	12,48

Como visto na tabela anterior, a variação acentuada se deve ao contexto de pandemia pela qual o Brasil passou em 2020 e 2021. Nesse sentido, a CAIXA conduz o seu planejamento anual incluindo ações com o intuito de manter o fluxo de caixa das empresas, utilizando os produtos de portfólio e os programas emergenciais criados pelo Governo Federal.

Durante os meses de *lockdown* instituído em diversas regiões do país, as micro e pequenas empresas apresentaram queda do faturamento. Diante desse cenário, a CAIXA adotou diversas medidas, com o objetivo de reduzir os impactos ocasionados pela crise nos seus resultados visando apoiar seus clientes e a sociedade brasileira como um todo, dentre as quais citamos:

- Disponibilização de produtos e serviços com flexibilidades negociais tanto para base de clientes quanto para clientes prospectados que necessitem de socorro emergencial;
- Realização de parcerias estratégicas com apoio técnico para a condução do empreendimento, como é o caso do Crédito Assistido CAIXA SEBRAE e o FAMPE;
- Oferta de linhas de crédito para manutenção de emprego e renda para os brasileiros e capital de giro para as empresas, como o PRONAMPE, PERSE e FUNGETUR;
- Redução de taxas de juros e oferta de pausa para pagamento de empréstimos e linhas de crédito com carência.

## **Em relação à oferta de crédito voltado para Pessoa Jurídica, a CAIXA disponibilizou as seguintes operações:**

- Linha de Investimento BCD – Bens de Consumo Duráveis Pessoa Jurídica – Modalidade Ecoeficiência

Objetivo: financiar a aquisição de máquinas e/ou equipamentos novos com finalidade específica no processo produtivo da empresa, destinados à comprovada utilização nas atividades do empreendimento financiado.

Público-alvo: Pessoa Jurídica Privada dos segmentos Micro e Pequena Empresa e Média e Grande Empresa.

Itens Financiáveis: são passíveis de financiamento as máquinas e/ou equipamentos novos que apresentem atributos para reduzir o impacto ambiental das atividades da empresa proponente, sendo utilizado com finalidade específica no processo produtivo, para as seguintes funcionalidades:

- Sistemas de micro e minigeração de energia por fontes renováveis;
- Sistema de aquecimento solar de água;
- Controle ou filtragem de gases ou partículas;
- Tratamento de resíduos sólidos;
- Tratamento de efluentes líquidos;
- Reciclagem de resíduos;
- Tratamento e reutilização de águas residuais;
- Redução de desperdício de insumos e/ou recursos naturais;
- Eficiência energética;
- Controle de poluição da água;
- Remediação de área contaminada.

Segue abaixo saldo contratado referente Ecoeficiência, por região e CNAE, apresentando variação positiva expressiva nos últimos 12 meses, impulsionado pelo aumento das operações para setores de energias renováveis.

Região - 2021	Investimento	Δ% 12 M
Centro-Oeste	17,4%	215,61
Nordeste	10,6%	176,80
Norte	3,6%	33,24
Sudeste	54,5%	127,81
Sul	13,9%	55,22
Total Geral	100%	122,62

Fonte: SIAPC 12/2021 e SICLI.

CNAE - 2021	Investimento	Δ% 12 M
C-21 – Comercio Varejista	32,6%	81,60
C-23 – Alojamento e Alimentação	14,2%	325,10
C-2 – Alimentos	7,1%	364,50
C-20 – Comercio Atacadista	3,9%	153,08
C-31 – Ensino	3,6%	11,92
Outros	38,6%	122,67
Total Geral	100%	122,62

Fonte: SIAPC 12/2021 e SICLI.

Ainda convivendo com os reflexos da pandemia de covid-19, em 2021 foram criadas linhas de crédito de capital de giro específicas para dar suporte às empresas clientes da CAIXA e complementar as ações adotadas em 2020 no intuito de cooperar na retomada das atividades econômicas no Brasil, sendo destaques:

- FUNGETUR: Linha de crédito Destinada exclusivamente para empresas do ramo do turismo inscritas no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), do Ministério do Turismo. Até dezembro de 2021, a Caixa havia realizado mais de R\$ 520 milhões em contratações;
- Operação de Crédito Especial Empresa: Destina-se às empresas dos segmentos Empreender, Desenvolver e Fortalecer com composição de garantia proveniente do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE). Durante todo o programa, foram realizados junto à CAIXA mais de 90 mil contratos, somando mais de R\$ 6 bilhões concedidos, sendo mais da metade desses valores (R\$ 4,5 bilhões) realizados em 2021;
- Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte: Linha de crédito concedida para o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios, destinado à MEI e empresas com faturamento bruto igual ou inferior a R\$ 4,8 milhões. Foram realizadas mais de 235 mil contratações, totalizando R\$ 22,4 bilhões, sendo esses valores realizados até dezembro de 2021.

Os produtos de crédito de varejo voltados para Pessoa Física posicionaram-se para atender às necessidades da população, atuando de forma paralela ao papel social da CAIXA, disponibilizando crédito para auxiliar as famílias no momento de necessidade e, principalmente, apoiando a retomada econômica do país.

A CAIXA, em seu propósito de ser o banco de todos os brasileiros, disponibilizou opção de crédito com condições competitivas no mercado, tanto em relação às taxas de juros quanto prazo e condições de pagamento, no que se refere à carência e aos canais de atendimento.

Em dezembro/2021, a CAIXA lançou o Crédito Pessoal CAIXA Energia Renovável, com o objetivo de fomentar e desenvolver esse mercado no Brasil, que além de conscientizar a sociedade sobre as vantagens do uso responsável da energia, considerando a redução de até 95% da conta de energia elétrica, visa, também, apoiar as empresas do ramo (fabricantes, distribuidoras, revendas, consultorias, projetistas, instaladoras e outros).

## Tarifa Cheque Empresa

Isenção de todas as tarifas (manutenção, contratação e renovação) para clientes que possuem cesta de serviços: essa estratégia buscou incentivar a implantação do limite de cheque especial Pessoa Jurídica para clientes com a venda da cesta de serviços, buscando oferecer um limite de crédito para utilização de forma emergencial, assim o gerente pode usar o argumento de implantação sem cobrança de tarifas, e o cliente paga as taxas de juros somente se utilizar. Foram disponibilizadas vias de relacionamentos para incentivar a implantação do produto.

## Prorrogação de Parcelas (Pausa) PRONAMPE

Foi disponibilizada a possibilidade de realizar o adiamento do pagamento de prestações, com incorporação de juros, encargos por atraso e IOF, se houver, recalculadas nas parcelas vincendas prorrogadas para o final do contrato por até 12 meses. Foram realizadas mais de 23 mil solicitações de pausa.

## Estratégia Alavancagem de Crédito

Foi implantada estratégia para obtenção das taxas mais favoráveis disponíveis com a possibilidade de ofertar taxas reduzidas para a contratação nas operações de Crédito Empresa Pré-Parcelado, Crédito Empresa Pós-Parcelado e BCD Máquinas e Equipamentos. Tal classificação foi possível para todos os clientes que oferecessem a reciprocidade de 100% seguro prestamista contratado ou uma porcentagem de prestamista com credenciamento CAIXA como reciprocidade.

## Pacote Calamidade

Pelo Decreto nº 8.084/2022, do estado do Acre, foi decretado Estado de Calamidade Pública em muitos municípios devido ao grande volume de chuvas, inundações e danos à infraestrutura do estado. De tal maneira, a CAIXA lançou o pacote calamidade, voltado para atendimento dos pontos de venda localizados no estado, oferecendo redução de taxas e condições diferenciadas, facilitando o acesso a taxas de juros mais baixas. Essa ação teve como finalidade ajudar o povo acreano a superar as dificuldades causadas pelo desastre natural na maior brevidade possível.

## Cartão de Débito

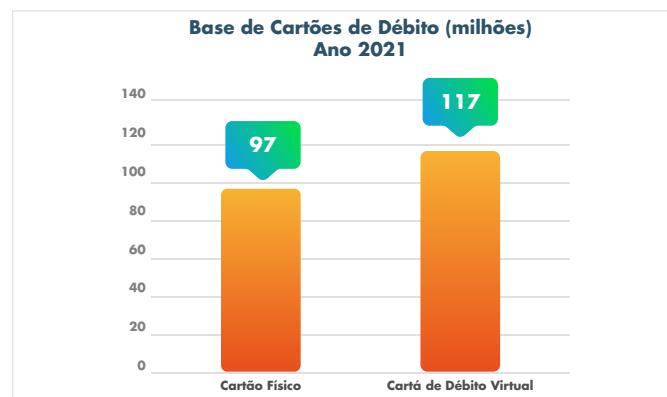
A estratégia de cartão de débito preza pelo atendimento e gestão do relacionamento com o cliente observando o Código de Ética da CAIXA.

A relação com os clientes deve ser norteada pela ética, responsabilidade e transparência, com disponibilização de informações sobre o produto com clareza, precisão e tempestividade, a saber:

- Prestar ao cliente, de forma direta, objetiva, completa, adequada, clara, precisa e correta, todas as informações relevantes sobre o produto, canais e serviços disponibilizados;
- Evitar atitudes de constrangimento do cliente em qualquer atendimento;
- Evitar atitudes que prevaleçam da fraqueza ou ignorância de clientes, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social;
- Manter o sigilo dos dados e informações dos clientes, zelando pelo cumprimento do princípio de Segurança e Confiabilidade de forma a proteger a integridade dos clientes.

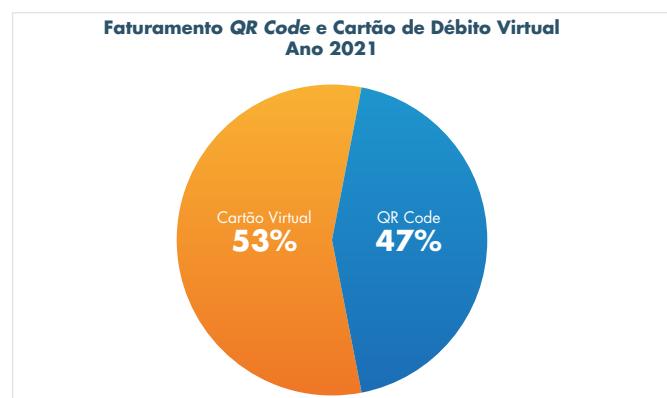
A estratégia de produtos de cartões manteve seu objetivo de ampliar negócios por meio do ecossistema de cartões e meios de pagamento, em ações de incentivo, tais como campanhas realizadas pela Bandeira Visa no aplicativo CAIXA Tem, denominada CAIXA Tem Prêmios, e pela Bandeira Elo, denominada Promoção Elo

com o CENCOSUD, representando um aumento da base de 5% comparado ao ano de 2020, totalizando 214 milhões, conforme demonstrado no quadro abaixo.



Após a CAIXA ser responsável pela maior ação de bancarização e inclusão digital da população menos assistida em 2020, por meio do cartão de débito virtual disponibilizado no aplicativo CAIXA Tem e IBC, o foco permaneceu na virtualização dos meios de pagamento, e foi evidenciado pelo aumento da base de cartão de débito virtual que até novembro/2021 tinha atingido o volume de 117 milhões.

Em 2021, a CAIXA consolidou a utilização do cartão de débito virtual tendo realizado 87,2 milhões de transações, com faturamento de R\$ 7,8 bilhões.



Fonte: [http://portalcartoes.caixa/interno/CartaoVirtual\\_V\\_3/CartaoVirtual.asp](http://portalcartoes.caixa/interno/CartaoVirtual_V_3/CartaoVirtual.asp).

A CAIXA iniciou em novembro/2021, a emissão de cartões de débito com novo *card design*, utilizando as novas cores da paleta da CAIXA, trazendo o conceito de leveza e sofisticação.

## PIX

O ano de 2021 consolidou a CAIXA como uma das principais instituições participantes do arranjo PIX, contabilizando 81,8 milhões de chaves PIX ativas, representando um *market share* de 21,3% em relação às chaves PIX ativas no mercado, conforme estatísticas divulgadas pelo Banco Central.

Com relação ao transacional, o volume em 2021 foi de 2,1 bilhões de transações enviadas, movimentando mais de R\$ 798,3 bilhões.

A CAIXA atuou de forma a assegurar a implantação tempestiva das demandas mandatórias definidas pelo regulador, em sua extensa agenda evolutiva para o PIX, voltada à melhoria da jornada do cliente, inclusão de novos serviços além de requisitos de segurança, implantando funcionalidades como gestão de limites, registro de solicitação de atendimento, adequação para a leitura de QR Codes com vencimento, ajustes na privacidade de dados ao digitar uma chave PIX, inclusão da funcionalidade “favoritos”, integração com a agenda telefônica para rápida inserção de chaves PIX agendamento PIX, saques nos agentes cadastrados por meio do PIX Saque e PIX Troco, inclusão do PIX como forma de pagamento via instituição no *Open Banking*, implantação do Mecanismo Especial de Devolução, dentre outras.

Adicionalmente, a CAIXA atuou com foco no Programa de Relacionamento com o Cliente (PRC), ao longo de 2021. A implantação de ações estruturantes e estratégicas foram responsáveis pela melhoria no ambiente tecnológico do PIX e pela melhoria no atendimento ao cliente. Como reflexo das ações, houve grande redução de reclamações PIX junto ao regulador, na ordem de 33%, quando comparado à quantidade de reclamações BACEN registradas no 1º trimestre de 2021, com as registradas no 4º trimestre de 2021.

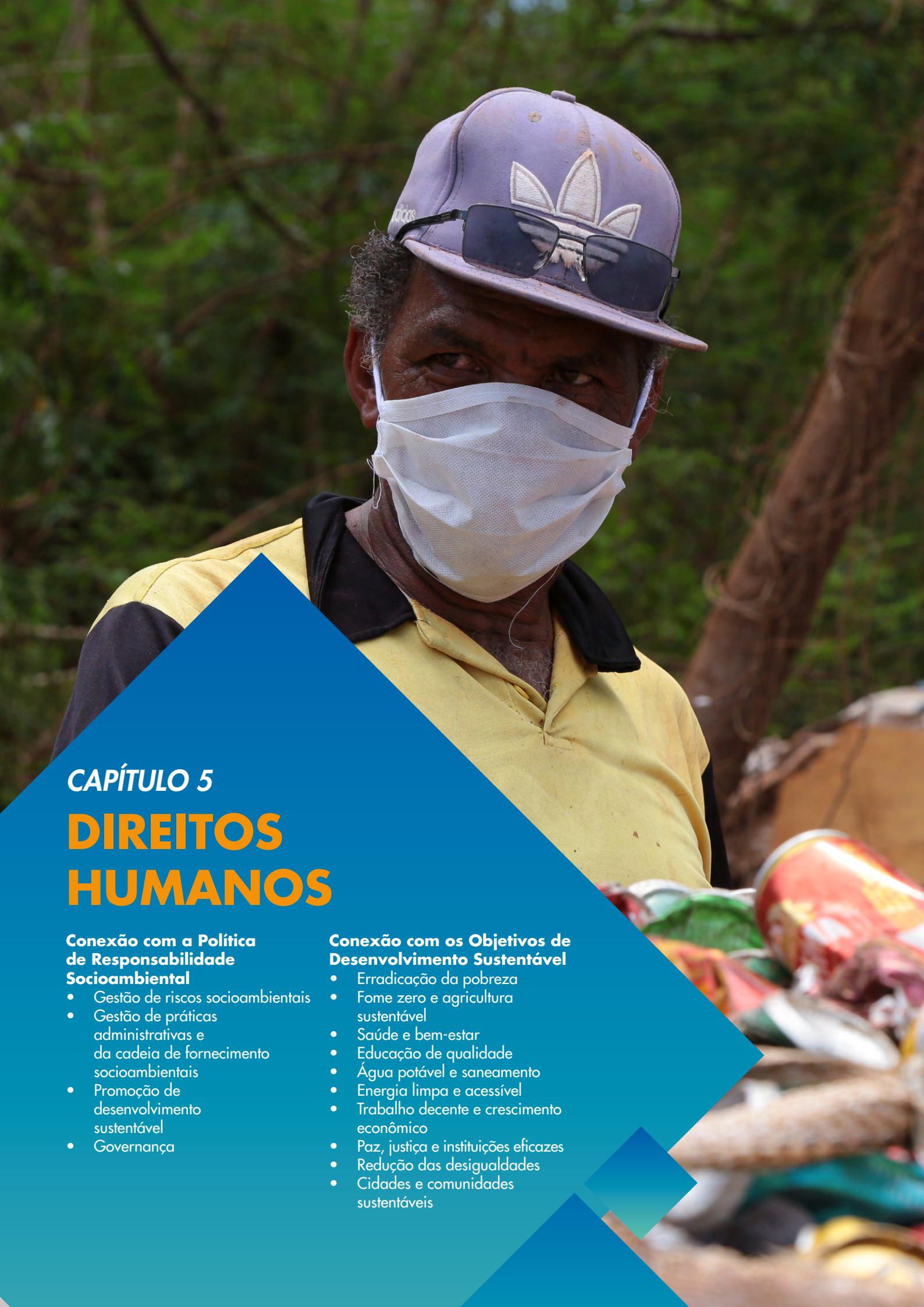
Para 2022, a CAIXA terá como desafio ampliar o PIX em negócios agregados: cobrança bancária (boleto híbrido), arrecadação (documentos híbridos), pagamento ao fornecedor e pagamento via FGTS com PIX.

A CAIXA demonstrou em 2021 movimento na ampliação do seu portfólio de produtos e de canais de contratação, tais como:

- Crédito CAIXA Tem;
- Crédito Pessoal Energia Renovável;
- Incorporação de parcelas em atraso;
- Ampliação de Canais;
- Possibilidade de contratação remota de CDC e saque-aniversário;
- Linha de investimento – Operação BCD – Bens de Consumo Duráveis Pessoa Jurídica – Modalidade Ecoeficiência.

As ações iniciadas em 2020 para o enfrentamento dos impactos da covid-19 deram prosseguimento em 2021, tais como as condições especiais de pausa e carência do produto Penhor, PRONAMPE, PERSE, FAMPE/SEBRAE, FUNGETUR e Pausa/Prorrogação.

Foi disponibilizada, também, a realização do adiamento do pagamento de prestações, com incorporação de juros, encargos por atraso e IOF, se houver, recalculadas nas parcelas vincendas prorrogadas para o final do contrato por até 12 meses, tendo sido realizadas mais de 23 mil solicitações de pausa.



## CAPÍTULO 5

# DIREITOS HUMANOS

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Gestão de riscos socioambientais
- Gestão de práticas administrativas e da cadeia de fornecimento socioambientais
- Promoção de desenvolvimento sustentável
- Governança

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Erradicação da pobreza
- Fome zero e agricultura sustentável
- Saúde e bem-estar
- Educação de qualidade
- Água potável e saneamento
- Energia limpa e acessível
- Trabalho decente e crescimento econômico
- Paz, justiça e instituições eficazes
- Redução das desigualdades
- Cidades e comunidades sustentáveis



## Direitos Humanos

Direitos dos trabalhadores e direitos humanos permeiam toda a atuação da CAIXA e são base das diretrizes de responsabilidade socioambiental da empresa, expressas na sua Política Institucional, que também prevê a atuação do banco na redução das desigualdades sociais e a erradicação da pobreza, com foco em disponibilizar acesso a oportunidades de desenvolvimento socioeconômico para grupos e/ou indivíduos em situação de vulnerabilidade. Promover a inclusão socioeconômica e financeira da população, por meio do fomento à bancarização e da oferta de produtos adequados às suas necessidades, estimulando a educação financeira para o consumo responsável e consciente. Nossa política repudia toda e qualquer violação de direitos humanos e práticas de atos discriminatórios. O texto na íntegra pode ser consultado pelo endereço:

[https://www.caixa.gov.br/downloads/caixa-governanca/Politica\\_Institucional\\_CAIXA.pdf](https://www.caixa.gov.br/downloads/caixa-governanca/Politica_Institucional_CAIXA.pdf).

O Código de Ética da CAIXA institui valores éticos que norteiam a condução dos negócios da CAIXA e orientam as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos, sendo sua violação sujeita a apreciação pela Comissão de Ética. O Código identifica como valores: o Respeito, a Honestidade, o Compromisso, a Transparência e a Responsabilidade. A ele estão sujeitos empregados, colaboradores, dirigentes, membros estatutários e representantes em órgãos estatutários de empresas de que a CAIXA participe.

Dentre outras previsões do documento, ressaltamos o repúdio a todas as atitudes de preconceito relacionadas a origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação e a obrigação de pautar todas as ações nos preceitos e valores éticos, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas a sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente, garantindo proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional. O Código de Ética da CAIXA pode ser acessado no seguinte endereço: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/etica>.

Dois compromissos atestam a atenção que a empresa dispensa ao tema:

- O protocolo de intenções assinado com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), com o intuito de apoiar o ministério na divulgação de suas campanhas, bem como promover a sensibilização dos nossos empregados para que se tornem multiplicadores da prevenção à violência contra as mulheres. Assim, foi criada página específica sobre o tema no Portal de Pessoas, na intranet CAIXA, com dados e cartilhas de orientação sobre o tema;
- O acréscimo de cláusulas específicas na Convenção Coletiva de Trabalho, ratificadas no Acordo Coletivo de Trabalho, firmado entre a FENABAN e a representação de empregados da CAIXA, que objetivam, além da sensibilização dos empregados sobre o tema, também a criação de um canal de apoio às empregadas em situação de violência doméstica e familiar, operado por equipe qualificada e que ofereça medidas de apoio à empregada.

Os contratos firmados com nossos fornecedores incluem cláusulas relacionadas à ética, à responsabilidade social e ambiental e aos direitos humanos, como o repúdio ao trabalho infantil, em condições degradantes ou análogas à escravidão, e à utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social ou nacionalidade. Unidades da CAIXA são responsáveis pelo acompanhamento e manutenção das cláusulas contratuais firmadas com a cadeia de fornecedores, no sentido de repúdio a qualquer ato degradante ou discriminatório. O fornecedor que descumprir obrigações contratuais de qualquer natureza fica sujeito a penalidades de acordo com a falta cometida, que variam da advertência à declaração de inidoneidade.

A CAIXA é também signatária do Pacto Global da ONU, que advoga dez princípios universais derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho

sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. As organizações que fazem parte do Pacto Global comprometem-se publicamente a seguir esses princípios no dia a dia de suas operações.

Na condição de signatária do Pacto, a CAIXA se compromete publicamente em apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos e assegurar a não participação em violações desses direitos ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/10\\_Principios\\_Universais\\_do\\_Pacto\\_Global.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/10_Principios_Universais_do_Pacto_Global.pdf)).

Destacamos ainda as iniciativas do Portal das Mulheres CAIXA, disponível no Portal Pessoas, na intranet da empresa, que trata conteúdos relevantes sobre o tema, e, em 2021, passou a disponibilizar o canal Acolhe às empregadas CAIXA em situação de violência doméstica e familiar, mencionado na página 206.

Todas as ações de prevenção e combate à pandemia da covid-19, assimiladas e realizadas desde março/2020, também são exemplos, pois focam o cuidado com o trabalhador à luz do Pacto Global da ONU e da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

Em parceria com órgãos de governo e a sociedade, a CAIXA atuou em ações de atendimento diferenciado durante calamidades públicas, observando os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, especificamente com foco no melhor gerenciamento dos riscos contra os Direitos Humanos baseado em três pilares: proteger, respeitar e reparar/remediar.

É importante destacar, ainda, que, dada importância e amplitude do tema à CAIXA, foi realizada pesquisa em instituições participantes no 5º Ciclo do IG-SEST para compreender como o tema é abordado em relatórios integrados ou de sustentabilidade nessas empresas e registramos o que segue.

## Benchmarking - Direitos Humanos

### Instituição Financeira 1

- Tema inserido no Relatório Integrado
- Pequeno trecho referente a doações realizadas pelo Banco baseado nos princípios de defesa e proteção dos direitos humanos

### Eletrobras

- Tema inserido no Relatório Integrado
- Capacitação, sensibilização e avaliação de riscos em Direitos Humanos nos relacionamentos
- Pesquisa de clima organizacional para levantar a percepção sobre o tema
- Questionário de due diligence para fornecedores e joint ventures para verificar posicionamento em relação ao tema

### Petrobras

- Tema inserido no Relatório de Sustentabilidade
- Programa Petrobras Socioambiental: entre os temas transversais estão primeira infância, inovação e direitos humanos
- Construção de agenda de respeito aos Direitos Humanos integrada ao negócio
- Detalhamento da atuação em Direitos Humanos (público interno, prevenção à violação, direitos humanos na cadeia de fornecedores e parceiros)

### Instituição Financeira 2

- Tema inserido no Relatório de Sustentabilidade (capítulo específico sobre Direitos Humanos)
- Políticas e diretrizes
- Políticas e processos
- Funcionários, Clientes Fornecedores, Sociedade, Parceiros
- Operações de Crédito e Investimento
- Compromisso para o futuro

## Benchmarking - Direitos Humanos

### Instituição Financeira 3

- Tema inserido no Relatório de Sustentabilidade
- Capítulo sobre Gestão de Responsabilidade Socioambiental > Diversidade
- Treinamentos relacionados a aspectos de direitos humanos na sua Comunidade Virtual de Aprendizagem
- Critérios de sustentabilidade em contratações que garantam o respeito aos Direitos Humanos
- Carta Aberta – Empresas pelos Direitos Humanos

### Subsidiária da Instituição Financeira 2



- Tema inserido no Relatório Anual
- Dentro do capítulo de responsabilidade socioambiental, princípios de sustentabilidade "... Atuação de forma ética, com respeito aos direitos humanos universais..."

A photograph of a modern building entrance. The entrance features glass doors with a blue horizontal band across them that reads "Entrada". Above the door frame, there is a small digital screen. To the left of the entrance, there is a blue wall with a sign that says "Entrada Autoatendida" and "Horário". A wheelchair accessibility sign is also visible. The building has a modern design with a blue and white color scheme.

Entrada

## CAPÍTULO 6

# SEGURANÇA

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Relacionamento e engajamento com partes interessadas
- Gestão de práticas administrativas e da cadeia de fornecimento socioambientais
- Promoção do desenvolvimento sustentável
- Governança

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Cidades e comunidades sustentáveis
- Consumo e produção responsáveis
- Trabalho decente e crescimento econômico
- Paz, justiça e instituições eficazes
- Parcerias e meios de implementação



## Segurança

418-1

### Segurança Física

O papel da nossa área de Segurança foi fundamental para que os pagamentos dos benefícios sociais, do Auxílio Emergencial e do Auxílio Brasil pudessem ser realizados de forma ordeneira e segura, seja via pagamentos eletrônicos pelo App CAIXA Tem ou nos atendimentos presenciais nas agências.

Para garantir a saúde, a segurança e a preservação do patrimônio, de empregados, clientes e colaboradores, mediante acordo e autorização junto à Polícia Federal para prestação de serviço diferenciado em relação à Portaria nº 3.233/2012-DG/DPF, foi realizada, excepcionalmente, a alocação de vigilantes nas áreas externas das agências, entre abril de 2020 a novembro de

2021. A ação teve como finalidade mitigar ocorrências de tumultos, riscos a incolumidade, dissipar aglomerações, organizar filas, dentre outras medidas, a fim de garantir a realização dos protocolos recomendados pelos Órgãos de Saúde e Segurança Pública.

Essas medidas possibilitaram a manutenção dos atendimentos em todas as unidades da CAIXA em dias úteis e nas aberturas ocorridas durante fins de semana e feriados, provendo atendimento digno à população e cumprimento dos calendários previstos para o pagamento do Auxílio Emergencial.

Em razão do avanço e do aprimoramento das políticas e da manutenção dos investimentos em novas tecnologias com foco em mitigar prejuízo nas ocorrências de roubo e/ou furto, tivemos uma grande redução de efetividade nesses registros, de 26% e 37,2% respectivamente, mantendo a tendência de queda observada ao longo dos últimos anos.

Tipo	2020		2021		Variação na efetividade
	Quantidade de tentativas	Efetividade	Quantidade de tentativas	Efetividade	
Extorsão/ Sequestro	4	25,00%	3	33,33%	32,00%
Roubo	10	90,00%	15	66,67%	- 26,00%
Furto ATM/ Cofre/Penhor	45	42,22%	49	26,53%	- 37,20%
Prejuízos	R\$ 10,61 MM		R\$ 11,65 MM		9,80%

## Segurança Eletrônica e Prevenção a Fraudes

Ao longo de 2021, a CAIXA atuou no fortalecimento de processos para combate a fraudes eletrônicas nos serviços e canais que disponibiliza aos clientes. Nesse sentido, foram reforçadas tecnologias e monitoramentos internos de segurança em transações eletrônicas, para garantir maior segurança aos usuários, em especial nos canais digitais.

É realizado monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana, em 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, GovConta e nos pagamentos de benefícios sociais, previdenciários e FGTS.

Ademais, em 2021, foram aprimoradas tecnologias antifraude para monitoramento de transações PIX, bem como para garantir a conformidade com novas exigências do BACEN, que regulou novos limites transacionais e mecanismos de devolução de valores.

Destacamos, ainda, a parceria da CAIXA com a Polícia Federal, mediante comunicação constante de indícios de fraude por meio de notícia-crime, viabilizando investigações mais direcionadas e efetivas.

Com o objetivo de intensificar a atuação no monitoramento e encerramento de contas utilizadas em golpes e fraudes, os processos de prevenção voltados para a abertura destas contas em canais físicos foram reunidos com as ferramentas desenvolvidas para a abertura de contas nos canais digitais, aproveitando as melhores práticas e protocolos dos dois universos. Sistematizamos

e dedicamos muitas horas ao debate e à construção de novas regras de monitoramento e camadas de prevenção.

Em 2021, realizamos ação entre diversas unidades com foco no processo de pagamento de precatórios, modernizando sistemas, aprimorando o registro de logs e armazenamento de documentos e criando regras de monitoração. Como resultado, além do incremento na segurança do processo, proporcionamos redução do tempo de atendimento nos canais físicos. Em 2022, outras inovações serão inseridas, subindo novamente o patamar do processo em termos de celeridade e segurança.

Para fortalecer o processo de segurança, foi revista a estratégia de prevenção a fraudes internas e externas, a fim de combater organizações criminosas que agem contra a CAIXA e seus clientes. Com essa finalidade, o relacionamento junto aos órgãos de segurança em assuntos relacionados à prevenção e repressão à fraude foi estreitado e foi criado o processo Reprimir Fraudes em produtos, serviços, canais e processos bancários.

Dessa reorganização decorre maior atuação em parceria com a Polícia Federal para desarticular quadrilhas que atuam contra a CAIXA e levantar subsídios para colaborar com os casos de prisão, com maior punibilidade e resarcimento de prejuízos ao erário.

Com relação ao processo de recuperação, foi implementada rotina de acompanhamento e controle da subconta pela qual transitam os valores referentes à recuperação, além da implementação de instância de controle para o evento contábil. Tais medidas diminuíram os riscos de fraude interna e erro operacional.

Foi aprimorada a rotina operacional de devolução dos valores solicitados pelas outras instituições financeiras de modo a simplificar o processo com a diminuição de

etapas e áreas da CAIXA envolvidas. Com isso, mitigou-se o risco operacional por falha humana e agregou-se celeridade no atendimento da devolução.

Com vistas à segurança e à sustentabilidade dos negócios da CAIXA, desde sua concepção, foram realizadas 450 consultorias às diversas unidades gestoras, com foco na identificação e análise de riscos de fraudes em produtos, serviços e canais lançados ou reposicionados. No segundo semestre de 2021, a área de Segurança passou a atuar como segunda linha especialista, robustecendo sua parceria com a área de riscos e fortalecendo seu processo em prevenção a fraudes. Em 2022, será aprimorado o processo de monitoração de segunda linha e de mensuração de efetividade das consultorias prestadas.

## Projeto Biometria 2.0

O Projeto Biometria 2.0 tem por finalidade a implantação de cadastramento/identificação multibiométricos de clientes em todas as agências da CAIXA (de forma assistida) e o autocadastramento de clientes nos canais de autoatendimento, potencializando a segurança e o seu uso nas autenticações de transações, nos canais de autoatendimento, canais parceiros e agências, até dezembro/2022.

A implantação do cadastramento/identificação multibiométricos de clientes nas agências, em razão da pandemia de covid-19, foi adiada para 2022, contudo a estrutura para sua implementação (portal e dispositivos biométricos) está pronta para 100% das agências.

No segundo semestre/2021, foi retomada a autenticação biométrica nos ATM com mais de 60 milhões de consultas e 2,5 milhões de autenticações mensalmente. A autenticação biométrica havia sido suspensa em 2020 em razão do impacto da pandemia de covid-19.

A identificação facial dos clientes foi ampliada em 2021, passando a ser disponibilizada, por meio da foto facial do cliente, para todos os empregados das agências no Portal Novo Negócios CAIXA.

Em 2022, o objetivo é a ampliação da identificação e autenticação biométricas nos diversos canais de atendimento da CAIXA.

Normas internas definem as diretrizes e procedimentos para o ressarcimento de bens e valores nos casos de roubo e furto qualificado contra clientes, empregados, prestadores de serviços, adolescentes aprendizes e esta-

gários nas dependências da instituição, e em casos de extorsão mediante sequestro contra empregados CAIXA.

Em qualquer situação, o procedimento para a realização de ressarcimento é precedido da instauração do processo de análise prévia, conduzido pelo gestor chefe da unidade onde foi constatada a ocorrência de roubo, furto qualificado ou sequestro, ou por empregado por ele indicado, após a apresentação de boletim de ocorrência pelo interessado. De modo geral, a análise prévia destina-se à identificação dos fatos, ao levantamento de indícios de que o sinistro decorreu de eventuais irregularidades nos procedimentos ou de falhas nos equipamentos de segurança existentes na unidade, à verificação do cumprimento das normas vigentes relacionadas e à apuração de eventual envolvimento de empregado.

Assim, ressalta-se que a CAIXA possui procedimentos bastante claros e detalhados no que diz respeito à assunção de responsabilidade e ao ressarcimento a clientes e empregados nas circunstâncias previstas normativamente, mediante levantamento e apuração dos casos identificados.

Durante o ano de 2021, foi mantida vigente a Política de Segurança e Informação, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades que norteiam a gestão da segurança da informação, segurança cibernética, segurança física de ambientes e pessoas e a segurança de canais, produtos e serviços, continuidade de negócios. A política orienta também as práticas de governança, gestão e tratamento de dados e informações.

Acerca dos procedimentos, quando identificada ocorrência relevante de segurança, iminente ou em curso, a CAIXA adota medidas imediatas de mitigação ao risco, dando conhecimento às unidades Gestoras e aos membros da alta administração pertinentes, mantendo representação junto aos órgãos de Segurança Pública, comunidades de inteligência e outras instituições financeiras para troca de experiências e adoção de parcerias com viés de mitigar possíveis ataques individuais ou coletivos, estimulando a prospecção contínua de novas soluções, a análise recorrente de cenários, ameaças e vulnerabilidades e avaliação prévia de novas estratégias de produtos, serviços, processos, canais e atividades.

Nesse sentido, no que se refere à fraude em transações eletrônicas nos produtos e canais sob gestão da área de segurança, os procedimentos para os processos de detecção e reação a fraudes, bem como o processo de contestação de transações não reconhecidas, são normatizados em normas internas.

## Cultura da Segurança

A CAIXA manteve ações constantes de fortalecimento da cultura de segurança nas unidades bancárias e, com a padronização e centralização de processos da área de segurança, houve significativo aumento de conformidade junto ao Departamento de Polícia Federal em relação ao ano de 2020. Mesmo com o cenário de pandemia, foram realizadas 75 reuniões de gerenciamento de crise com a presença de gerentes gerais de agências e tesoureiros, com vistas a capacitar os empregados e reduzir a exposição ao risco de falhas procedimentais em ocorrências de extorsões mediante sequestro, reduzindo em 25% o total de incidentes deste tipo em 2021 em relação a 2020.

Ainda sob o aspecto de fortalecimento dos processos de segurança, constantemente são realizadas ações de sensibilização de clientes e empregados quanto às práticas de golpe e fraude, fortalecendo a cultura de segurança de ponta a ponta. Ao longo de 2021, foram realizadas diversas ações de aculturamento interno que resultaram em mais de 900 milhões de interações, entre palestras, games, conteúdos nos blogs de Segurança, publicações nas redes sociais, materiais no jornal da intranet CAIXA etc. Destaca-se, ainda, a publicação da Cartilha de Segurança CAIXA, disponível no [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), sendo este um importante marco no fortalecimento da cultura de segurança na CAIXA.

## 2º edição da Semana da Segurança CAIXA, com foco no PIX, o novo sistema de pagamentos

Ao longo do ano de 2021, foram realizadas diversas ações de aculturamento interno que resultaram em mais de 502 mil interações com o conteúdo de Segurança, além do envio de 1,7 milhão mensagens push aos usuários dos aplicativos CAIXA e CAIXA Tem com dicas.

Em parceria com a FEBRABAN, foram promovidas duas edições da Semana da Segurança Digital em 2021, sendo a primeira realizada em fevereiro, com a publicação de peças nos stories CAIXA em redes sociais, e a segunda em outubro, com o lançamento da Campanha de Segurança CAIXA, também nas redes sociais. Em novembro, promovemos para o público interno a 2º Edição da Semana da Segurança e Privacidade CAIXA, evento conjunto com as áreas

de Segurança Empresarial, Segurança da Informação, Segurança Cibernética e Privacidade, no qual foram dedicadas mais de 13 horas de atividades com o objetivo de ampliar a conscientização dos empregados sobre a importância da segurança para a CAIXA e seus clientes.

Para 2022, estão previstas a realização da 3ª Semana da Segurança e Privacidade CAIXA, a continuidade da Campanha de Segurança nas redes sociais e o lançamento de pesquisa junto aos clientes para identificação do grau de entendimento e satisfação em relação ao assunto segurança, visando implementação de melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

Em 2021, iniciaram-se tratativas para viabilizar sistema para centralização da notícia-crime, possibilitando a concentração da comunicação de ocorrências de fraude documental à Polícia Federal, favorecendo a identificação das organizações criminosas atuantes contra a CAIXA e permitindo maior punibilidade dos envolvidos e a busca do resarcimento do prejuízo ao erário. A ação é parte do novo fluxo para os casos relevantes, que fortalece os processos desenvolvidos com as áreas parceiras, como área de Corregedoria e a área de Segurança e Fraude, tendo como impactos esperados o aumento na punibilidade, minimização das perdas e o desestímulo de ações criminosas contra a CAIXA.

## Proteção de dados pessoais

103-1, 103-2, 103- 3, 418-1

Desde a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), iniciada em setembro de 2020, a CAIXA vem adotando as providências necessárias para o cumprimento dos requisitos legais, reforçando o seu compromisso em atender a legislação brasileira e também em proteger os dados pessoais a que tem acesso.

Os direitos que a LGPD dá aos titulares de dados pessoais, os principais tratamentos de dados pessoais realizados pela CAIXA, assim como as salvaguardas adotadas para proteger esses dados e os canais disponíveis para atendimento aos titulares no exercício dos direitos listados na lei, podem ser consultados em [www.caixa.gov.br/privacidade](http://www.caixa.gov.br/privacidade).



## CAPÍTULO 7

# RESULTADOS ECONÔMICOS E SOCIAIS

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Relacionamento e engajamento com partes interessadas
- Divulgação e reporte de informações
- Promoção do desenvolvimento sustentável

### Conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Erradicação da pobreza
- Fome zero e agricultura sustentável
- Saúde e bem-estar
- Educação de qualidade
- Água potável e saneamento
- Energia limpa e acessível
- Trabalho decente e crescimento econômico
- Parcerias e meios de implementação
- Cidades e comunidades sustentáveis
- Consumo e produção responsáveis



## Resultados econômicos e financeiros

103-1, 103-2, 103-3/201, 201-1

As informações sobre nosso desempenho econômico e financeiro podem ser verificadas no Relatório de Gestão, na página 126.

## O Banco de Todos os Brasileiros

G4-DMA (antigo FS4), G4-DMA (antigo FS5), FS7, FS8, 103-1, 103-2, 103-3/Inclusão Social

Somos a cara do Brasil e atuamos como o principal parceiro do Governo Federal na implantação de políticas públicas de transferência de renda, benefícios sociais e ao trabalhador, benefícios emergenciais, habitação popular, desenvolvimento social e urbano, saneamento básico e de infraestrutura urbana e rural, desportiva, turística, cultural e de gestão de recursos hídricos e resíduos sólidos, além de parcerias público-privadas.

Informações sobre quantidades e valores de pagamentos dessas políticas estão dispostas a partir da página 21.

O Relatório de Gestão também disponibiliza informações completas sobre os fundos de governo.

## Política socioambiental do FGTS e Programa Pró-Cidades

Aprovada por meio da Resolução CCFGTS nº 761/2014, a Política Socioambiental do Fundo foi regulamentada pelas Instruções Normativas nº 10, 11 e 12/2015, do Ministério das Cidades, e pela Circular CAIXA nº 681/2015.

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

Segundo esse modelo de engajamento socioambiental proposto pela Política, foi publicada a Resolução CCFGTS nº 897/2018, que institui o Programa de Desenvolvimento Urbano (Pró-Cidades), na área de aplicação de Infraestrutura Urbana do FGTS. Foi incluído no Programa Pró-Cidades o item que cria a modalidade Modernização Tecnológica Urbana, voltada para o conceito de cidades inteligentes e sustentáveis.

Para o exercício de 2021, o Conselho Curador aprovou, inicialmente, um orçamento de R\$ 1 bilhão para aplicação no Programa Pró-Cidades, por meio da Resolução nº 983/2020, valor mantido com a Resolução CCFGTS nº 1009/2021, com alocação de R\$ 172,5 milhões aos agentes financeiros.

## **Novas modalidades e procedimentos de saque por motivo de doença**

O Ministério Público Federal em Vitória/ES ajuizou Ação Civil Pública com o objetivo de determinar que a CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS, autorize o levantamento do saldo das contas vinculadas no caso de o trabalhador ou seus dependentes serem acometidos por doença grave que não esteja prevista expressamente na legislação específica do FGTS, conforme artigo 20 da Lei nº 8.036/1990.

A decisão da Primeira Turma do Superior Tribunal de Justiça, que transitou em julgado em abril/2021, autorizou a movimentação do saldo da conta vinculada ao FGTS nos casos de doenças previstas na Portaria Interministerial MPAS/MS nº 2.998/2001:

- I – tuberculose ativa;
- II – hanseníase;
- III – alienação mental;
- IV – neoplasia maligna;
- V – cegueira;
- VI – paralisia irreversível e incapacitante;
- VII – cardiopatia grave;
- VIII – doença de Parkinson;
- IX – espondiloartrose anquilosante;

- X – nefropatia grave;
- XI – estado avançado da doença de Paget (osteite deformante);
- XII – síndrome da deficiência imunológica adquirida – aids;
- XIII – contaminação por radiação, com base em conclusão da medicina especializada;
- XIV – hepatopatia grave.

Em consonância com os dispositivos legais e enquanto Agente Operador do FGTS, a CAIXA estabeleceu novas regras de movimentação das contas vinculadas nos casos de o trabalhador ou seu dependente estar acometido de uma das doenças graves elencadas, cuja solicitação pode ser efetivada via App FGTS, sem a necessidade de deslocamentos, ou em uma Agência da CAIXA para o atendimento presencial. A Perícia Médica Federal avalia a condição de saúde do trabalhador, considerando a legislação vigente, previamente à liberação do recurso.

## **Fundo de Compensação Ambiental – FCA**

FS8

Informações sobre o Fundo de Compensação Ambiental (FCA), destinado a receber recursos de empreendedores públicos e privados, estão dispostas na página 158.

## **Habitação**

FS7, FS8

## **Programa Casa Verde e Amarela – PCVA**

Instituído pela Lei nº 14.118/2021, o Programa Casa Verde e Amarela (PCVA), em substituição ao MCMV, foi criado para alcançar a promoção do direito à moradia, ao desenvolvimento econômico, à geração de trabalho e de renda e à elevação dos padrões de habitação e de qualidade de vida das famílias residentes em áreas urbanas, com renda mensal de até R\$ 7 mil, e de famílias residentes em áreas rurais, com renda anual de até R\$ 84 mil.

A CAIXA é o principal Agente Financeiro do Programa Casa Verde e Amarela. No ano de 2021, foram contratados R\$ 57,8 bilhões pela CAIXA, o equivalente a 354,2 mil novas unidades habitacionais e benefício a mais de 1,4 milhão de pessoas.

## Minha Casa Minha Vida – PMCMV

O Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) lançado pelo Governo Federal em 2009, sob o contexto de déficit habitacional, teve 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.

A produção de imóveis residenciais, em parceria com estados, municípios, iniciativa privada e sociedade civil organizada, objetiva geração de emprego e renda por meio da construção civil e inclusão social pelo acesso à moradia digna. O programa impulsionou a economia, impactou os investimentos em abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, drenagem e promoção da qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento do país.

No período de 2009 a 2020, a CAIXA contratou 1.430.265 unidades habitacionais no âmbito do

Faixa I, totalizando R\$ 77,40 bilhões. Em 2021, não houve contratações.

Desde o início do Programa, também foram entregues 1.306.474 unidades habitacionais com o objetivo de favorecer as pessoas da primeira Faixa, com renda até R\$ 1.800,00, beneficiando aproximadamente 5 milhões de pessoas, considerando um grupo familiar de 4 pessoas.

Somente nos últimos quatro anos foram entregues 148.484 unidades habitacionais, beneficiando aproximadamente 593.936 pessoas.

## Novas condições – PCVA

Em 2021, o Conselho Curador do FGTS, por meio da publicação da Resolução CCFGTS nº 1.008/2021, divulgou novas condições de financiamento com recursos do FGTS, para renda familiar mensal bruta de até R\$ 7 mil, integrantes do PCVA.

As novas condições foram:

- Aumento do teto dos valores de venda e investimento dos imóveis, conforme tabela a seguir.

Recorte Territorial – Valor Máximo de Venda ou Investimento R\$	DF, RJ e SP		ES, MG, PR, RS e SC		Demais	
	Anterior	Novo	Anterior	Novo	Anterior	Novo
Capitais estaduais classificadas pelo IBGE como metrópoles	240.00	264.000	215.00	236.500	190.000	209.000
Capitais estaduais e municípios > 250 mil habitantes (Capital Regional); Municípios > 100 mil habitantes integrantes das Regiões Metropolitanas (RM) das Capitais Estaduais, de Campinas, da Baixada Santista e das Regiões Integradas de Desenvolvimento (RIDE) de capital	230.000	253.000	190.000	209.000	180.000	209.000
Municípios > 100 mil habitantes; Municípios < 100 mil habitantes das RM das Capitais Estaduais, de Campinas, da Baixada Santista e das RIDE de capital; Municípios < 250 mil habitantes (Capital Regional)	180.000	198.000	170.000	187.000	165.000	181.500
Municípios > 50 (cinquenta) mil habitantes e < 100 (cem) mil habitantes	145.000	166.750	140.000	161.000	135.000	155.250
Municípios > 20 (vinte) mil e < 50 (cinquenta) mil habitantes	145.000	159.500	140.000	154.000	135.000	148.500
Demais municípios	145.000		140.000		135.00	

- Redução da taxa de juros em 0,25% para famílias com renda familiar mensal bruta de até R\$ 2 mil (Faixa 2 – GRUPO 2), passando à taxa nominal de 5% para 4,75% a.a. no Norte e Nordeste, e 5,25% para 5% a.a. no Centro-Oeste, Sul e Sudeste.
- Redução temporária, até dezembro/2022, em 0,50% das taxas de juros das operações com famílias de renda mensal bruta de R\$ 4.000,01 a R\$ 7 mil (Faixa 3 – GRUPO 3), taxa nominal de 8,16% a.a. para 7,66% a.a.

## Habitação – Programa De Olho na Qualidade

A CAIXA criou o Programa De Olho na Qualidade em 2013, voltando as atenções e cuidados para o relacionamento com o cliente a fim de fortalecer a orientação e a qualidade no atendimento, em todos os momentos, inclusive após a entrega dos imóveis adquiridos por meio de financiamento habitacional nos programas Casa Verde e Amarela e Minha Casa Minha Vida, para todas as Faixas (1; 1,5; 2 e 3).

O Programa De Olho na Qualidade faz a intermediação entre o cliente e a construtora, garantindo o atendimento às solicitações e reclamações de danos físicos, decorrentes de vícios construtivos, recebendo os relatos dos clientes e encaminhando aos responsáveis pela construção do imóvel para solucionar os problemas caso se enquadrem às regras estabelecidas.

O programa oferece uma linha telefônica na CAIXA, pelos números 4004 0104 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 104 0104 (demais localidades), com atendimento das 8h às 21h de segunda-feira a sexta-feira e aos

sábados de 10h às 16h, canal pelo qual o cliente pode registrar solicitações ou reclamações sobre danos físicos, além de esclarecer dúvidas e deixar elogios.

Os proprietários de imóveis financiados pela CAIXA também podem consultar, na página oficial da CAIXA, <https://www.caixa.gov.br/voce/habitacao/minha-casa-minha-vida/de-olho-na-qualidade/Paginas/default.aspx#sempre-ao-seu-lado>, como avaliar as condições de seu imóvel e conferir os itens que deverão observar na vistoria de entrega, além de registrar a solicitação na opção Fale Conosco.

Também estão disponíveis na página as Cartilhas Direitos e Deveres do contrato, para os imóveis financiados nos programas habitacionais Faixas 1; 1,5; 2 e 3, e o Guia do Proprietário, que contém informações sobre os direitos, deveres e cuidados com a manutenção do imóvel Faixa 1.

Atualmente, os mutuários dos contratos das modalidades Aquisição de Imóvel Novo e Alocação de Recursos, das faixas 2 e 3 dos programas PCVA e MCMV,

contam com a cobertura do seguro RCPM, sendo esses clientes direcionados ao atendimento da seguradora.

O seguro RCPM garante o pagamento de indenizações previstas nas condições e prazos da apólice, decorrentes de vícios construtivos não estruturais, relacionados a eventuais erros de projetos, execução e/ou materiais, pelo período de até cinco anos de expedição do habite-se, nas situações em que houve omissão pelo construtor e/ou responsável técnico, podendo seu acionamento ser realizado também pelo mutuário.

Desde o início do Programa De Olho na Qualidade, foram registradas 386.230 solicitações e reclamações de danos físicos das diversas faixas, em todo Brasil, sendo 60,38% referentes à Faixa 1 e 39,62% referentes às Faixas 1,5; 2 e 3 dos programas habitacionais MCMV e PCVA. Esse número é absoluto, podendo haver mais de um registro por beneficiário/mutuário, portanto o número de unidades habitacionais reclamadas é inferior, atualmente em 136.337 para imóveis Faixa 1 e 97.191 para imóveis Faixa 1,5; 2 e 3.

### Evolução por Ano - Danos Físicos



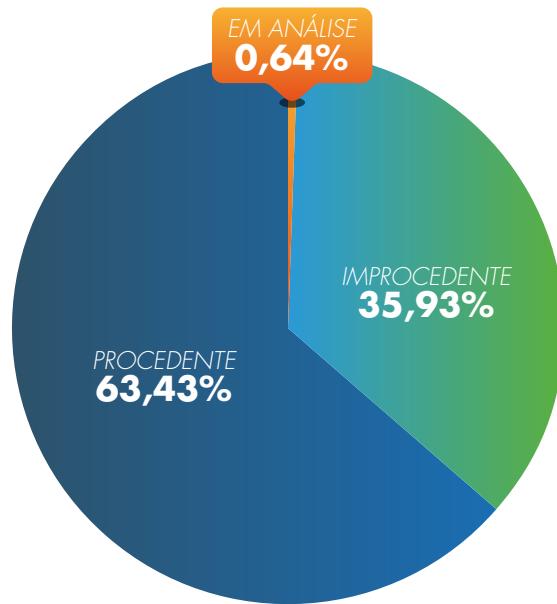
Período contemplado: mar./2013 até 28/12/2021.

Todas as categorias de danos físicos, com exclusão de registros marcados como registro por terceiros.

O monitoramento de dados do Programa De Olho na Qualidade traz informações sobre o número de registros, informações e sugestões recepcionadas e quais as providências adotadas na esfera administrativa a fim de identificar a forma de tratamento dado aos conflitos que envolvem a reparação de vícios construtivos nos imóveis adquiridos e financiados pelos programas habitacionais em todas as faixas.

Ao longo dos anos, foi observado que, apesar da existência de danos, há delimitação da responsabilidade pelo víncio construtivo reclamado devido ao decurso do prazo da garantia do imóvel, ou por descumprimento da obrigação de manutenção da unidade habitacional, sob responsabilidade do proprietário.

## Procedência

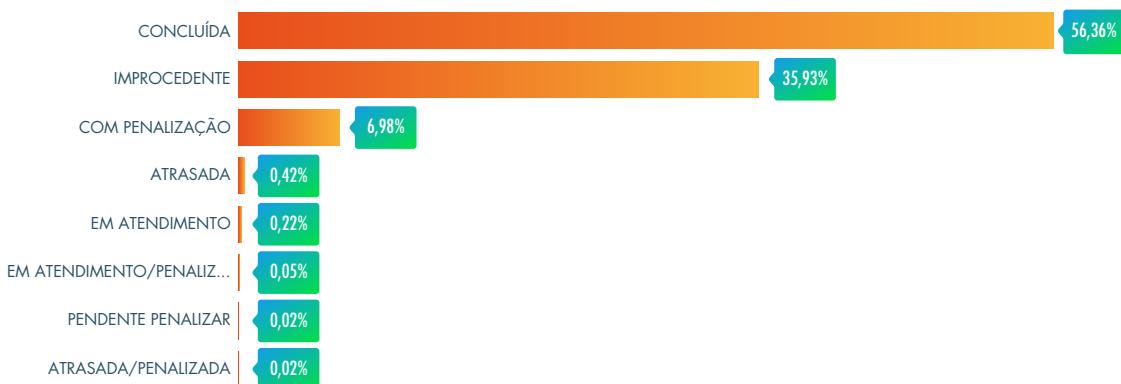


Procedentes: demandas situações “concluídas” e “penalizadas”.

Improcedentes: demandas situação “improcedente”.

Em análise: demandas situações “em atendimento” e “atrasada”.

É possível verificar o resultado positivo por meio do volume de atendimentos realizados pelos canais abertos e, ainda, pela eficiência no tratamento das demandas registradas, que teve no período de sua atuação 56,36% dos registros concluídos com reparo ao mutuário/beneficiário. Considerando que 35,93% dos registros são considerados improcedentes, a efetividade de imóveis reparados com sucesso supera a marca de 90%, nas ocorrências em que os danos são de responsabilidade do construtor.



A Rede Executiva de Habitação utiliza os insumos fornecidos pelo Programa De Olho na Qualidade para apresentar às construtoras dos empreendimentos problemas recorrentes, com o objetivo de melhorar a execução de obras futuras.

É possível verificar o resultado positivo tendo em vista a diminuição na quantidade de atendimentos realizados pelos canais abertos aos beneficiários e, ainda, pela eficiência no tratamento das reclamações registradas.

Além disso, o Programa De Olho na Qualidade possui foco na atuação das ocorrências recebidas, pelos canais institucionais, registradas por clientes beneficiados pelos financiamentos habitacionais, referentes a vícios construtivos após a entrega das chaves nas unidades habitacionais construídas no âmbito do PMCMV durante a vigência da garantia.

## Selo Casa Azul + CAIXA

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

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

Criado em 2009, o Selo Casa Azul foi o primeiro sistema de classificação de sustentabilidade desenvolvido para a realidade da construção habitacional brasileira. Após 10 anos de sua criação, em outubro/2019, o Selo Casa Azul + CAIXA passou por uma reestruturação na qual foram incorporadas inovações promovidas na indústria da construção civil, como a utilização de novas tecnologias, a gestão para a redução das emissões de carbono, geração de energia renovável, soluções sustentáveis de mobilidade, entre outras.

Em 2021, o Selo Casa Azul foi novamente objeto de melhorias, trazendo mais transparência e governança para o processo com a divisão em duas etapas: PROJETAR e HABITAR.

- A etapa PROJETAR consolida a certificação do empreendimento na fase de projeto e contratação.

- A etapa HABITAR consolida a certificação do empreendimento na fase de acompanhamento de obra, confirmado que as prerrogativas do selo durante a análise foram seguidas durante a execução da obra.

Os empreendimentos podem ser certificados como Bronze, Prata, Ouro ou Diamante, além da possibilidade da concessão do identificador #mais como reconhecimento para projetos que se destacaram nas áreas de:

- Qualidade Urbana e Bem-Estar;
- Eficiência Energética e Conforto Ambiental;
- Gestão Eficiente da Água;
- Produção Sustentável;
- Desenvolvimento Social;
- Inovação.

O Selo certificou 121 empreendimentos no ano.



Para 2022, o objetivo consiste em dobrar o número de empreendimentos certificados com o Selo Casa Azul CAIXA para 6% do total contratado.

## Parceria dos Governos Federal, Estaduais, Municipais e do Distrito Federal

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

Informações sobre as diversas linhas de crédito para o Setor Público e a respeito de negociação de contrapartidas para aquisição de folha de pagamento estão dispostas no Relatório de Gestão que acompanha este documento, especificamente a partir da página 126.

## Parcerias Público-Privadas

Em alinhamento à política do Governo Federal, assessoramos a estruturação de projetos de concessões e Parcerias Público-Privadas a entes subnacionais. Com investimentos privados previstos da ordem de R\$ 4,4 bilhões, esses projetos devem beneficiar aproximadamente 19 milhões de pessoas em mais de 170 municípios, com ações de capacitação e contribuições técnicas às políticas públicas dos entes federativos. Ao todo, são 49 contratos nos seguintes setores:

- Resíduos Sólidos Urbanos: nove contratos em andamento, voltados exclusivamente a projetos de concessão para os serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, que, em geral, compreendem a coleta, transporte, tratamento e destinação final. O objetivo é a prestação integrada dos serviços, além da coleta e disposição dos rejeitos em aterros sanitários, envolvendo a reciclagem do máximo de resíduos sólidos passíveis de serem desviados do aterro sanitário, a partir de rota tecnológica inovadora, aumentando a vida útil dos aterros, cumprindo o que determina a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Com a destinação ambientalmente adequada do lixo, tem-se a melhoria das condições de trabalho e renda dos catadores de materiais recicláveis, bem como na qualidade de vida e saúde da população local.
- Esgotamento sanitário e saneamento básico: cinco contratos em andamento de projetos de concessão para os serviços de saneamento básico. Os projetos de concessão podem prever os serviços segregados ou integrados de água e esgoto. Nos casos do escopo abrangendo esgoto, envolvem a ampliação e manutenção necessária da rede coletora, prevendo possíveis construções de novas estações de tratamento, visando à redução do impacto ambiental, melhoria na saúde e na qualidade de vida da população. Os projetos com o escopo dos serviços de água envolvem a ampliação e manutenção do sistema de abastecimento de água, visando à universalização do acesso à água tratada pela população.
- Iluminação pública: 31 contratos, sendo 26 em andamento e cinco encerrados, de projetos que envolvem a modernização dos pontos de iluminação pública, com uso de tecnologia LED e, em alguns casos, a instalação de equipamentos de telegestão. Abrangem os serviços de instalação, modernização, eficiência,

expansão, gestão, operação e manutenção das redes municipais de iluminação pública. Os projetos visam à melhoria da iluminação dos espaços urbanos associada à redução do consumo de energia, a valorização do patrimônio histórico como pontos turísticos importantes da cidade, além do aumento da segurança viária e redução da criminalidade.

Além desses setores, a CAIXA também conta em sua carteira com projetos-pilotos em andamento de PPP de infraestrutura social voltados para Unidades Socioeducativas (dois projetos), Unidades de Educação Infantil (um projeto) e Locação Social (um projeto). Esses projetos visam à melhoria das condições de vida de milhares de brasileiros, promovendo o desenvolvimento sustentável ao longo das gerações. As quantidades de unidades ampliadas ou novas a serem construídas das respectivas edificações envolvidas serão definidas ao longo da estruturação em curso, bem como o prazo do contrato com o parceiro privado.

Para a estruturação dos projetos de concessão e PPP, a CAIXA conta com a parceria do International Finance Corporation/World Bank Group (IFC/Banco Mundial), Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), Banco de Desenvolvimento Interamericano (BID) e o Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos (UNOPS).

## Patrocínio Cultural e Esportivo

Como um dos principais programas de inclusão cultural brasileiros, a CAIXA Cultural desempenhou importante papel no desenvolvimento de atividades de arte-educação e culturais, tanto em suas sete unidades localizadas em Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo, como em plataformas digitais.

Suas sedes, localizadas em regiões centrais e muitas delas em prédios históricos, possibilitam acesso ao patrimônio cultural de forma gratuita e permanente. No contexto do retorno das atividades presenciais em centros culturais, a reabertura dos espaços representou a possibilidade de acesso gratuito a atividades artísticas e culturais para as comunidades locais.

O Acervo CAIXA, que reúne importante patrimônio artístico e cultural brasileiro, esteve presente em exposições gratuitas abertas ao público em todas as unidades da CAIXA Cultural. Essas ações representam o resultado de esforços permanentes para análise e reflexão a respeito do patrimônio histórico institucional agregado

– de natureza material e imaterial – e preservado pela CAIXA ao longo de sua história.

Com o Programa Educativo CAIXA Gente Arteira, a CAIXA Cultural posiciona-se como importante agente de inclusão social, possibilitando o aprendizado e a fruição de bens culturais para estudantes de escolas públicas e visitantes de várias faixas etárias. O Programa compreende um projeto para desenvolvimento de ações educativas, pela perspectiva da mediação cultural, de forma a articular os códigos das produções artísticas e culturais com as experiências dos diferentes públicos de forma relacional, interativa e dinâmica. Presente em todas as unidades do centro cultural, em 2021 o Programa teve sua atuação focada na promoção da arte-educação como ferramenta de acessibilidade e inclusão social. Nesse sentido, destacam-se atividades para PCD, bem como atividades com temáticas sobre sustentabilidade e aproveitamento de materiais em produções artísticas, de forma lúdica e criativa, contribuindo para a valorização das comunidades onde as unidades estão instaladas.

De acordo com as possibilidades locais, a CAIXA Cultural foi palco de programação artística ainda de forma limitada, em razão dos protocolos sanitários, porém proporcionando oportunidade e acesso à cultura por meio de apresentações de projetos patrocinados pelo banco, como do Projeto Arte Jovem, em Brasília, e OCC – Orquestra Criança Cidadã, em Recife, que receberam o público dentro dos protocolos de segurança e puderam, ainda, ser difundidos de forma virtual.

Dentre as modalidades patrocinadas pela CAIXA, destacam-se os esportes paralímpicos, além do atletismo, ginástica, skate e natação. Em 2021, durante os Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Tóquio, observou-se número recorde de medalhas, sendo 21 olímpicas e 72 paralímpicas. Com esses resultados, a CAIXA reforça seu papel de apoio ao esporte brasileiro.

## Loterias CAIXA

As Loterias CAIXA registraram em 2021 números recorde, com uma arrecadação de R\$ 18,5 bilhões em vendas. O resultado é o melhor já registrado em toda a história das Loterias CAIXA e representa um crescimento de 8,1% em relação às vendas de 2020, quando a arrecadação foi de R\$ 17,1 bilhões, recorde até então.

O resultado na arrecadação de 2021 garantiu também repasse recorde para os beneficiários legais da Loterias CAIXA. Foram repassados R\$ 7,5 bilhões para áreas prioritárias do país, como INSS, Saúde, Educação, Segurança, Esporte, entre outras.

Em 2021, também foram ofertados mais de R\$ 6,3 bilhões em prêmios para mais de 342 milhões de apostas premiadas em todas as faixas de premiação e em todas as modalidades lotéricas.

A Mega-Sena foi a principal modalidade das Loterias CAIXA em vendas, responsável pelo maior percentual da arrecadação, correspondendo a 36,2% do total arrecadado, ou seja, mais de R\$ 6,7 bilhões. Em seguida, está a Lotofácil, que registrou crescimento de 20,4% em relação a 2020, responsável por R\$ 6,3 bilhões em vendas e participação de 33,9% no portfólio de jogos da CAIXA. Em terceiro, com 18,9% de participação, segue a Quina, que arrecadou mais de R\$ 3,4 bilhões, com crescimento de 13,7% em relação ao ano anterior.

## Papel social

No ano em que completaram 59 anos de história, os resultados em vendas, os repasses sociais e os prêmios ofertados consolidam a importância do papel social das Loterias CAIXA para o crescimento do país, que, além de serem fundamentais para a manutenção das políticas públicas, oportunizam a realização de sonhos dos apostadores, por meio de prêmios milionários.

## Concursos especiais

Em 2021, foram realizados quatro concursos especiais: Dupla de Páscoa, Quina de São João, Lotofácil da Independência e a Mega da Virada. Nos quatro concursos, foram ofertados mais de R\$ 773,6 milhões em prêmios na faixa principal. A venda dos quatro concursos especiais de 2021 somou mais de R\$ 2,5 bilhões, 36% a mais que as edições de 2020.

Destaque para o maior concurso das Loterias CAIXA, a Mega da Virada, que ofertou o maior prêmio da história, no valor de R\$ 378 milhões, que saiu para duas apostas ganhadoras, de Cabo Frio e Campinas, que receberam, cada uma, R\$ 189,1 milhões. A Mega da Virada 2021 também registrou uma arrecadação recorde de R\$ 1,5 bilhão, 28% acima do recorde anterior, registrado na edição de 2020.

## Loterias nas Redes Sociais

As ações de comunicação e *marketing* para as Loterias CAIXA, em 2021, foram realizadas de forma massiva em diversos meios e ferramentas de comunicação.

Os resultados podem ser balizados pela quantidade de acessos, *downloads*, cadastros e conversão em vendas realizadas, tanto no portal de Loterias CAIXA quanto no aplicativo Loterias CAIXA.

As redes sociais das Loterias CAIXA, além de divulgar produtos e serviços, serviram como reforço às campanhas publicitárias e institucionais.

A estratégia de Always On movimentou as redes sociais das Loterias CAIXA e manteve a presença da marca no ambiente digital e, também, em ambientes físicos.

Além das ações de comunicação voltadas para as vendas, foram realizadas campanhas institucionais voltadas para apostas seguras e utilização de canais oficiais de apostas, além da promoção do jogo responsável.

Essas publicações tiveram aceitação positiva por parte dos usuários e seguidores, o que ficou comprovado pela quantidade de visualizações e curtidas, como foram os casos dos posts em homenagem aos medalhistas paralímpicos, durante os jogos de Tóquio.<sup>14</sup>

Além disso, as mídias sociais das Loterias CAIXA contaram com divulgação de alteração nos produtos, repasses sociais, sorteios e prêmios acumulados.

## Programa Jogo Responsável

O jogo responsável é um conjunto de medidas, práticas e ferramentas empresariais dos operadores de jogos de azar que reduzem ou eliminam os riscos de potenciais impactos negativos da exploração do jogo sobre os jogadores e à sociedade em geral.

Como administradora das loterias federais, a CAIXA tem um compromisso com a sociedade e com as melhores práticas mundiais para a operação de jogos. Entre esses compromissos, está a preocupação com a forma sustentável de venda de produtos de loterias, visando proteger seus clientes.

As premissas do jogo responsável são a prevenção de jogos a menores de 18 anos, a orientação sobre prevenção e tratamento dos danos relacionados a jogos.

<sup>14</sup> As edições dos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020 e dos Jogos Paralímpicos de Tóquio 2020 foram realizadas em 2021, em razão da pandemia de covid-19.

As Loterias CAIXA estabeleceram um programa de dez passos com foco em comunicação, educação, orientação, identificação, avaliação, pesquisa, empregados, revendedores, design e jogos remotos.

As Loterias CAIXA possuem certificação Nível 3 concedido pela Associação Mundial de Loterias – The World Lottery Association (WLA).

## Ações desenvolvidas em 2021:

- Informações fornecidas sistematicamente ao jogador sobre as características do jogo, os riscos associados e as recomendações sobre jogo responsável, além de orientação diante de uma situação de risco por meio de cartazes afixados nas Lotéricas, posts nas redes sociais das Loterias CAIXA e disponibilização de canal para que os clientes possam buscar informações pelos números 4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas) e 0800 104 0104 (Demais Regiões);
- Pesquisas sobre perfil de apostador e prevalência sobre a compulsão a jogos, cujas etapas estão em desenvolvimento e previstas para serem concluídas no 1º trimestre de 2022;
- Treinamento de empregados;
- Treinamento de lotéricos;
- Semana do jogo responsável com disseminação de informações sobre o negócio e o programa;
- Sensibilização dos stakeholders para as ações relacionadas à prevenção da compulsão por jogos e apostas para maiores de 18 anos;
- Jogos e canais de divulgação com classificação indicativa para maiores de 18 anos.

## Responsabilidade Social

Responsabilidade Social é uma das premissas das Loterias CAIXA. A comercialização dos jogos lotéricos só é possível tendo em vista sua razão social. Assim, além do Programa Jogo Responsável, as Loterias disseminam conteúdos de cunho social e de relevância para toda a sociedade nas estampas dos bilhetes da Loteria Federal.

Ao longo do ano, foram abordadas temáticas com referência à sustentabilidade, meio ambiente, inclusão e responsabilidade social, entre outros.

Os bilhetes da Loteria Federal são impressos em papéis certificados pela Forest Stewardship Council (FSC), organização mundial que promove a conservação ambiental e o desenvolvimento sustentável de florestas ao redor do mundo, atendendo aos critérios legais, econômicos e sociais. Essa prática garante às Loterias CAIXA a utilização de material ecologicamente adequado e a produção de bilhetes que não interferem na degradação do meio ambiente. O Selo do FSC é estampado no verso de todos os bilhetes da Loteria Federal.

## Certificações nacionais e internacionais

A certificação World Lottery Association – Security Control Standard (WLA-SCS) representa o padrão mais abrangente e completo para operadores de apostas de loterias mundiais e possui dois diferentes níveis projetados para mensurar o padrão de segurança das loterias em relação aos seus sistemas.

As Loterias CAIXA foram indicadas a receber a certificação máxima, Nível 2, da WLA-SCS em 20/12/2021, após análise de auditoria independente realizada pelo Instituto Britânico de Padrões (British Standards Institution – BSI).

A WLA-SCS é uma norma internacional de segurança da informação do setor de Loterias que consolida as melhores práticas mundiais, registradas em controles relativos à operação de Loterias. A certificação Nível 1 avalia o cumprimento de controles dessa norma e o Nível 2 acrescenta o atendimento ao Padrão ISO/IEC 27001 para sistemas de gerenciamento de segurança da informação nos processos de gestão de sorteios, apuração e pagamentos de prêmios sob a responsabilidade das Loterias CAIXA.

Ao se certificar no nível máximo e implementar os controles da WLA-SCS, a CAIXA garante a conformidade dos seus processos com requisitos legais, a credibilidade de sua imagem como operadora de jogos e, consequentemente, a confiança de clientes apostadores e demais partes interessadas. A auditoria independente realizada pela British Standards Institution – BSI (Instituto Britânico de Padrões) concluiu pela recomendação da certificação das Loterias CAIXA por três anos, ou seja, até 2024.

## Destaques Loterias

Os resultados alcançados são reflexo de um conjunto de ações, projetos e iniciativas iniciados e desenvolvidos pelas Loterias no ano de 2021, entre os quais merecem destaque:

- Repositionamento da Quina, com a inclusão do final 5;
- Repositionamento da Lotomania, com a inclusão de mais um dia de sorteio semanal;
- Repositionamento da Timemania, com a possibilidade de realização de bolão para a modalidade;
- Repositionamento do Super Sete, com alteração do horário do sorteio;
- Fortalecimento da Loteca, com dois concursos semanais no mês de maio;
- Lançamento de novo ambiente de sorteio na Avenida Paulista, em São Paulo;
- Disponibilização de sistema de pedido de encalhe de bilhetes da Loteria Federal.



## CAPÍTULO 8

# RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Relacionamento e engajamento com partes interessadas
- Divulgação e reporte de informações
- Promoção do desenvolvimento sustentável
- Gestão de riscos socioambientais
- Gestão de práticas administrativas e da cadeia de fornecimento socioambientais
- Governança

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Erradicação da pobreza
- Fome zero e agricultura sustentável
- Saúde e bem-estar
- Educação de qualidade
- Água potável e saneamento
- Energia limpa e acessível
- Trabalho decente e crescimento econômico
- Indústria, inovação e infraestrutura
- Redução das desigualdades
- Cidades e comunidades sustentáveis
- Consumo e produção responsáveis
- Ação contra a mudança global no clima
- Paz, justiça e instituições eficazes
- Parcerias e meios de implementação



## Sustentabilidade e RSA

A Política de Responsabilidade Socioambiental da CAIXA (PRSA CAIXA) foi aprovada no ano de 2015, em atendimento à Resolução CMN nº 4.327/2014, consolidando princípios e diretrizes referentes às dimensões social, ambiental e econômica. Para fazer jus às mudanças no cenário nacional e mundial, em consonância com as melhores práticas do mercado, a PRSA CAIXA vem sendo aprimorada e teve sua nova versão aprovada pela Alta Administração em 2020, vigorando e orientando as ações da CAIXA a partir de 2021. A PRSA CAIXA vigente é aderente às Resoluções CMN nº 4.327/2014 e nº 4.557/2017, bem como ao normativo SARB nº 14/2017 e com o Plano de Ação

integralmente vinculado ao Plano Estratégico da empresa, sendo acompanhado, revisto e atualizado anualmente pelo seu mais alto órgão de governança.

Com a publicação da Resolução CMN nº 4.945/2021, a PRSA terá ajustes até julho/2022 e passará a se chamar Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

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

No ano de 2021, o Banco Central do Brasil, após consultas públicas, emitiu importantes resoluções que tratam de critérios de sustentabilidade para crédito rural, da política de responsabilidade socioambiental e da divulgação de relatório de riscos, pelas instituições financeiras.

- Resolução CMN nº 4.943/2021, que altera a Resolução nº 4.557/2017 e dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, com criação das modalidades de risco social, ambiental e climático, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações, orientações sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo (PLDFT) e integração entre os riscos.
- Resolução CMN nº 4.945/2021, que inclui a dimensão clima nas questões relacionadas à política de responsabilidade socioambiental, dispondo sobre ações que garantam sua efetividade. A sigla PRSA passa a figurar como PRSAC (Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática). Também apresenta adequação na Governança do tema e estabelece critérios para integração de comitês.
- Resolução BCB nº 139/2021, que apresenta critérios e dispõe sobre a divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC), que

passará a abordar aspectos de Governança e Estratégia do risco social, ambiental e climático nas instituições financeiras, bem como gerenciamento de processos, indicadores de risco e oportunidades de negócios associados aos riscos social, ambiental e climático.

- Resolução BCB nº 151/2021, que trata da remessa de informações relativas a riscos sociais, ambientais e climáticos de que tratam a Resolução nº 4.557/2017, e a Resolução CMN nº 4.945/2021.

As normas citadas estabelecem diretrizes de atuação das instituições do Sistema Financeiro Nacional quanto à implementação de medidas de Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade. As novas regras passarão a vigorar em julho de 2022 e demonstram a preocupação com o enfrentamento de um dos grandes desafios de nossa geração: a mitigação dos riscos decorrentes tanto de mudanças ambientais e climáticas, quanto da existência de disparidades de oportunidades de participação e afluência social, que possam afetar a estabilidade do poder de compra da moeda. A CAIXA tem promovido o debate e as adequações internas de forma proporcional ao seu modelo de negócios, à natureza de suas operações e à complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição.

## **OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

### **Também adotamos como diretrizes os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.**

Ao longo do relato, é possível identificar as ações da CAIXA que se alinham aos ODS e suas metas.



## Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD

A CAIXA passou a observar também Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), força-tarefa que, em 2017, apresentou recomendações para divulgação de ações relacionadas a clima em relatórios financeiros. É orientada a divulgação:

- Da governança sobre riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas;
- Dos impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização, sempre que tais informações forem relevantes;
- De como a organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados às mudanças climáticas;
- Das métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerir riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sempre que tais informações forem relevantes.

## Atuação e imagem

A atuação da CAIXA é regida pela observância da responsabilidade pelos impactos das ações e atividades na sociedade e no meio ambiente, estando fortemente conectada com o equilíbrio entre resultados econômicos, sociais e ambientais. Assim, a gestão dos nossos negócios e relacionamentos com nossos públicos se baseia em práticas que buscam a consolidação da CAIXA como empresa socialmente responsável, ambientalmente correta e economicamente viável.

Ponto importante na Política de Governança Corporativa, o princípio da Responsabilidade Socioambiental estabelece que a gestão e as decisões de negócios contemplam aspectos socioambientais, norteados pela Política de Responsabilidade Socioambiental CAIXA, o que reforça o comportamento transparente e ético que faz parte de nossa essência.

Atualmente, o Comitê Delegado de Vice-Presidentes de Compras e Contratações, Marketing e Responsabilidade Socioambiental tem a atribuição de assegurar a articulação entre as diversas áreas da CAIXA em processos de desenvolvimento, implantação, avaliação e acompanhamento da sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

## Informações de Sustentabilidade

A Gerência Nacional de Sustentabilidade e RSA é a unidade que responde pelo assunto e executa ações de indução da RSA de forma transversal na CAIXA.

A CAIXA divulga, por meio do Relatório Integrado, os principais dados do banco a partir de indicadores setoriais e de RSA, demonstrando os resultados alcançados no ano e os almejados para o futuro, dentro dos pilares econômico, ambiental e social.

O documento é um dos requisitos de transparéncia exigido pela Lei das Estatais (Lei nº 13.303/2016), prevista no art. 8º, inciso IX, Relatório Integrado ou de Sustentabilidade.

Em 2021, a estrutura de RSA ganhou maior peso institucional com a criação de uma Superintendência Nacional específica para RSA, vinculada à Vice-Presidência de Governo. A reformulação teve como objetivo conferir maior celeridade nos processos internos de RSA e oferecer maior transparéncia e governança, com elaboração de subsídios e participação no processo de tomada de decisões relacionadas ao estabelecimento e à revisão da PRSA.

## Capacitação interna em RSA

### FS4

Dando continuidade à disseminação dos princípios e das diretrizes da responsabilidade socioambiental entre empregados CAIXA, em 2021, os seguintes cursos passaram a compor o rol de treinamentos oferecidos:

- Crédito Responsável – SARB 10, concluído por 5.299 empregados até 31/12/2021;
- Relacionamento com o Consumidor Idoso – SARB 23, concluído por 26.937 empregados até 31/12/2021;
- Consumidor Vulnerável – SARB 24, concluído por 26.075 empregados até 31/12/2021;
- Responsabilidade Socioambiental (antigo "Responsabilidade socioambiental nos negócios bancários" reformulado), concluído por 442 empregados até 31/12/2021. O conteúdo da ação educacional está mais uma vez em atualização, visando contemplar as deliberações das Resoluções do CMN, divulgadas no dia 15/09/2021;
- Mensuração de Impactos Socioambientais, concluído por 287 empregados até 31/12/2021.

## Termo de Ciência

SARB 14

Para garantir a disseminação da PRSA (disponível para download público na página da CAIXA, em [https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/Politica\\_RSA.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/Politica_RSA.pdf)) a todos os empregados, foi disponibilizado o Termo de Ciência das Diretrizes RSA CAIXA. O documento, que elenca as principais diretrizes da PRSA e oferece link para os normativos relacionados, está disponível no portal interno do banco e requer a assinatura obrigatória por todos os empregados, por meio de login, com aposição de matrícula e senha.

A medida não apenas cumpre determinação da legislação reguladora da PRSA, mas também contribui no acultramento do corpo de colaboradores no sentido de passarem a considerar as diretrizes no seu dia a dia, influenciando em todos os seus negócios, planejamentos e comportamentos.

Até 31/12/2021, 43% dos empregados haviam assinado o Termo e estão previstas ações internas para indução ao conhecimento e para a assinatura em 2022.

## Fundo Socioambiental

FS7, FS8

Criado em 2010, o Fundo Socioambiental da CAIXA (FSA CAIXA) tem como objetivo apoiar projetos e investimentos de caráter social e ambiental que se enquadrem nos programas e ações da empresa e que sejam vinculados ao desenvolvimento sustentável para beneficiar, prioritariamente, a população de baixa renda. Os recursos que constituem o FSA CAIXA e as diretrizes de investimento são definidos em um Plano de Aplicação, elaborado de maneira conjunta com representantes do Comitê Gestor do Fundo.

Desde a criação do FSA CAIXA, foram destinados mais de R\$ 262 milhões para projetos socioambientais em áreas como recuperação hídrica, reflorestamento, compostagem, energia solar, promoção socioeconômica, desenvolvimento local, capacitação de mão de obra e geração de emprego e renda. No ano de 2021, foram desembolsados mais de R\$ 19 milhões para apoio financeiro à execução dos projetos a seguir.

ACF	Projeto	Data desembolso	Valor desembolsado
1442015	Parque Fluvial Januária	12/08/2021	R\$ 1.550.310,73
1522016	Recursos Hídricos Salvador – EMBASA	18/08/2021	R\$ 620.437,98
1632017	Fortalecendo Comunidades para o Fortalecimento de Cidades	01/07/2021	R\$ 72.691,70
1832018	Ampliação e Fortalecimento dos Resíduos Sólidos	29/06/2021	R\$ 338.336,21
1932018	Energia das Mulheres da Terra	30/06/2021	R\$ 375.530,00
1952018	Compostagem Natural Nascentes do Pantanal	01/11/2021	R\$ 46.810,00
1982018	Lixo Orgânico Zero, em Lages (SC)	09/08/2021	R\$ 231.454,00
2052021	Revitalização e Conservação da Bacia Hidrográfica do Rio Manuel Alves da Natividade – Tocantins – IBRAMAR	21/10/2021	R\$ 1.583.180,00
2062021	Nascentes Vivas – IDS	21/10/2021	R\$ 2.052.405,22
2072021	Recomposição Florestal da Sub-Bacia do Ribeirão Sabará-Caeté em Sabará – PROBIOMAS	21/10/2021	R\$ 304.172,03
2.082.021	Marajó Socioambiental 2030	21/10/2021	R\$ 1.730.291,00
2092021	Microbacia do Isidoro – Sub-Bacia do Rio das Velhas	23/11/2021	R\$ 341.383,05
2102021	Águas Cerratenses: Semear para Brotar	23/11/2021	R\$ 3.526.030,61
2112021	Projeto Fogões + Eficientes	23/11/2021	R\$ 4.655.133,23
2122021	Pomares da Mata	03/12/2021	R\$ 1.849.703,89
<b>Total</b>			<b>R\$ 19.277.869,65</b>

Os investimentos do FSA CAIXA contribuem com o engajamento da população nas comunidades onde a CAIXA atua, além de alavancar parcerias estratégicas, que unem diversos atores do poder público, de entidades privadas brasileiras e internacionais, fortalecendo o papel e a imagem da CAIXA perante a sociedade.

## CAIXA Florestas

O CAIXA Florestas, por meio de ações práticas e de acordos de cooperação financeira, atua na recuperação e na proteção de florestas e unidades de conservação em todos os biomas brasileiros, além de valorizar a biodiversidade do país.

Lançado em outubro de 2020, o CAIXA Florestas, que é uma das maiores iniciativas de preservação ambiental do país, vem destinando cerca de R\$ 150 milhões por ano, por meio FSA CAIXA, para ações socioambientais com populações em situação de vulnerabilidade social e para o plantio de árvores em todos os biomas brasileiros. O CAIXA Florestas prevê o plantio de 10 milhões de árvores em até cinco anos.

As ações são viabilizadas por meio da assinatura de Acordos de Cooperação Financeira com agentes executores parceiros. Além do plantio de árvores, o programa inclui, também, ações de inserção social e econômica, além de educação ambiental para o manejo sustentável e o extrativismo consciente.

A CAIXA habilitou em 2021 os primeiros oito projetos do CAIXA Florestas, que beneficiam populações de 77 municípios, nos estados de Minas Gerais, Tocantins, Pará, Goiás, Bahia e Espírito Santo.

Investimento FSA	<b>R\$ 60 milhões</b>
Beneficiários	1,44 milhão de pessoas
Nascentes	2,2 mil
Árvores	3,7 milhões

## ESG e Sustentabilidade

Com o objetivo de ampliar a perspectiva de análise de negócio para além de métricas financeiras, a CAIXA passou a incorporar na divulgação de seus resultados o Reporte ESG. A sigla em inglês significa Environmen-



tal, Social and Governance e é utilizada para designar melhores práticas ambientais, sociais e de governança de empresas dos mais diversos segmentos. Ainda em 2020, as informações ESG da CAIXA compuseram a divulgação do resultado anual e, em 2021, foi divulgada em seus balanços trimestrais.

Desde a divulgação anual de 2020, a CAIXA tem feito levantamento dos seus principais números dentro dessas frentes, com resultados expressivos de atuação em investimentos sustentáveis, gerando negócios socioambientais responsáveis, reforçando o seu papel como agente de políticas públicas do Governo Federal e garantindo a transparência e a credibilidade frente ao mercado, governo e clientes. Os balanços da CAIXA podem ser vistos no seu canal do Youtube (<https://youtube.com/user/canalcaixa>).

## ESG em números (dados de 2021)

No âmbito da inclusão bancária, registramos que 602 mil pessoas de baixa renda tiveram, no 4º trimestre de 2021, acesso à sua primeira conta bancária por meio da CAIXA, tendo R\$ 4,09 bilhões em crédito concedido.

Com a abertura das contas sociais digitais, deixamos de realizar 6,8 milhões de impressões, ou seja, deixamos de utilizar 916 árvores somente para esse processo.

No esforço para promover uma verdadeira transformação digital, registramos, em 2021, nos canais *Internet Banking*, App CAIXA e App CAIXA Tem, 13,5 bilhões de transações bancárias digitais, cerca de R\$ 1,6 trilhão movimentados sem a necessidade de deslocamento ou emissão de papel.

Em 2021, cerca de 185 mil pequenos e microempreendedores de todo o país acessaram R\$ 14 bilhões por meio das linhas de crédito PRONAMPE e FAMPE, o que se caracterizou como importante apoio econômico nesse período de pandemia.

Para as mulheres empreendedoras, a CAIXA concedeu durante o ano de 2021 R\$ 1,3 bilhão crédito a micro e pequenas empresas que têm mulheres como proprietárias ou sócias.

A CAIXA no ano avaliou 356 pedidos de tomadores de operações de crédito comercial, especificamente para empresas cujo CNAE está sujeito a apresentação de licença ambiental, com volume de R\$ 11,8 bilhões. Dessas, 113 avaliações condicionaram o tomador ao atendimento de ações de mitigação de risco socioambiental, representando um volume de R\$ 5,99 bilhões.

Em 2021, a CAIXA entregou 32.461 mil unidades habitacionais para cerca de 130 beneficiários.

No ano, foram concedidos cerca de R\$ 3,5 bilhões nas operações da linha de financiamento CAIXA Hospitais, destinados exclusivamente aos hospitais e entidades filantrópicas que atendem pelo Sistema Único de Saúde (SUS), melhorando a estrutura de atendimento ao povo brasileiro.

Quando o assunto é saneamento e infraestrutura, foram firmados 237 contratos e investidos mais de R\$ 4,65 bilhões em todo o território nacional para o desenvolvimento do Brasil.

Confirmando o papel da CAIXA como agente de políticas públicas do Governo Federal, foram pagos R\$ 250,4 bilhões em benefícios sociais continuados e emergenciais. Esses valores contemplam os pagamentos dos programas Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEm), Auxílio Brasil, Bolsa Família, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, benefícios previdenciários do INSS e programas regionais emergenciais e demais benefícios sociais continuados de transferência de renda.

A CAIXA também contribuiu para resultados socioambientais com ações internas. Cerca de 93 prédios/espaços em que funcionavam unidades da CAIXA foram desocupados, aumentando a eficiência da gestão dos nossos recursos.

No ano, 29.060 empregados, o que corresponde a 34,29% dos empregados CAIXA, trabalharam remotamente, o que contribuiu para as medidas de contenção da covid-19.

A CAIXA investiu R\$ 515 mil em aquisição de placas fotovoltaicas, resultando em um total de 11,6 MWp de potência instalada e finalizou a implantação do projeto de 166 usinas, perfazendo uma economia de R\$ 11,9 milhões em 2021.

A Campanha do Agasalho 2021 recolheu doações em mais de 700 agências da CAIXA nas regiões Sul e

Sudeste do Brasil, que novamente foram convidadas a mobilizar público interno, clientes e parceiros a aderirem à campanha e fazerem suas doações. A campanha coletou mais de 21 mil itens entre agasalhos e cobertores arrecadados e doados a entidades habilitadas pelo Pátria Voluntária.

## Fatores ESG

A Gestão de Fundos Estruturados da CAIXA definiu ao longo de 2020 as linhas gerais do processo que visa incorporar o impacto dos fatores ESG sobre o processo de investimento, o que, entre outros aspectos, inclui interação com empresas que compõem o portfólio dos fundos de investimento para tratar de assuntos ligados a essa temática.

Os signatários devem se comprometer a incorporar os fatores ASG, conforme previsto no Princípio 1 do PRI. Eles podem ser incorporados às práticas de investimento por meio de três abordagens: integração, screening e temática, sendo que os investidores podem usar de apenas uma ou de uma combinação de mais de uma abordagem, tendo em vista que essa decisão deve ter como base o resultado desejado, tais como melhorar o perfil de risco-retorno, evitar setores específicos ou direcionar capital para objetivos ambientais e/ou sociais específicos.

## Risco Socioambiental

FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6, FS8, FS10, FS11

O risco socioambiental é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de danos socioambientais relacionados aos produtos, serviços e processos da empresa, sendo este considerado um risco relevante para o banco, conforme Resolução CMN nº 4.557/2017, assim delimitado em sua Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA.

Sob a ótica do princípio da precaução introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a CAIXA realiza a avaliação de risco socioambiental das operações de crédito mais relevantes, segundo critérios internos, de maneira a reduzir ou evitar impactos negativos no meio ambiente, decorrente de nossas atividades.

O gerenciamento do risco social, ambiental e climático da CAIXA está sob gestão da Vice-Presidência Riscos e tem como objetivo identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco nas atividades e operações da CAIXA como 2º Linha de Defesa.

A Política Institucional CAIXA tem como uma de suas diretrizes a Responsabilidade Socioambiental, deixando claro o posicionamento do banco em seus negócios, processos e relacionamentos, que preza pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade. Para tal, a Política estabelece que a avaliação e o gerenciamento do risco social, ambiental e climático garantem o alinhamento à legislação vigente, à estratégia corporativa e às boas práticas de mercado, não sendo permitido o relacionamento com partes interessadas para as quais sejam evidenciadas práticas que não estejam aderentes às exigências de caráter socioambiental.

Entre as diretrizes para implantação da Política, destaca-se a atuação preventiva e o gerenciamento do risco social, ambiental e climático na CAIXA, que deve considerar:

- A existência de sistemas, rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar os riscos presentes nas atividades e nas operações da CAIXA;
- O registro de dados referentes às perdas efetivas em função de danos socioambientais;
- A avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços;

- Os procedimentos para adequação do gerenciamento do risco socioambiental às mudanças legais, regulamentares e de mercado.

O Risco Socioambiental permeia políticas importantes: a Política Institucional da CAIXA, a Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA e a Política de Crédito da CAIXA.

Em 2021, em atenção aos novos conceitos discutidos e implementados pelo Banco Central na Resolução CMN nº 4.943/2021, a governança foi alterada, criando o mandato de risco social, ambiental e climático, em substituição ao mandato de risco socioambiental, ampliando assim os conceitos e temas debatidos no banco.

Sob o amplo mandato de riscos sociais, ambientais e climáticos, a CAIXA iniciou um processo de reavaliação dos principais tópicos e temas relevantes para sua atuação e aprimoramento do gerenciamento de riscos. Além do mapeamento e diagnóstico interno dos principais temas relevantes e atividades, para fazer frente ao desafio, a equipe técnica de riscos sociais, ambientais e climáticos teve um fortalecimento, com acréscimo de 100% na força de trabalho.

## Gerenciamento dos Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos

AMBIENTAL	SOCIAL	GOVERNANÇA DO RISCO	CLIMÁTICO
Exigências legais	Responsabilidade com os clientes	Sistema de gestão	Teste de estresse
Melhores Práticas	Fornecedores	Transparência e reporte	Análise de cenários
Pouição e manejo de resíduos	Comunidades afetadas	Tratamento de dados	Emissões
Biodiversidade e uso do solo	Atendimento à Legislação	Registro de perdas	Mudanças climáticas
Uso de recursos naturais	Saúde e Segurança do trabalhador	Modelagem	
		Setores Críticos	
		Engajamento e cultura de riscos	

Considerando o mandato de riscos sociais, ambientais e climáticos, a imagem demonstra a materialidade dos principais tópicos e temas relevantes para nossa atuação e aprimoramento do gerenciamento de riscos.

## Fortalecimento da cultura de Risco Socioambiental

Em 2021, a CAIXA avançou em ações de aculturamento interno sobre os riscos sociais, ambientais e climáticos. Na Universidade CAIXA, foi realizada a incorporação, no Curso de Responsabilidade Socioambiental, de dois módulos específicos de risco, apresentando ferramentas de identificação, avaliação, classificação, mitigação e monitoramento de riscos socioambientais. Também foi feita a atualização das ações educacionais de Concessão de Crédito Pessoa Jurídica e Pessoa Física, que passaram a incorporar conteúdo de riscos socioambientais, trazendo uma visão desses riscos para os empregados que atuam diretamente com os negócios do banco. Com essas mudanças, as capacitações passaram a se chamar Concessão de Crédito Sustentável Pessoa Jurídica e Pessoa Física.

Além disso, foi realizada palestra de sensibilização sobre o risco socioambiental para os empregados da CAIXA por meio da agenda Risco Talks, ferramenta da Vice-Presidência de Riscos que visa difundir conhecimento e disseminar a cultura de risco.

Ainda visando a sensibilização e geração de informações para o público interno, temos em ambiente de intranet o Blog Risco Social, Ambiental e Climático, que apresenta informações sobre eventos, cursos, dúvidas frequentes, notícias e conteúdos sobre risco social, ambiental e climático que estão relacionados aos negócios, processos e atividades do banco.

## Atuação nos Negócios e Operações da CAIXA

### Produtos e Serviços

A CAIXA realiza a avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços.

Visando o atendimento legal e a tempestividade frente às mudanças legais, regulamentares e de mercado, o banco possui sistema para avaliação de normas externas, assim como também emite posicionamento sobre as diversas modalidades de contratos, sob o aspecto do risco socioambiental.

A avaliação leva em consideração a aderência do produto ou serviço às políticas que regem práticas de gerenciamento de risco na CAIXA.

Consideramos também nos produtos de crédito previsão para a avaliação do cliente quanto à prática relacionada ao trabalho em condições análogas às de escravo e quanto à exploração irregular, ilegal ou criminosa do trabalho infantil nas suas atividades.

Os produtos da empresa não são comercializados com empresas envolvidas com:

- Prática relacionada ao tráfico de pessoas, à exploração sexual ou à exploração criminosa da prostituição, discriminação racial, de gênero, orientação sexual, cultural, étnica, política, nacionalidade, religião, situação econômica, etária ou qualquer outro aspecto social;
- Prática de ato irregular, ilegal ou criminoso que impõe negativamente povos ou comunidades tradicionais, entre eles indígenas e quilombolas, incluindo a invasão ou a exploração irregular, ilegal ou criminosa de suas terras;
- Prática de ato lesivo ao patrimônio público, ao patrimônio histórico, ao patrimônio cultural ou à ordem urbanística.

Como banco da inclusão, os produtos e serviços devem prever a acessibilidade predial, de informações e serviços a deficientes físicos, auditivos e visuais, pessoas com mobilidade reduzida e idosos, adequada aos canais de atendimento da CAIXA, respeitando o tipo de deficiência.

Observamos também para que os produtos e serviços exijam do tomador/cliente o cumprimento de legislação e regulamentação ambiental; o cumprimento de decisões judiciais ou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) ou de outros termos de compromisso e de regularização de cunho ambiental.

### Agronegócio

A concessão de crédito rural no Bioma Amazônia é condicionada à comprovação da regularidade ambiental.

tal e fundiária dos imóveis e à ausência de sobreposição com embargos de atividades e imóveis na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). Tais requisitos incluem, entre outros, a apresentação da licença ambiental pertinente (se for o caso de atividade potencialmente poluidora ou utilizadora de recursos naturais, assim delimitado pelo órgão ambiental) e a apresentação do Cadastro Ambiental Rural, buscando cumprimento do Código Florestal, da Política Nacional de Meio Ambiente e das exigências do Manual de Crédito Rural (MCR).

As propostas de financiamento que beneficiam imóveis rurais localizados no Bioma Amazônia têm suas análises centralizadas em equipes especialistas do agronegócio da CAIXA. Essa centralização assegura o cumprimento de todas as exigências legais.

Em 2021, a área de risco da CAIXA realizou avaliação do uso do Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC) pela área de agronegócio da empresa, considerado satisfatório, conforme orienta o MCR, assim como realizou a avaliação da adequação dos comandos do MCR às normas de produtos de crédito agrícola, estando a CAIXA adequada ao atendimento das regras do regulador, de modo a ampliar com segurança sua carteira de crédito, sem riscos socioambientais relevantes. Também realizamos o monitoramento da carteira de crédito do agronegócio para avaliar sua exposição ao risco ambiental (presença de embargos do IBAMA), social (apontamento de trabalho escravo) e climático (exposição de setores ao risco climático).

## Terrenos Contaminados

Em alinhamento com o normativo de autorregulação bancária da FEBRABAN SARB 14, o banco utiliza-se do Levantamento de Indícios de Contaminação (LIC) para identificação de áreas contaminadas em imóveis arrolados nas propostas de operações de crédito, evitando, assim, incorporar um passivo ambiental.

Possuímos metodologia para realização da avaliação de terrenos com potencial de contaminação, o Guia CAIXA de Sustentabilidade Ambiental, que fornece orientações técnicas e de procedimentos para a identificação de indícios de contaminação em terrenos, apresentados em propostas de financiamento a empreendimento habitacional, a fim de prevenir eventuais riscos ambientais, legais e financeiros.

## Condições ambientais – habitação

Para os projetos habitacionais é exigida a apresentação da licença ambiental conforme a fase do projeto, assim como, se aplicáveis, as devidas outorgas de direito de uso de recursos hídricos e a Declaração de Origem Florestal (DOF).

Quando a origem do recurso é o FGTS, os projetos devem atender à Política Socioambiental desse 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.

## Clientes Pessoa Jurídica

Foram realizadas 346 análises de risco socioambiental em 2021, totalizando R\$ 12,16 bilhões em valor de operações. Tais manifestações ocorreram para empresas que exercem atividades sujeitas ao licenciamento ambiental e que pleiteiam operações de crédito de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões.

No final de 2021, após recomendações feitas pela 3ª Linha de Defesa, o banco realizou outra mudança significativa em seus processos para fortalecer o gerenciamento dos riscos socioambientais, alterando o gatilho para análise socioambiental especializada de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões para exposição total do cliente PJ superior a R\$ 10 milhões.

Posicionamento	Quantidade
Favorável	213
Desfavorável	133

Crédito condicionado*	Quantidade
Sim	237
Não	109

\*Sujeito a condicionantes específicas para atendimento à regularidade ambiental, social ou climática, com inclusão de cláusulas ou planos de ação específicos.

O resultado das análises de risco de 2021 foi:

Risco	Quantidade
Baixo	49
Médio	152
Alto	132
Crítico	13
Total	346

## Princípios do Equador

A CAIXA é signatária dos Princípios do Equador desde 2009, adotando critérios socioambientais referenciados nos Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial no financiamento de projetos. Em termos de autorregulação no sistema financeiro, esse protocolo é considerado um dos mais relevantes instrumentos para a adoção de critérios objetivos na avaliação e no monitoramento de projetos que se caracterizam por inerentes e significativos impactos sociais e ambientais, gerando a necessidade de uma estratégia que permite não só mitigá-los, mas também evitar que os riscos socioambientais inviabilizem a operação e, consequente-

mente, ocasionem perda financeira para os signatários e causem danos para a sociedade e o meio ambiente.

Para empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador, é realizada uma análise de riscos socioambiental especializada, contando com o apoio de uma consultoria socioambiental independente para avaliação de projetos de alto risco (Categoria A) e, quando necessário, para projetos de médio risco (Categoria B).

Com base nos oito Padrões de Desempenho da IFC, o banco avalia o empreendimento visando estabelecer se o sistema de gestão socioambiental é capaz de identificar os impactos e riscos do projeto, bem como o engajamento efetivo da comunidade, os principais planos e programas socioambientais para atendimento das partes afetadas, bem como para mitigação dos impactos socioambientais causados, incluindo mudanças climáticas, biodiversidade, direitos humanos e povos indígenas. Com isso, o banco assegura que os projetos financiados com base nos Princípios do Equador são desenvolvidos em conformidade com a legislação pertinente e que adotam as melhores práticas previstas nos Padrões de Desempenho da IFC e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.

Em 2021, foi contratado um projeto de esgotamento sanitário na categoria Project Finance, com investimento total de R\$ 749 milhões, com R\$ 356 milhões financiados pela CAIXA, passando a compor o monitoramento periódico de risco socioambiental do banco com o apoio de uma consultoria socioambiental independente.



<b>Project Finance</b>			
Número total de projetos	1		
<b>Setor</b>			
Mineração	0		
Infraestrutura	1		
Óleo e gás	0		
Energia	0		
Outros	0		
<b>Região</b>			
América	1		
Europa, Oriente Médio e África	0		
Ásia-Pacífico	0		
<b>Designação de país</b>			
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Designado	0	0	0
Não designado	0	1	0
<b>Avaliação Independente</b>			
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	0	1	0
Não	0	0	0
Total de Projetos Categoria A	0		
Total de Projetos Categoria B	1		
Total de Projetos Categoria C	0		

No período, não houve análise de acordo com os Princípios do Equador para projetos nas categorias Assessoramento Técnico PPP – FEP, Empréstimo Corporativo Dirigido a Projetos e Refinanciamento Relacionado a Projetos e Financiamento de Aquisição Relacionada a Projetos.

O processo de gerenciamento do risco socioambiental dos projetos enquadrados nos Princípios do Equador, além de abranger a avaliação de risco, inclui as

salvaguardas contratuais necessárias para atendimento à legislação, a proteção ao meio ambiente, aos trabalhadores e às comunidades afetadas, de acordo com o grau de risco socioambiental do projeto. Em determinados casos, também são exigidos planos de ação específicos, sendo estes monitorados pelo banco ao longo da vigência do contrato. Caso a instituição financeira identifique descumprimento do plano de ação e/ou das cláusulas socioambientais contra-

tuais, é facultada à CAIXA a suspensão de recursos financeiros ao projeto e até mesmo o vencimento antecipado do contrato.

O monitoramento socioambiental é realizado para os projetos de alto e médio risco (Categorias A e B), contemplando (mas não se limitando) o acompanhamento por consultoria socioambiental independente, avaliação de planos de ação corretivos, reavaliação dos riscos identificados periodicamente, visitas técnicas quando necessário, reuniões de alinhamento e de sensibilização com os clientes, dentre outros. Em alguns casos específicos, o banco necessita atuar de maneira mais próxima aos clientes visando buscar soluções para a regularidade socioambiental e perenidade do projeto.

## Salvaguardas Socioambientais

FS7, FS8

A aprovação de operações de crédito para pessoa física ou jurídica possui mitigadores socioambientais, alinhados às normas externas (legais e autorregulatórias), de acordo com o risco socioambiental associado, por meio da inclusão de cláusulas contratuais. Em 2021, as cláusulas foram revisadas para o segmento Atacado, assim como para os Princípios do Equador.

Outro mitigador relevante utilizado pelo banco é a exigência de planos de ação específicos, seja para projetos enquadrados nos Princípios do Equador, geralmente de maior complexidade e robustez, seja nas análises socioambientais, estas geralmente associadas ao acompanhamento de condicionantes de licenças ambientais, de termos de ajuste de conduta ou pendências de regularidade. Em geral, a liberação de recursos fica condicionada à regularidade e ao atendimento das cláusulas e compromissos firmados.

## Risco Climático

A CAIXA é membro da United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI), instituição de referência do setor bancário com diversas diretrizes e parâmetros para um sistema bancário sustentável, demonstrando os impactos e como o sistema financeiro pode gerenciá-los. Em especial, a UNEP-FI possui um viés de risco climático, oportunizando aos bancos membros as melhores práticas de mercado e de avaliação de riscos.

Cabe destacar que o banco possui indicador em sua Declaração de Apetite por Risco sobre o limite de exposição da carteira comercial de Pessoa Jurídica de empresas com atividade sob alto risco climático indicadas pela Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Em 2021, a CAIXA implantou a Taxonomia Verde da FEBRABAN nos processos de análise de risco socioambiental especializada, indicação nas avaliações se as atividades do tomador estão sob risco climático e também realizou a implantação da Régua de Sensibilidade da FEBRABAN.

Além disso, com a versão IV dos Princípios do Equador, os projetos devem incluir na documentação a avaliação de riscos de mudanças climáticas alinhada com as categorias de risco físico climático e risco de transição climática da TCFD. A avaliação de risco de mudanças climáticas, para todos os projetos de alto risco socioambiental e, quando adequado, para os de médio risco, levará em consideração os riscos físicos relevantes. No que tange aos riscos de transição, para todos os projetos em que haja a expectativa de que a soma das Emissões de Escopo 1 e de Escopo 2 ultrapassem 100 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente anualmente, deve-se considerar os riscos de transição relevantes e uma análise de alternativas.

Como mecanismo de monitoramento, o risco climático está incorporado em nossa Declaração de Apetite por Riscos – RAS 2021.

## Monitoramento de 2<sup>a</sup> Linha de Defesa

O gerenciamento de riscos na CAIXA segue as premissas estabelecidas no Modelo das Três Linhas. Cabe à 1<sup>a</sup> Linha a responsabilidade pela gestão de riscos dos seus processos, bem como das unidades a elas subordinadas, devendo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos inerentes aos processos sob sua gestão, inclusive o risco social, ambiental e climático, gerindo todo ciclo do risco de ponta a ponta e atuar transversalmente na construção das ações de tratamento dos riscos, ainda que em conjunto com outras unidades que atuam em seus processos.

Já a 2<sup>a</sup> Linha é composta por unidades identificadas preferencialmente pelos riscos, causas e consequências decorrentes dos processos da CAIXA e, no que tange aos riscos sociais, ambientais e climáticos, é exercida pela Vice-Presidência Riscos. Cabe a ela, entre outras atribuições, avaliar a adequação do gerenciamento de riscos pela 1<sup>a</sup> Linha quanto à

eficiência e eficácia, bem como monitorar o gerenciamento de riscos por meio de análises de reportes e indicadores.

Por fim, a 3<sup>a</sup> Linha é composta pela Auditoria Interna, que atua de forma independente das demais unidades e é responsável por reportar à Alta Administração os aspectos relevantes relacionados ao risco, controle e governança, inclusive sobre aspectos de riscos socioambientais.

Em 2021, foram realizados monitoramentos e estudos relevantes pela 2<sup>a</sup> Linha de Defesa do banco, visando o monitoramento de riscos sociais, ambientais e climáticos, dos quais destacam-se:

#### • Social

**Fornecedores** – A avaliação visou identificar riscos, fragilidades e melhores práticas do banco no que tange ao relacionamento com as partes interessadas, bem como avaliar o cumprimento da Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores do banco;

**Saúde e Segurança** – A avaliação interna buscou assegurar que as questões trabalhistas e de saúde e segurança dos empregados e colaboradores são adotadas de maneira assertiva e alinhada à legislação no banco, trabalhando para a melhoria contínua do processo e da qualidade da segurança e da saúde no banco;

**Trabalho Escravo** – A CAIXA, com base em sua atuação com operadora de políticas públicas e nos compromissos firmados, repudia toda e qualquer forma de trabalho análogo ao escravo, posicionamento que configura uma restrição absoluta para a concessão do crédito a tomadores que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo. O monitoramento da carteira de crédito do banco visa identificar aqueles que estejam relacionados na lista de Trabalho Escravo do Ministério do Trabalho.

#### • Ambiental

**Gestão de Resíduos** – Buscando a conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, o banco revisou as ações e metodologias voltadas para implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), trazendo uma visão geral sobre melhorias e aprimoramento dos processos;

**Embargos ambientais** – A CAIXA realizou o monitoramento da carteira de crédito cujos tomadores esta-

vam relacionados na lista de embargos do IBAMA. Sendo um instrumento que paralisa a operação/atividade da contraparte, também poderá reduzir a capacidade produtiva ou de geração de receita do tomador, contribuindo para o agravamento do risco de crédito. Atualmente o embargo é verificado em operações de crédito rural, operações corporativas avaliadas pelas Centralizadoras de Riscos e análises de risco socioambiental para tomadores que possuem exposição acima de R\$ 10 milhões;

**Agronegócio** – Monitoramento da carteira do agronegócio para avaliar sua exposição a risco ambiental, social e climático, em especial no que tange às questões de embargos ambientais e ao trabalho análogo ao escravo. Além disso, foi realizada a avaliação do uso do Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC) pela 1<sup>a</sup> Linha de Defesa.

**Caixa Hospitais** – Reavaliação das condições necessárias de caráter ambiental e sanitário para operação com clientes do setor médico hospitalar.

#### • Climático

**Exposição da Carteira de Crédito** – O banco possui indicador na RAS referente à exposição da carteira de crédito Pessoa Jurídica ao risco climático, acompanhando sua exposição mensalmente.

**Avaliação do Relatório de Gases de Efeito Estufa** – Atena aos riscos físicos e de transição, a 2<sup>a</sup> Linha avaliou o processo de inventário de Gases de Efeito Estufa, seu indicador de desempenho inserido na estratégia CAIXA e as ações relativas ao programa CDP Supply Chain.

## Entregas relevantes

Em 2021, incorporamos de maneira formal na estrutura de governança o risco climático, indicando unidade interna para atendimento dessa nova modalidade de risco.

Iniciamos processo, a partir de recomendações da auditoria interna para ampliar o gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático, ensejando uma avaliação interna de rotinas e procedimentos, visando aprimorar o gerenciamento de riscos e reavaliação do modelo de capital para o risco socioambiental, culminando em um levantamento dos principais pontos de melhorias, trazendo maior alinhando também às exigências do Banco Central do Brasil.

Internamente, consolidamos nossa base de Perdas por Danos Socioambientais em atendimento à Resolução CMN nº 4.327/2014 e com base no anexo V do normativo de autorregulação SARB 14.

## Ambiental

- Gestão de resíduos – Buscando a conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, o banco revisou as ações e metodologias voltadas para implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), trazendo uma visão geral sobre melhorias e aprimoramento dos processos;
- Embargos ambientais – A CAIXA realizou o monitoramento da carteira de crédito cujos tomadores estavam relacionados na lista de embargos do IBAMA. Sendo um instrumento que paralisa a operação/atividade da contraparte, também poderá reduzir a capacidade produtiva ou de geração de receita do tomador, contribuindo para o agravamento do risco de crédito. Atualmente o embargo é verificado nas operações de crédito rural, operações corporativas avaliadas pelas Centralizadoras de Riscos e nas análises de risco socioambiental para tomadores que possuem exposição acima de R\$ 10 milhões;
- Agronegócio – Monitoramento da carteira do agronegócio para avaliar sua exposição ao risco ambiental, social e climático, em especial no que tange às questões de embargos ambientais e ao trabalho análogo ao escravo. Além disso, foi realizada a avaliação do uso do ZARC pela 1ª Linha de Defesa.

## Governança

- Avaliação do Gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático – Em 2021, o banco realizou uma avaliação interna de seus sistemas, rotinas e procedimentos visando aprimorar o gerenciamento de riscos e reavaliação do modelo de capital para o risco socioambiental, culminando em um levantamento dos principais pontos de melhorias visando a mitigação e o controle desses riscos, trazendo maior alinhamento também às exigências do Banco Central do Brasil;
- Registros de Perdas por Danos Socioambientais – As perdas são apuradas a partir da identificação de danos socioambientais, em atendimento à Resolução CMN nº 4.237/2014, razão pelo qual a FEBRABAN editou o normativo de autorregulação SARBI 4 e em seu anexo V apresenta os padrões para constituição da base de perdas socioambientais pelas instituições financeiras. A CAIXA possui processo estruturado para identificação de perdas, objeto de processos administrativos e judiciais de que a instituição financeira seja parte e aqueles relacionados a Imóveis Próprios – BNDU (Bens Não de Uso), adquiridos ou retomados.



**ESG**

## Social

- Fornecedores – Avaliação visou identificar riscos, fragilidades e melhores práticas do banco no que tange o relacionamento com as partes interessadas, bem como avaliar o cumprimento da Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores do banco;
- Saúde e Segurança – A avaliação interna buscou assegurar que as questões trabalhistas e de saúde e segurança dos empregados e colaboradores são adotadas de maneira assertiva e alinhadas à legislação no banco, trabalhando para a melhoria contínua do processo e melhoria da qualidade da segurança e da saúde no banco;
- Trabalho Escravo – A CAIXA, com base em sua atuação como operadora de políticas públicas e nos compromissos firmados, repudia toda e qualquer forma de trabalho análogo ao escravo, posicionamento este que configura uma restrição absoluta para a concessão de crédito a tomadores que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo. O monitoramento da carteira de crédito do banco visa identificar tomadores que estejam relacionados na lista de Trabalho Escravo do Ministério do Trabalho.

## Climático

- Exposição da Carteira de Crédito – O banco possui indicador na Declaração de Apetite por Riscos (RAS) referente à exposição da carteira de crédito PJ ao risco climático, acompanhando sua exposição mensalmente;
- Avaliação do Relatório de Gases de Efeito Estufa – Atenta aos riscos físicos e de transição, a 2ª Linha avaliou o processo de inventário de GEE, seu indicador de desempenho inserido na estratégia CAIXA e as ações relativas ao programa CDP Supply Chain.

## Atuação Externa

A CAIXA vem acompanhando o movimento realizado pelo Banco Central do Brasil no que se refere à responsabilidade socioambiental, apresentado pelo órgão na agenda #BC Sustentabilidade, e mantém uma atuação

ativa em fóruns de discussão. Entre eles, destacamos agendas com a UNEP-FI, Princípios do Equador, FEBRABAN, CDP e CEBDS, de modo que possam ser observadas oportunidades de captura de conhecimento e tecnologia para implantação dos novos desafios apresentados para o setor financeiro, no que se refere aos riscos sociais, ambientais e climáticos.

## Impactos de Legislação CMN e BACEN

Atuamos no Grupo de Trabalho de Demandas Legais e Riscos Socioambientais da FEBRABAN, de modo a contribuir com as discussões das consultas públicas lançadas pelo Banco Central do Brasil.

As novas legislações exigiram da CAIXA, assim como de outras instituições financeiras, esforços para ampliar o gerenciamento do risco social, ambiental e climático, integrando de maneira adequada as demais modalidades de risco, bem como exigirá também uma reavaliação da política institucional da CAIXA, que contempla os aspectos relacionados à responsabilidade socioambiental.

Ciente desses desafios, a CAIXA apresentou para o Banco Central sua intenção de aumentar em 2022 a estrutura atual dedicada para o gerenciamento do risco socioambiental.

## Representatividade – Fóruns Nacionais e Internacionais

102-12, 102-13

A CAIXA participa de diferentes fóruns nacionais e internacionais, aderindo e contribuindo com as melhores práticas de mercado no que se refere à responsabilidade socioambiental e à sustentabilidade de nossas atividades, conforme apresentadas abaixo:

**Pacto Global – PNUD:** O Pacto Global é uma iniciativa voluntária que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. A iniciativa é uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos 10 princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. É considerada a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 13 mil membros, em quase 80 redes locais, com abrangência de 160 países, sendo a Rede Brasil a terceira maior, com mais de 1.100 membros. A CAIXA, como integrante, está empenhada em promover os princípios desenvolvidos pela entidade no Brasil, inclusive por meio de estratégias específicas nas áreas de direitos humanos, trabalhistas, meio ambiente e anticorrupção, e possui

dois representantes. Mais informações no link <https://nacoesunidas.org/onu-no-brasil/pacto-globalpnud/>.

**CEBDS – Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável:** O Conselho foi fundado em 1997 por um grupo de grandes empresários brasileiros, atentos às mudanças e oportunidades que a sustentabilidade pode alavancar. Conta com as seguintes Câmaras Temáticas, nas quais os participantes podem compartilhar iniciativas sobre a adoção de melhores práticas empresariais: Água; Biotecnologia e Biodiversidade; Energia e Mudanças do Clima; Finanças Sustentáveis e Impacto Social.

**Princípios do Equador:** É um acordo internacional firmado por instituições financeiras comprometidas com avaliação e gerenciamento de impactos ambientais e sociais associados ao financiamento de projetos, em conformidade com legislação vigente e com os requisitos de melhores práticas socioambientais para mitigar riscos de operações, como respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos; combate à mão de obra escrava ou infantil; proteção à saúde e à diversidade cultural e étnica; e adoção de sistemas de segurança e saúde ocupacional. Criado em 2003, e assinado pela CAIXA desde 2009, o acordo baliza o processo de análise de risco socioambiental dos projetos mais relevantes da empresa. Atualmente, a CAIXA possui dois representantes.

**ABDIB – Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústrias de Base:** É uma entidade privada sem fins lucrativos que tem como missão contribuir para o crescimento econômico e o desenvolvimento social do Brasil, por meio da expansão dos investimentos em infraestrutura e indústrias de base. A participação da CAIXA contribui para o desenvolvimento do país, por meio do assessoramento e do financiamento no setor de infraestrutura, nos mais diversos cenários da economia. A CAIXA possui 23 representantes.

**PRI – Principles for Responsible Investment:** Com mais de dois mil signatários, os Princípios para o Investimento Responsável formalizam o compromisso com grandes investidores institucionais do mundo com o fomento a negócios sustentáveis, por meio de seis princípios aplicáveis às atividades de cada organização. Iniciativa de investidores em parceria com a Iniciativa Financeira do Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI) e o Pacto Global da ONU, com o objetivo de colocar em prática os seis princípios para o investimento responsável que envolvem temas ambientais, sociais e de governança (ESG), além de oferecer suporte para os signatários na integração desses temas com suas decisões de investimento e propriedade de ativos. A associação contribui para fortalecer os valores mundiais de governança

corporativa, proporcionar os melhores valores de desenvolvimento sustentável, com a obtenção de retorno financeiro. Mais informações no site [www.unpri.org/](http://www.unpri.org/).

**CDP – Carbon Disclosure Project:** Organização internacional sem fins lucrativos, que fornece um sistema global de divulgação ambiental, no qual empresas e cidades podem medir, divulgar, gerenciar e compartilhar informação ambiental, com iniciativas voltadas para as mudanças climáticas, água, florestas, cidades e cadeias de fornecedores. A CAIXA é signatária do CDP Climate Change desde 2008, o que permite sua participação em dois programas: CDP Supply Chain e CDP Benchmark Club, possibilitando que sejam trabalhadas questões de impactos ambientais. A CAIXA possui dois representantes.

**UNEP-FI – United Nations Environment Program – Finance Initiative:** Entidade fruto da parceria entre o setor financeiro e a ONU Meio Ambiente, criada na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento – Rio ECO 92 com a missão de promover o financiamento sustentável. A CAIXA, em colaboração com a UNEP-FI, trabalha para entender os desafios e cenários ambientais, sociais e de governança que impactam seus negócios, produtos e serviços, por meio de quatro eixos temáticos: Risco Climático e Desempenho, Risco e Avaliação do Capital Natural, Bancos e Direitos Humanos e Impacto Positivo. A CAIXA possui dois representantes.

**ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental:** É uma associação não governamental, com fins não econômicos e tem como missão ser impulsora de atividades técnico-científicas, político-institucionais e de gestão que contribuam para o desenvolvimento do saneamento ambiental, visando a melhoria da saúde, do meio ambiente e da qualidade de vida das pessoas. O objetivo da entidade é desenvolver e aprimorar as atividades relacionadas com Água, Saneamento e Engenharia Ambiental, bem como promover a conscientização social, a fim de aumentar a qualidade de vida no Brasil. A associação permite que a CAIXA integre as discussões que envolvem o setor de saneamento, e amplie os conhecimentos. A CAIXA possui seis representantes.

**ANBIMA – Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais – Fórum de Representação sobre Gestão de Fundos Estruturados da ANBIMA:** O fórum é responsável pela definição, debate e orientação da agenda estratégica, com autonomia para a elaboração e deliberação de propostas sobre a indústria de produtos estruturados (FIDCs, FIPs e Fundos Imobiliários). A CAIXA possui um membro titular do fórum.

## Ativos de Terceiros

FS2, FS3, FS5, FS10, FS11

Para a Gestão de Fundos Estruturados da Vice-Presidência de Fundos de Investimento, como regra geral, são adotados os mecanismos previstos nos instrumentos de constituição dos ativos geridos, que, por sua vez, são elaborados conforme as Políticas de Investimento e normativos legais que a eles se aplicam.

Nos instrumentos das operações, busca-se incluir cláusulas que visam o cumprimento da legislação socioambiental pertinente. No entanto, o conteúdo dessas cláusulas varia conforme o contexto de cada projeto/investimento, as negociações dos instrumentos contratuais entre as partes; e a abordagem socioambiental vigente à época do investimento. De acordo com o que está consignado nos instrumentos de cada operação é que se dá o monitoramento dos projetos. Identificados descumprimentos ou riscos, aplica-se o que estiver previsto nos instrumentos contratuais, observadas as competências dos órgãos internos de governança.

No que se refere à gestão de fundos estruturados, o monitoramento ocorre segundo os critérios consignados nos instrumentos de cada operação ou projeto. Para tanto, a gestão de fundos estruturados realiza visitas periódicas para o acompanhamento dos ativos, monitora os emissores dos ativos, por meio de acompanhamento de notícias na mídia, do setor de atuação e do cumprimento das obrigações assumidas pela emissora quando do investimento, inclusive àquelas que visam o cumprimento da legislação socioambiental pertinente, conforme relatado. Caso haja descumprimento pela emissora, o gestor segue os procedimentos aplicáveis, conforme previstos nos documentos firmados à época do investimento.

O processo de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos, a verificação de políticas e a realização de pesquisas reputacionais dos parceiros e beneficiários finais, no momento prévio à contratação dos serviços pelos fundos de investimento administrados e/ou geridos pela CAIXA, competem ao compliance. O procedimento de due diligence consiste na verificação da capacidade do prestador de serviço por meio de conferência e análise documental, de pesquisa reputacional e cadastral, e da realização de áudio/videoconferência ou visita nas dependências, na qual identificam-se, entre outros fatores, a definição e a aplicação de políticas socioambientais pelo prestador de serviços, com emissão de parecer conclusivo acerca dos aspectos de controles e conformidade.

## Política de Integridade nos Negócios

A CAIXA é signatária do Princípios para o Investimento Responsável (PRI), norteador para a implementação de fatores ambientais, sociais e de governança, apresentando ações que visam a sustentabilidade do sistema financeiro promovendo boas práticas de governança e engajamento socioambiental. A filiação ao acordo foi efetuada de forma voluntária pela CAIXA no intuito de minimizar impactos socioambientais nos desempenhos das empresas e, consequentemente, maiores retornos financeiros sobre os investimentos, mantendo a tendência evolutiva do mercado financeiro.

## Ativos Sujeitos a Triagem

Em relação à carteira do FI-FGTS, é mandatório o contato anual com todas as 26 empresas com as quais o fundo mantém operação, especialmente pela necessidade de elaboração do Relatório de Gestão Anual do Fundo.

Em relação às operações da Carteira Administrada do FGTS, as interações ocorrem conforme os mecanismos previstos nos instrumentos de constituição dos ativos geridos, os quais, por sua vez, são elaborados de acordo com as Políticas de Investimento e normativos legais que a estes se aplicam. Nos instrumentos das operações, busca-se incluir cláusulas que visam o cumprimento da legislação socioambiental pertinente. Nesse contexto, sobre temas ASG, as interações com as 15 empresas investidas ocorrem de forma pontual.

Na gestão de fundos estruturados, a própria equipe técnica é a responsável pelos acompanhamentos dos indicadores socioambientais, quando cabível. Tais indicadores são estruturados durante a constituição dos investimentos integralizados e são verificados pelos agentes envolvidos na gestão dos ativos, conforme a legislação pertinente.

Sobre o modelo de triagem, os ativos sob gestão estão sujeitos a uma triagem ambiental e/ou social positiva, formato que não é, em qualquer caso, especificado nas leis que regulamentam a constituição dos investimentos sob gestão.

É realizada triagem de 100% dos ativos. Os critérios são vinculados ao setor de atuação e ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela emissora quanto ao investimento, inclusive aquelas que visam o cumprimento da legislação socioambiental pertinente e vigente

à época. São critérios observados a geração de empregos; a geração, distribuição e transmissão de energia (o que inclui energia limpa); o volume de carga transportada, movimentada e/ou armazenada; a construção, recuperação e manutenção de malha rodoviária; e o número de domicílios atendidos em projetos de saneamento.

A gerência de risco e *compliance* monitora o vencimento das exposições de crédito dos ativos investidos pelo gestor e, se for identificado algum fator que aumente a percepção de risco ASG, o gestor receberá uma comunicação contendo os fatores de risco identificados, a fim de subsidiar eventuais medidas a serem adotadas. Desde a criação da gerência, foram monitoradas quatro exposições de crédito, com vencimentos em novembro e dezembro/2021, sendo que nenhuma delas evidenciou aspectos que indiquem um aumento no nível de risco ASG desses tomadores/emissores.

## Ecoeficiência

### Resíduos sólidos

#### FS8

O gerenciamento de resíduos sólidos na CAIXA compreende o conjunto de ações exercidas nas etapas de coleta seletiva, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos comuns, produzidos pelas unidades da empresa na execução das rotinas laborais, considerando o plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou o plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na Lei nº 12.305/2010.

O processo de segregação de resíduos definido ao ambiente CAIXA consiste em dispô-los em coletores adequados conforme o tipo de resíduo. As unidades CAIXA e seus empregados são orientados para proceder à correta segregação e descarte de qualquer resíduo dentro do ambiente CAIXA.

Em 2021, com foco na otimização dos processos, a gestão dos resíduos sólidos comuns foi aperfeiçoada e centralizada para o monitoramento dos 31 contratos de limpeza vigentes na CAIXA, cujas principais atribuições são: colaborar de forma efetiva, conforme critérios e padrões estabelecidos pela CAIXA, com a adequação dos procedimentos e materiais usados para a coleta seletiva, o fornecimento de sacos de lixo em tamanhos e cores adequados aos tipos de resíduos a coletar e dispostos em recipientes destinados a este

fim e a disposição dos resíduos coletados nos locais a serem especificados pela CAIXA, acondicionados corretamente para recolhimento posterior por cooperativas de catadores e/ou instituições definidas pela CAIXA. Há seis contratos de coleta que complementam as ações citadas auxiliando na adequada destinação dos resíduos.

Pensando em disseminar o tema gerenciamento de resíduos sólidos, assim como atender às metas do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), a CAIXA construiu a Roda de Diálogo “Gestão adequada de resíduos sólidos”, com conceitos e dicas para separação e descarte de materiais.

O lançamento será em meados do ano de 2022 para todos os empregados. O objetivo da ação é promover debate sobre o tema entre os empregados, orientando a correta separação dos resíduos, parte essencial da coleta seletiva que ocorre na empresa.

Além disso, a capacitação tem o intuito de nivelar o conhecimento acerca de conceitos usualmente utilizados, assim como informar sobre a legislação existente e dicas de como os empregados podem colaborar para a não geração de resíduos sólidos.

## Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

103-1, 103-2, 103-3/305, 305-1, 305-2, 305-3

Para contribuir com uma economia de baixo carbono e reconhecendo o impacto ambiental gerado pelas operações do banco, foi elaborado o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, que monitora resultados e propõe ações mitigadoras, com relatório anual.

O inventário segue as diretrizes do Painel Intergovernamental para as Mudanças do Clima (IPCC) e as diretrizes do GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) e abrange as seguintes fontes de emissões de GEE: geradores a diesel, agências móveis, carros locados, gases de ar condicionado, gases de extintores, compra de energia elétrica, transporte de materiais, de valores e de malotes, resíduos sólidos gerados na operação (papel), efluentes gerados na operação, viagens aéreas, táxi, transporte por aplicativo e deslocamento casa-trabalho-casa.

O inventário de emissões de GEE passa, anualmente, por auditoria externa, a fim de garantir a transparência e a confiabilidade dos dados. Entre 2013 e 2020, a

CAIXA alcançou o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, pela confiabilidade nas informações prestadas garantida pela verificação externa.

O inventário abrange três escopos de atuação, que configuram os limites operacionais relatados:

- Escopo 1: composto por números de combustão móvel, combustão estacionária e fugitivas;
- Escopo 2: trata da aquisição de energia elétrica;
- Escopo 3: abrange transporte e distribuição (upstream), resíduos gerados nas operações, viagens a negócios e deslocamento de funcionários (casa-trabalho-casa).

O inventário de 2021, referente a 2020, apontou uma redução das emissões em todos os escopos, quando comparamos com os dados de 2019, apurados em 2020, conforme tabela.

	<b>2020 (exerc. 2019)</b>	<b>2021 (exerc. 2020)</b>	<b>% redução</b>
Escopo 1	68.306,269	48.642,671	28,79
Escopo 2	49.902,917	36.846,869	26,16
Escopo 3	52.483,358	33.196,616	36,75

Em toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e).

O inventário está disponível para consulta no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol.

## Carbono Eficiente

103-1, 103-2, 103-3/305, 305-1, 305-2, 305-3

A Estratégia de longo prazo da CAIXA, composta pelo Plano Estratégico Institucional (PEI) e pelo Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), foi revisada para o quinquênio 2021-2025 e aprovada pelo Conselho Diretor no final de 2020, conforme Resolução do CD nº 8.580/2020, e pelo Conselho de Administração, conforme Proposição nº 704/2020 aprovada na Reunião do CA nº 682, de 14/12/2020.

Com a finalidade de colocar a CAIXA em linha com os maiores *players* do mercado na busca por uma maior eficiência na relação de impactos ambientais x receitas

geradas, foi inserido no PEI o indicador "Aumentar a eficiência na geração de resultados ambientalmente sustentáveis", que relaciona a emissão de gases de efeito estufa às receitas da empresa em determinado período, com previsão de divulgação dos componentes da métrica referente ao exercício encerrado até, no máximo, 30/05 do ano subsequente.

Métrica: Índice de Eficiência em Carbono =  $(\text{Emissão de Gases de Efeito Estufa} - \text{Compensação de CO}_2) / (\text{Receitas da Intermediação Financeira} + \text{Receitas de Prestação de Serviços} + \text{Rendas de Tarifas Bancárias})$

Dados realizados:

- 2016: 0,42
- 2017: 0,70
- 2018: 0,71
- 2019: 0,84
- 2020: 0,79
- 2021: 0,75

Meta para o quinquênio:

- 2020: 0,84
- 2021: 0,80
- 2022: 0,76
- 2023: 0,72
- 2024: 0,68
- 2025: 0,64

## Projetos de Eficiência Energética

Foi finalizada a instalação das usinas fotovoltaicas em imóveis da CAIXA para geração de energia. Com a finalização do projeto, a CAIXA conta com 166 usinas, sendo 165 em telhados de unidades e uma em solo (geração remota), que totalizam 11,6 MWp de potência instalada e geram em torno de 16,5 GWh de energia por ano. O resultado é uma economia de R\$ 10 milhões/ano.

A Campanha de eficiência energética está em andamento, com ações de aculturamento de redução de consumo

em 3.173 agências e PAs no período setembro a dezembro/2021. A meta de redução é de 8% do consumo em relação ao mesmo período anterior e a apuração do resultado será realizada no primeiro semestre de 2022.

O luxCAIXA é um programa permanente para concentrar os projetos de eficiência energética, acima citados.

## Consumo de água

Foi realizado o mapeamento e diagnóstico da escassez hídrica 2021-2022 que afeta especialmente a região Sudeste, onde se concentram 41% das unidades de atendimento da CAIXA. Foi realizado treinamento com as equipes de manutenção e limpeza para atuação nas ações de economia de recursos hídricos. Houve a divulgação de cards de aculturamento aos empregados. A apuração do consumo será realizada no primeiro semestre de 2022.

## Obras

Disponibilizamos desde 2012 a Cartilha de Gestão de Resíduos Sólidos em obras da CAIXA e exigimos em nossas contratações que a empresa crie um Plano de Gestão de Resíduos da Construção, inclusive para o entulho das obras, conforme a legislação vigente.

## Cadeia de Fornecedores

102-9

A CAIXA seleciona seus fornecedores por meio de procedimentos de licitação, com base na Lei nº 13.303/2016, na Lei do Pregão nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2005, Decreto nº 10.024/2019, que regulamentam as licitações e contratos feitos por empresas públicas.

As contratações realizadas subsidiam a consecução das atividades bancárias da CAIXA, destacando-se objetos como fábrica de software para desenvolvimento de sistemas, transporte de valores, limpeza e apoio administrativo e vigilância.

Atualmente, a CAIXA conta com mais de 900 fornecedores ativos prestando serviços diretamente no suprimento da instituição em todo o país.

O valor monetário dos pagamentos realizados aos fornecedores em 2021 foi:

Mês	Valor
Janeiro	R\$ 1.335.748.765,94
Fevereiro	R\$ 1.370.121.745,18
Março	R\$ 1.301.439.524,29
Abril	R\$ 1.183.163.635,13
Maio	R\$ 1.312.220.671,76
Junho	R\$ 1.441.783.929,51
Julho	R\$ 1.143.237.032,06
Agosto	R\$ 1.199.432.328,40
Setembro	R\$ 1.155.154.779,89
Outubro	R\$ 1.224.176.771,73
Novembro	R\$ 1.222.540.430,88
Dezembro	R\$ 1.605.757.959,17
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 15.494.777.573,94</b>

Fonte: SIPLO/SIPGE (até out./21) e SISIS/SILIC (nov e dez./21).

A CAIXA celebra contratos com mão de obra dedicada, sendo os principais objetos limpeza, apoio administrativo, suporte de TI, brigada, fábrica de software e teleatendimento. Como característica específica para esses contratos, é realizado o provisionamento de verbas trabalhistas e previdenciárias dos terceirizados alocados no contrato, com o fim de mitigar os riscos por ausência de pagamento pelas contratadas.

O normativo que trata da solicitação de contratação para aquisição de bens e prestação de serviços contempla regras e procedimentos cuja finalidade é incentivar os gestores da CAIXA a estabelecer critérios e práticas de sustentabilidade na especificação de bens e serviços.

Na mesma linha, a Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores estabelece o conjunto de princípios e diretrizes relacionado à sustentabilidade a serem considerados na aquisição de bens, serviços e obras e no relacionamento com fornecedor.

A referida Política aborda o tema da sustentabilidade, buscando o envolvimento de todas as áreas gestoras na avaliação do impacto socioambiental presente no objeto das demandas de contratação, indicando as formas de prevenção e/ou mitigação de seus efeitos, enquanto oportunidade de agregar adicionais socioambientais aos bens e serviços, induzindo o mercado e os fornecedores a adotá-los, num movimento de evolução permanente para a excelência na sustentabilidade.

Compete ao gestor do objeto da contratação estabelecer critérios e/ou aspectos de sustentabilidade na especificação técnica do objeto, na execução dos serviços contratados, no fornecimento de bens ou, ainda, nas obrigações da contratada, com vistas a contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, informando-as em sua solicitação de contratação, de acordo com a especificidade de cada objeto contratado.

## CDP SUPPLY CHAIN

A CAIXA é membro do CDP Supply Chain desde 2016, e trabalha em parceria com o CDP 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 totalmente alinhada à Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores da empresa.

Os fornecedores CAIXA selecionados são convidados a responder um questionário sobre o gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa e uso da água em suas operações. Para isso, recebem capacitação para melhor compreensão dos riscos e oportunidades relacionados a esses temas para o seu negócio, além de aprenderem a utilizar a ferramenta *online*.

A edição 2021 dos treinamentos (mudanças climáticas e recursos hídricos) foi realizada em maio/2021 e, devido à singularidade deste ano, de forma *online*. Os participantes foram conscientizados e capacitados em relação aos temas mais relevantes dentro do assunto, além de terem contato com o questionário e a possibilidade de retirar dúvidas sobre o programa e sua aplicabilidade prática.

Após o preenchimento do questionário, as empresas recebem um relatório do CDP apontando as oportunidades identificadas e são convidadas a construir um plano de trabalho para redução das emissões e melhorias nos processos, o que contribui de maneira direta nos serviços prestados à CAIXA.

As taxas de resposta dos fornecedores da CAIXA de 2021 foram:

Mudanças Climáticas = 28% (70/249 responderam);

Segurança Hídrica = 18% (45/247 responderam).

No que diz respeito a ações para mitigar os impactos da pandemia, a área de contratos da CAIXA foi demandada para realização de aditivos em 209 contratos para contemplar acréscimos de mão de obra e insumos.

Os objetos contratuais mais aditados foram: tecnologia, transporte de valores, manutenção predial, limpeza, apoio administrativo, segurança e serviços de engenharia.

Para atendimento de demandas internas dos pontos de atendimentos referentes à pandemia, foram disponibilizados valores para compra de produtos como álcool gel, máscara de proteção facial e delimitadores de filas.

## Aquisição de bens e serviços

Em 2021, a CAIXA contratou R\$ 10,4 bilhões, em aquisição de bens, serviços e obras, por meio da celebração de 8.011 contratos firmados com 1.368 fornecedores distintos, excluídos os permissionários lotéricos, selecionados com base na Lei nº 13.303/2016, Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2005 e Decreto nº 10.024/2019, que regulamentam as licitações e contratos realizados por empresas públicas. Os critérios de escolha dos fornecedores seguem as diretrizes estabelecidas em lei, de acordo com o enquadramento da licitante em alguma das previsões de direito de preferência, a exemplo da Lei Complementar nº 123/2006, que estabelece a priorização das microempresas e empresas de pequeno porte, e da Lei nº 8.248/91, para as empresas que produzem bens e serviços com tecnologia desenvolvida no país.

Como forma de gerenciar os impactos de nossos negócios, estendemos nossa atenção a aspectos socioambientais em toda a nossa cadeia de fornecimento. Além de questões econômico-financeiras, os contratos firmados com nossos fornecedores incluem cláusulas relacionadas à ética, à responsabilidade social e ambiental e aos direitos humanos, como o repúdio ao trabalho infantil, ao trabalho em condições degradantes ou aná-

logas à escravidão e à utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social ou nacionalidade. O fornecedor que descumprir obrigações contratuais de qualquer natureza fica sujeito a penalidades de acordo com a falta cometida, que variam da suspensão à declaração de inidoneidade.

As tabelas a seguir apresentam resumo acerca dos fornecedores contratados em 2021.

Quantidade de Contratos assinados em 2021*	Valor
8.011	R\$ 10.419.657.462,48

\*Excluídos os permissionários lotéricos.

Fornecedores Distintos				
Pessoas Jurídicas		Pessoas Físicas		Total
Quantidade	%	Quantidade	%	
1177	86,04%	191	13,96%	1368

Fornecedores Distintos por Região		
Região	Quantidade PJ	Quantidade PF
Centro-Oeste	242	43
Nordeste	209	51
Norte	42	7
Sudeste	472	50
Sul	216	44
Total Geral	1177	191

Para saber mais sobre o pagamento de fornecedores em 2021, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 121 deste documento.

A close-up photograph of a woman's face and hands. She is smiling warmly at the camera. Her hands are engaged in crocheting a bright yellow fabric. The background is blurred, showing what appears to be a rustic wooden structure.

## CAPÍTULO 9

# MATERIALIDADE DO RELATÓRIO

### Conexão com a Política de Responsabilidade Socioambiental

- Governança
- Promoção do desenvolvimento sustentável
- Divulgação e reporte de informações

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- Paz, justiça e instituições eficazes
- Parcerias e meios de implementação



## Sobre o Relatório

102-50, 102-54

Em 2021, publicamos o Relatório Integrado CAIXA 2020, contendo capítulo específico de Sustentabilidade, juntamente com os resultados econômicos e financeiros da CAIXA. Consideramos esse o nosso mais importante instrumento para comunicar aos diferentes públicos de interesse sobre o desempenho da CAIXA nos temas considerados mais relevantes nas dimensões social, econômica e ambiental.

O relato é elaborado em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão GRI Standards na opção de relato Essencial. Os indicadores reportados abordam a gestão da CAIXA no período de janeiro a dezembro de 2021 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.

A coleta de informações ocorreu por meio da mobilização de diferentes diretorias, superintendências e gerências nacionais. Os dados financeiros estão baseados

no Relatório de Administração da CAIXA e seguem as diretrizes contábeis brasileiras (BR GAAP). Os dados não financeiros que compõem o escopo de materialidade foram relatados de acordo com as orientações da GRI.

## Materialidade

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

Desde 2019, quando foi elaborado um novo processo de identificação e priorização dos temas considerados mais relevantes para o nosso negócio, consideramos a harmonização, sintetização e revalidação dos temas de sustentabilidade a partir de análises de mercado, benchmarking de instituições financeiras e avaliação de entidades setoriais e movimentos da sociedade civil organizada. Temos reavaliado anualmente os temas identificados e aplicados no Processo de Materialidade realizado em 2019.

Os temas elegíveis como materiais se apresentaram a partir desse estudo junto aos *stakeholders*, abrangendo consultas *online* aplicadas para os públicos externos, pesquisas secundárias para complementar a avaliação de posicionamentos específicos de órgãos reguladores, entidades setoriais e acionistas e avaliações por meio de questionários impressos com representantes da alta administração da CAIXA para distribuir os impactos em níveis. Também foram considerados clientes, fornecedores, público interno, entidades setoriais e sindicatos.

No total, foram identificados 13 temas materiais que balizaram a seleção e priorização dos conteúdos apresentados no relatório:

1. Transparência;
2. Inclusão social;
3. Inovação;

4. Relações com clientes;
5. Privacidade do cliente e segurança da informação;
6. Ética, conformidade e combate à corrupção;
7. Informações claras e justas para os clientes;
8. Crédito e inadimplência;
9. Relações de trabalho;
10. Diversidade e igualdade de oportunidades;
11. Atração, retenção, desenvolvimento de empregados;
12. Saúde e segurança ocupacional;
13. Proteção e conservação ambiental.

A decisão sobre a manutenção da materialidade produzida em 2019 se deu a partir da análise dos resultados e priorização dos temas considerados mais relevantes para o negócio da CAIXA, principalmente em razão do cenário econômico e social resultante da pandemia da covid-19, que seguiu ativa em 2021.

Temas materiais	Limites		Público Interno	Público Externo	ODS	Tópico GRI	Indicadores relacionados
	Dentro	Fora					
<b>Capital Humano</b>							
Relações de Trabalho	X	X	X	X	8	Emprego	103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3
Atração, retenção e desenvolvimento de empregados	X	X	X	X	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	5	Diversidade e igualdade de oportunidades	103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2
Saúde e segurança ocupacional	X	X	X	X	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	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	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	12	Privacidade do Cliente	103-1, 103-2, 103-3, 418-1
Informações claras e justas para os clientes	X	X	X	X	12	Marketing e Rotulagem	103-1, 103-2, 103-3, 417-2
Inclusão social	X	X	X	X	1	Aspectos Sociais	103-1, 103-2, 103-3, FS7, FS13, FS14, FS16

### Governança

Ética, conformidade e combate à corrupção	X	X	X	X	16	Impactos econômicos indiretos	103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3, FS15
Transparência	X	X	X	X	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	10	Modelo de Gestão	103-1, 103-2, 103-3, FS16
Inovação	X	X	X	X	9	Modelo de Gestão	103-1, 103-2, 103-3

Edifício Sede  
Goiânia Corporate  
Financial Center

**CAPÍTULO 10**

# **SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI**

## Sumário de conteúdo GRI

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>		
<b>DISCLOSURES GERAIS</b>		
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-1: Nome da Organização	Caixa Econômica Federal
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços	132, 168, 169, 172, 181
	102-3: Localização da sede	Vinculada ao Ministério da Economia, a CAIXA é uma instituição financeira com sede na capital federal, Brasília.
	102-4: Localização das operações	168, 169
	102-5: Propriedade e forma jurídica	Constituída sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa.
	102-6: Mercados atendidos	168
	102-7: Porte da organização	168, 169, 172, 204
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	204
	102-9: Cadeia de fornecedores	289
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve alteração significativa no que diz respeito a fornecedores nem à estrutura física da CAIXA.
	102-11: Princípio ou abordagem da preocupação	196, 198
	102-12: Iniciativas externas	228, 285
	102-13: Participação em associações	285
<b>ESTRATÉGIA</b>		
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-14: Declaração do decisão mais graduado da organização	4
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Informações sobre missão, visão e valores da CAIXA estão disponíveis no seguinte endereço: <a href="http://www.caixa.gov.br/Sobre-a-CAIXA">www.caixa.gov.br/Sobre-a-CAIXA</a>

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>GOVERNANÇA</b>		
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-18: Estrutura de governança	57, 186
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-40: Lista de partes interessadas	293
	102-41: Acordos de negociação coletiva	218
	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	293
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas	293
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	293
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>		
GRI 102: Disclosures Gerais 2018	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	181, 293
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	293
	102-47: Lista de tópicos materiais	293
	102-48: Reformulações de informações	Não houve reformulações de informações referente a relatórios dos exercícios anteriores.
	102-49: Alterações no relatório	Inclusão de capítulo sobre Direitos Humanos
	102-50: Período coberto pelo relatório	01/01/2021 a 31/12/2021
	102-51: Data do último relatório	Relatório publicado em 2021
	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	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial
102-55: Sumário de conteúdo GRI		296

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>		
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	As Demonstrações do Valor Adicionado (DVA) estão disponíveis nas Demonstrações Contábeis 2021. O documento pode ser acessado pelo seguinte endereço: <a href="https://ri.caixa.gov.br/informacoesfinanceiras/central-de-resultados/">https://ri.caixa.gov.br/informacoesfinanceiras/central-de-resultados/</a>
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	
<b>ANTICORRUPÇÃO</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	76, 186, 190, 191, 192, 197, 198
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	186
	103-3: Avaliação da forma de gestão	186
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	76, 190, 192, 193, 197, 198, 209
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas adotadas	Não houve rescisão/não renovação ou suspensão de contratos de fornecedores por violação de cláusulas relacionadas à corrupção.
<b>AMBIENTAL</b>		
<b>EMISSÕES</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	288
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	288
	103-3: Avaliação da forma de gestão	288
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões de GEE Diretas (Escopo 1)	288
	305-2: Emissões de GEE Indiretas (Escopo 2)	288
	305-3: Outras Emissões de GEE Indiretas (Escopo 3)	288

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>SOCIAL</b>		
<b>EMPREGO</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	204
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	204, 227
	103-3: Avaliação da forma de gestão	204, 227
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	122, 213, 217
	401-2: Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	204, 227
	401-3: Licença maternidade e paternidade	227
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	219
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	219
	103-3: Avaliação da forma de gestão	219
GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional	403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho	219
	403-4: Saúde e segurança cobertos por acordos formais	120
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	207
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	207
	103-3: Avaliação da forma de gestão	207

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>		
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	212
	404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	218
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	213
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	206
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	206
	103-3: Avaliação da forma de gestão	206
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados	215
	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.
<b>MARKETING E ROTULAGEM</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	113
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	113
	103-3: Avaliação da forma de gestão	113
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2: Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não foram identificados casos de inconformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços
	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 2021

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	257
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	257
	103-3: Avaliação da forma de gestão	257
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas e reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	O dado quantitativo é de caráter sigiloso e estratégico, por isso não é reportado pela CAIXA neste relatório.
<b>INOVAÇÃO</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	183
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	183
	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.
<b>RELAÇÕES COM CLIENTES E CONSUMIDORES</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	179, 231
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	179, 231
	103-3: Avaliação da forma de gestão	179, 231
<b>INCLUSÃO SOCIAL</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	241, 259
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	241, 259, 265
	103-3: Avaliação da forma de gestão	241, 259, 265, 179

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>TRANSPARÊNCIA</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	186
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	186
	103-3: Avaliação da forma de gestão	186
<b>CRÉDITO E INADIMPLÊNCIA</b>		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	238
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	238
	103-3: Avaliação da forma de gestão	238
<b>SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS (versão G4)</b>		
<b>PORTFÓLIO DE PRODUTOS</b>		
	DMA (antigo FS1): Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	276, 286
	DMA (antigo FS2): Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios	276, 286
	DMA (antigo FS3): Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações	276, 286
	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	259, 265, 273, 276
	DMA (antigo FS5): Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais	259, 276, 286
	FS6: Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação	242, 276
	FS7: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	100, 134, 150, 154, 155, 156, 158, 179, 242, 259, 260, 265, 274, 282

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL
<b>PORTFÓLIO DE PRODUTOS</b>		
	FS8: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	100, 150, 158, 159, 259, 260, 274, 276, 282, 287
<b>AUDITORIA</b>		
	DMA (antigo FS9): Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos	91, 202
<b>CONTROLE ACIONÁRIO ATIVO</b>		
	FS10: Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais	276, 286
	FS11: Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	276, 286
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>		
	FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	179
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	179
<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>		
	DMA (antigo FS15): Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	110, 113, 231, 238, 239, 240, 242
	DMA (antigo FS16): Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	110, 113, 219, 240



# CAIXA

O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS

