CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

**Relatório de Sustentabilidade 2015**

Sumário

**Introdução**

**Síntese de desempenho**

**Mensagem do presidente**

**A CAIXA**

Modelo de negócios

**Governança e liderança**

Plano Estratégico

Estrutura de governança

Ética, conduta e combate à corrupção

Gestão de riscos

**Quem faz a CAIXA**

**Dedicação ao cliente**

**Resultado econômico-financeiro**

**Mais que um banco**

A serviço do cidadão

Cidades sustentáveis e habitação

Incentivo à cultura e ao esporte

**Responsabilidade socioambiental**

Sustentabilidade nos negócios

Fundo Socioambiental CAIXA

Desenvolvimento de comunidades

Ecoeficiência

**Relatório e materialidade**

**Anexo**

Introdução

Seja bem-vindo à edição 2015 do *Relatório de Sustentabilidade* da CAIXA, uma instituição presente na vida de centenas de milhões de pessoas por meio de operações e serviços bancários, linhas de crédito e financiamento e de programas sociais e de transferência de renda que beneficiam o cidadão e o trabalhador brasileiro.

Este documento, mais uma vez elaborado segundo as diretrizes de relato da Global Reporting Initiative (GRI), traz uma síntese dos indicadores, projetos, conquistas e desafios que marcam o ano da Instituição. Entre os destaques, a qualificação dos canais e redes de atendimento ao cliente, o forte desempenho econômico-financeiro – mesmo em uma conjuntura desafiadora – e a continuidade dos programas que fazem a CAIXA ser *mais que um banco*.

A grande novidade do ano, na abordagem e definição de conteúdo, foi a realização de um amplo processo de consulta à sociedade para definição de temas de sustentabilidade prioritários (*saiba mais em* Relatório e Materialidade). Com isso, foi possível refinar os tópicos de maior ênfase e direcionar o relatório segundo as expectativas dos públicos de relacionamento da Empresa. G4-18

Os indicadores abrangem todas as operações administrativas e pontos de atendimento CAIXA no País, com exceções listadas sempre que necessário em notas de rodapé ou ao longo do texto. As informações reportadas foram verificadas por auditoria independente, para garantir a precisão dos dados reportados.

O *Relatório de Sustentabilidade* será divulgado, como em anos anteriores, nesta versão PDF e, também, em versões em áudio (*acesse aqui*) e impressa resumida. Dúvidas sobre os conteúdos podem ser esclarecidas em [gersa03@caixa.gov.br](mailto:gersa03@caixa.gov.br). G4-31

Boa leitura!

Conexão com a PRSA

A CAIXA apresenta à sociedade brasileira as principais ações alinhadas aos princípios e diretrizes de sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), aprovada pela alta gestão em 2015.

Ao longo deste Relatório, alguns ícones representarão a relação dos capítulos com as diretrizes da PRSA. Confira:

- Governança

- Gestão de riscos socioambientais

- Gestão de práticas administrativas e da cadeia de fornecimento

- Promoção do desenvolvimento sustentável

- Divulgação e reporte de informações

Síntese de desempenho

Números que traduzem os resultados econômicos, sociais e ambientais em 2015, sob a ótica dos temas materiais da Instituição

Governança e Liderança

+ de 20

políticas de atuação validadas pela alta gestão

94 ações estratégicas incluídas no plano 2016-2018, com foco em

+ Relacionamento

+ Rentabilidade

+ Eficiência

98,38%

dos empregados assinaram Termo de Ciência do Código de Ética da CAIXA

53%

de empregados com função gerencial capacitados em treinamentos anticorrupção

2.777

ações de auditoria internas realizadas

Capital Humano

1.009

novas admissões durante o ano

18.728

gestores com avaliação de desempenho consolidada no Ciclo 2015

6,7 milhões

de horas-aula no ambiente Universidade CAIXA

91%

dos empregados impactados pelas capacitações

R$ 5,6 milhões

investidos em incentivo ao curso superior, beneficiando diretamente quase 1,5 mil empregados

Modelo de Negócio e Inovação

R$ 7,2 bilhões

Lucro líquido

R$ 679,5 bilhões

Saldo da carteira de crédito ampliada

82,9 milhões

de correntistas e poupadores

4,6 milhões

de clientes conquistados no ano

84,9%

de avaliações positivas de clientes sobre o processo de financiamento da casa própria no Banco

R$ 7 bilhões

em contratações de Crédito Rural CAIXA

R$ 8,6 bilhões

em contratações de saneamento e infraestrutura

Capital Social

154,3 milhões

de benefícios Bolsa Família pagos

R$ 7 bilhões

de recursos arrecadados pelas Loterias CAIXA aplicados em programas sociais federais

R$ 113,5 bilhões

Arrecadação bruta do FGTS

+ 9,6 milhões de pessoas

beneficiadas pelos financiamentos da CAIXA no Programa Minha Casa Minha Vida (2009 a 2016)

3,7 milhões

de unidades habitacionais contratadas

R$ 217 milhões

em patrocínios esportivos

R$ 76 milhões

em patrocínio cultural, em 539 eventos

Capital Natural

R$ 10,9 bilhões em crédito

submetidos a análise de risco socioambiental no ano, com **151** pareceres

+ de 200

unidades com projeto de monitoramento remoto de consumo de energia

5,5%

de redução no consumo de energia, como reflexo de medidas implantadas pelo Comitê de Eficiência

R$ 13,8 milhões

desembolsados pelo Fundo Socioambiental CAIXA durante o ano, contemplando

**57** projetos

7.849 unidades habitacionais

contempladas pelo Selo Casa Azul CAIXA

Mensagem do presidente G4-1, G4-2

Com 155 anos de existência recém-comemorados, a CAIXA veio, ao longo dessa jornada, qualificando-se como mais que um banco – como uma instituição financeira presente na vida de centenas de milhões de brasileiros.

Quando foi criada pelo imperador Dom Pedro II, a CAIXA tinha um propósito claro: estimular o hábito de poupar entre os brasileiros e, assim, contribuir para a formação da cidadania e para o desenvolvimento nacional. Mais de um século e meio depois, esse propósito se fortalece por meio de nossa atuação como Empresa pública presente em todo o país, atuando como provedora de serviços bancários e parceira do Governo Federal na implantação de programas em segmentos como habitação, saneamento básico, infraestrutura, benefícios sociais e transferência de renda.

Cientes dessa responsabilidade, temos buscado qualificar nossa posição e traçar rotas de crescimento que estejam alinhadas à inclusão social e ao estímulo à dinamização da atividade econômica. Por meio de medidas como a inclusão de aspectos de sustentabilidade no planejamento estratégico, a operação de linhas de crédito para segmentos cruciais – como a agricultura e a construção civil –, a criação de oportunidades para a aquisição da casa própria e a operação de fundos governamentais, acreditamos atuar em sintonia com as necessidades do país e do cidadão brasileiro.

Em 2015, a Empresa deu continuidade às ações para reforçar sua solidez e potencializar essa contribuição: asseguramos nossa posição entre os maiores bancos em ativos da América Latina e fomos responsáveis por injetar R$ 732,7 bilhões na economia brasileira por meio de nossas atividades – incluindo a distribuição de benefícios sociais e trabalhistas, investimentos em infraestrutura própria, linhas de crédito e destinação social das Loterias CAIXA, entre outros aspectos. O desempenho econômico-financeiro contou com lucro líquido de R$ 7,2 bilhões, um crescimento de 0,9% em doze meses, e uma evolução de 13% nos ativos próprios, chegando a R$ 1,2 trilhão.

Esses resultados refletem investimentos nos últimos anos que incluem a modernização dos ativos e parques tecnológicos; a construção de uma extensa rede de atendimento que inclui agências próprias, postos lotéricos, correspondentes e agências-barco e caminhões, disponíveis para localidades de difícil acesso; a qualificação dos canais de atendimento, focando a digitalização, a segmentação e ofertas multicanais; a responsabilidade socioambiental nas concessões de crédito, mitigando riscos específicos do setor; e, também, a inclusão bancária responsável, priorizando aspectos como educação financeira e a oferta de taxas competitivas para o financiamento da casa própria e o acesso a produtos e serviços.

Como parceira do Governo Federal e Instituição com visão de longo prazo, a CAIXA reafirma sua vocação de acreditar na capacidade de superação do país, especialmente diante de cenários adversos. O saldo da carteira de crédito, por exemplo, cresceu 11,9% em 2015, mesmo diante de um ambiente mais restritivo no setor financeiro.

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, as contratações em 2015 somaram quase R$ 40 bilhões, com 347 mil unidades contratadas e 202 mil entregues. Desde a criação do programa, em 2009, mais de 3,5 milhões de famílias realizaram o sonho da casa própria.

Já os programas de transferência de renda somaram R$ 27,5 bilhões, com destaque para o Bolsa Família – que tem papel decisivo no combate à extrema pobreza e no incentivo à inclusão social e à educação de crianças e jovens pertencentes a famílias de baixa renda. No eixo dos benefícios aos trabalhadores, foram pagos R$ 208,8 bilhões em ações como Seguro Desemprego e FGTS. Além disso, por meio do Fundo Socioambiental CAIXA, de patrocínios culturais e esportivos e de parcerias nacionais e internacionais, fomentamos negócios com impacto socioambiental positivo, contribuímos para a geração de conhecimento e levamos desenvolvimento para territórios impactados por nossas operações.

Neste *Relatório de Sustentabilidade*, apresentamos uma síntese do desempenho do Banco durante o ano de 2015. A priorização dos assuntos abordados foi feita após um processo de materialidade, por meio do qual consultamos mais de 3 mil clientes, fornecedores, empregados, parceiros e instituições de todo o Brasil sobre quais temas sociais, ambientais e econômicos devem ser priorizados pela CAIXA na gestão e na comunicação de resultados.

Boa leitura!

**Gilberto Occhi**

Presidente da CAIXA

A CAIXA

Fundada em 1861, a CAIXA é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede e foro em Brasília (DF), e está entre os três maiores bancos do País em ativos. Como parceira estratégica do Governo Federal na operação de políticas públicas e programas sociais e de transferência de renda, combina a prestação de serviços bancários a atividades nos setores de habitação, saneamento básico e infraestrutura, contribuindo para o desenvolvimento nacional e a melhoria dos padrões de vida da população. G4-3, G4-4, G4-5, G4-7

Em seus 155 anos de história, a Instituição construiu uma relação de apoio e parceria com cidadãos e trabalhadores brasileiros por meio da operação de benefícios trabalhistas – como Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Integração Social (PIS) e Seguro Desemprego – e de programas de transferência de renda, incluindo o Bolsa Família, que beneficia mais de 13 milhões de famílias em todo o País.

Na concessão de crédito, destaca-se por viabilizar a aquisição da casa própria por meio de programas como o Minha Casa Minha Vida – que em 2015 alcançou R$ 39,7 bilhões em contratações – e por financiar projetos voltados ao desenvolvimento urbano. Também cabe à Instituição operar fundos governamentais, oferecer soluções financeiras para produtores rurais e setores como o agronegócio, prestar serviços internacionais e atuar na gestão das loterias federais que destinam recursos para ações sociais do Governo Federal.

Com 82,9 milhões de correntistas e poupadores em sua base de clientes, a CAIXA possui o Plano Estratégico 2012-2022, que busca reforçar sua atuação na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável por meio do crescimento sustentado de seus programas e linhas de negócios. Em 2015, foi estruturado o plano de ação para o período 2016-2018, focando os pilares de relacionamento, rentabilidade e eficiência (*saiba mais em* Governança, Gestão e Ética).

Entre os investimentos dos últimos anos, destacam-se a expansão da rede de atendimento, o aumento dos canais de relacionamento com os clientes e a modernização tecnológica, além da aposta na eficiência ambiental das agências e da construção de parcerias estratégicas com organismos nacionais e internacionais.

Em 2015, as atividades da Empresa foram responsáveis por injetar R$ 732,7 bilhões na economia brasileira por meio de contratações de crédito, da operação de benefícios sociais e de transferência de renda e de investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal e destinação social das loterias, entre outros.

Durante o ano, mesmo diante de desafios na conjuntura macroeconômica, foi registrado lucro líquido de R$ 7,2 bilhões, um crescimento de 0,9% em relação a 2014, e uma expansão de 13% nos ativos próprios, que totalizaram R$ 1,2 trilhão em dezembro de 2015. G4-9

Missão G4-56

Atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

Valores

* Nosso trabalho é importante para a sociedade
* Temos orgulho de trabalhar na CAIXA
* Juntos podemos mais
* Nossas atividades são pautadas pela ética
* Respeitamos as ideias, as opções e as diferenças de toda a sociedade
* A liderança se faz pelo exemplo
* Somos inovadores no que fazemos

Modelo de negócios G4-4, G4-8, G4-FS6

A CAIXA está presente em todo o território nacional com uma rede que inclui agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários, terminais de autoatendimento, unidades móveis e agências-barco – hoje, são 62.406 pontos no País, disponíveis para clientes de diferentes perfis e características. Além disso, o Banco está presente no exterior, em mais de 20 países, com serviços como saque de FGTS, comércio exterior e crédito imobiliário.

Nos últimos anos, o Programa de Expansão da Rede permitiu o aumento da presença em municípios das cinco regiões brasileiras. Em 2015, foi realizada uma avaliação da eficiência da rede contemplando a análise da quantidade de atendimentos, dos custos de operação e dos impactos em emissões das unidades móveis. Em função disso, o quantitativo de caminhões-agência foi diminuído para oito unidades (eram 18, ao final de 2014). G4-13

Hoje, a Instituição possui duas agências-barco: Agência-Barco Chico Mendes, inaugurada em 2010, e Agência-Barco Ilha do Marajó, que iniciou operação em 2014. As unidades atendem regiões ribeirinhas, levando serviços bancários e cidadania para a população que mora em áreas de difícil acesso no Amazonas e no Pará, respectivamente. A agência-barco São Francisco está instalada, mas não foi inaugurada.

Serviços bancários

Com forte tradição no segmento de poupança, a CAIXA dispõe hoje de 82,9 milhões de correntistas e poupadores. Desse total, 4,6 milhões de novos clientes foram conquistados em 2015 (*saiba mais em* Dedicação ao Cliente).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rede de atendimento – 2015 G4-6, G4-9 | CAIXA | Norte |  | Nordeste | Centro-Oeste | Sudeste | Sul |
| Agência | 3.404 | 181 |  | 644 | 315 | 1.617 | 647 |
| Posto de Atendimento (PA) | 842 | 52 |  | 109 | 117 | 287 | 277 |
| Sala de Autoatendimento | 4.015 | 217 |  | 727 | 400 | 1.822 | 849 |
| Posto de Atendimento Eletrônico (PAE) | 2.438 | 230 |  | 424 | 488 | 710 | 586 |
| Unidade Lotérica | 13.161 | 821 |  | 3.091 | 1.136 | 5.800 | 2.313 |
| Correspondente Caixa Aqui | 14.420 | 678 |  | 3.004 | 1.175 | 6.258 | 3.305 |
| Banco 24Horas | 18.526 | 1.117 |  | 3.427 | 1.522 | 10.884 | 1.576 |
| Caixa compartilhado com o Banco do Brasil | 7.725 | 603 |  | 2.206 | 1.012 | 2.316 | 1.588 |
| Total | 62.406 | 3.825 |  | 13.278 | 5.989 | 28.651 | 10.663 |

Pessoa jurídica

No segmento PJ, a CAIXA possui linhas de negócios específicas para quatro categorias: Média e Grande Empresa (MGE), Micro e Pequena Empresa (MPE), Operações Internacionais e Governo e Judiciário (*saiba mais em* Desempenho Econômico-Financeiro).

Crédito rural / Agronegócio

O segmento de crédito rural da Empresa abrange todo o território nacional, focando a agilidade e a simplicidade na contratação das propostas apresentadas pelos produtores rurais. Os projetos podem ser encaminhados às agências ou diretamente nos caminhões do agronegócio CAIXA, presentes como agências volantes em eventos e feiras do setor.

* A CAIXA também atua nas linhas de custeio, investimento e comercialização para Pessoa Física e Jurídica, assim como para Cooperativas, com fontes de recursos obrigatórios, recursos livres e recursos de repasse do BNDES nas linhas do Programa para Construção e Ampliação de Armazéns - PCA, Inovagro e Moderfrota. Em 2015, foram concedidos R$ 6,9 bilhões em crédito nesse segmento. Alguns destaques do período:
* Atuação com linhas de repasse BNDES-PCA;
* Lançamento das linhas de crédito com recursos livres, com *funding* via captação de Letra de Crédito do Agronegócio;
* Ampliação do número de convênios com empresas de assistência técnica e extensão rural (de 1.851 para 2.629) em todo o território nacional;
* Ampliação dos recursos aplicados em crédito rural, de R$ 4,9 bilhões em 2014 para R$ 6,9 bilhões em 2015.

Seguindo a tendência do mercado, pela demanda e em consonância com as políticas divulgadas nos Planos Safra 15/16 e 16/17, o custeio, no ano de 2015, foi responsável por 75% do total dos valores concedidos pela CAIXA, com utilização dos recursos obrigatórios.

Saneamento e infraestrutura

Também no eixo de crédito, o Banco oferece linhas específicas para os segmentos de saneamento e infraestrutura, a fim de potencializar projetos que contribuam para o desenvolvimento do País. Em 2015, foram contratadas 146 operações, em um total de R$ 8,6 bilhões, e foram desembolsados R$ 15,7 bilhões como investimento da CAIXA no período. O volume de operações de financiamento atingiu o saldo de R$ 73,3 bilhões (*leia em* Mais que um Banco).

Conglomerado CAIXA G4-17

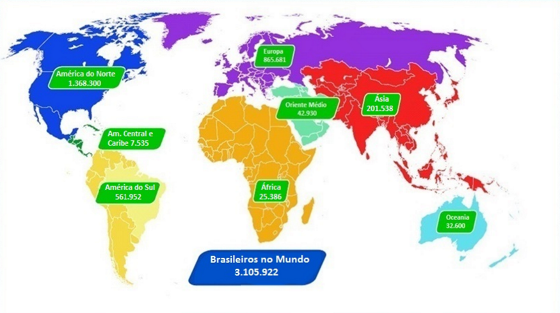
Grupo de empresas formado pela instituição financeira CAIXA e suas participações diretas e indiretas, tem por objetivo otimizar o desempenho das atividades por meio da sinergia e da integração de alianças estratégicas. Entre os principais parceiros comerciais, estão:

* Banco Pan – Parceiro na oferta de crédito: consignado, veículos, habitação (segmento alta renda) e seguros;
* CAIXA Seguros – Oferta de seguros, capitalização, previdência e saúde;
* Elo, Vale Presente e CIELO – voltadas para o mercado de cartões;
* CAIXA Crescer – segmento de microfinanças;
* Branes – suporte na captura e tratamento de operações de crédito;
* Habitar – rede de correspondentes para habitação;
* Suporte às operações da CAIXA – Parcerias com perfil de suporte, como a Capgemini (TI) e a TecBan (rede de atendimento).

CAIXA Internacional G4-6

Desde 2004, a CAIXA atua com serviços e produtos internacionais, expandindo seu portfólio com operações de câmbio, comércio exterior, crédito imobiliário para emigrantes, além das operações com mercado de remessas e serviço de solicitação de saques do FGTS.

O serviço de solicitação de saque do FGTS está disponível em quatro continentes, em mais de 54 postos consulares distribuídos em 26 países. Ativo desde 2010, esse serviço foi ampliado para atender também os estrangeiros que trabalharam para empresas no Brasil, além dos mais de 3 milhões de brasileiros que residem no exterior.



Também cabe à área internacional da CAIXA a execução de projetos de Cooperação Técnica Internacional (CTI), sendo coordenada pela Agência Brasileira de Cooperação (ABC/MRE). Em 2015, foi mantido o relacionamento com países africanos de língua portuguesa, bem como países da América Latina.

No âmbito do relacionamento com os organismos internacionais, a CAIXA assinou protocolo de intenções de cooperar em áreas relevantes para o desenvolvimento do Brasil com instituições da América Latina, Alemanha e China.

No campo comercial, o ano de 2015 foi marcado pela expansão e diversificação do relacionamento negocial com instituições financeiras estrangeiras, com o intuito de fomentar oportunidades que possam contribuir para a captação de recursos no mercado internacional, alcançando, ao final do ano, relacionamento com aproximadamente 150 bancos, distribuídos em diversos países.

Loterias CAIXA

Na década de 1960, o Governo Federal autorizou a exploração das loterias no País em caráter de exceção às normas de Direito Penal, a fim de garantir a proteção da sociedade brasileira e a geração de recursos com finalidade social, para aplicação em todo o território nacional. Desde 1970, a CAIXA administra e executa o serviço de loterias, com mais de 13,1 mil unidades, sob supervisão do Ministério da Fazenda.

As nove modalidades de loterias são uma importante forma de arrecadação de recursos para programas sociais. Em 2015, a arrecadação das Loterias CAIXA foi de R$ 14,9 bilhões, 10,1% acima do ano anterior. Desse valor, cerca de R$ 7 bilhões foram transferidos a programas sociais (*saiba mais em* Mais que um Banco).

Operação de programas federais

Como parceiro estratégico do Governo Federal, o Banco administra mais de 17 programas que fomentam a cidadania, a inclusão social e a garantia de direitos ao trabalhador brasileiro. Saiba mais sobre as iniciativas no capítulo *Mais que um Banco*.

**Programas sociais e de transferência de renda**

* Garantia Safra
* Defeso Pescador Artesanal
* Programa de Auxílio Emergencial Financeiro
* Programa Chapéu de Palha
* Programa Bolsa Atleta

**Programas ao trabalhador**

* Seguro-Desemprego
* Programa de Integração Social (PIS)
* Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)

**Programas de crédito inclusivo**

* Programa Minha Casa Minha Vida
* Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)
* Microcrédito Produtivo Orientado (Programa Crescer)

Governança e liderança

A governança corporativa é um dos componentes do Modelo de Gestão da CAIXA e permite a organização de atribuições e relações entre os agentes responsáveis por sua condução. Entre as prioridades no assunto está a de posicionar a Empresa como referência em práticas de governança, conduta e transparência no setor financeiro brasileiro, por meio de políticas, canais de diálogo, estruturas e procedimentos que mitigam riscos e asseguram a conformidade e a transparência nos níveis de liderança da organização.

Transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade socioambiental, conformidade e gestão estratégica de riscos são alguns dos princípios norteadores da governança da CAIXA, que se concretizam em instrumentos de gestão como o Código de Ética, o Estatuto Social e as Políticas de Atuação.

Outra importante referência é o Manual de Governança Corporativa da CAIXA (disponível [aqui](http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/caixa_governanca_corporativa2407.pdf)), que tem como objetivo ajudar na definição e na identificação das atribuições, competências, responsabilidades e mecanismos entre fóruns, áreas e seus gestores.

Nos últimos anos, os esforços estão dirigidos para a adoção de práticas de referência do setor público e do mercado, a fim de modernizar os modelos de tomada de decisão e garantir uma deliberação ágil e descentralizada, com equilíbrio entre decisões colegiadas e a autonomia individual dos gestores da CAIXA e de suas unidades e subsidiárias.

Entre as alterações relevantes do ano, foi criada a Corregedoria (CORED), que busca promover uma atuação mais integrada do processo disciplinar e civil, da ética e da integridade.

Outra novidade de 2015 foi a constituição da CAIXA Seguridade Participações S/A, subsidiária integral da CAIXA voltada a seu fortalecimento no mercado de seguros. G4-13

Plano Estratégico

A visão de futuro da CAIXA está pautada pelo crescimento sustentado dos negócios combinado à potencialização de sua missão, na condição de empresa pública e parceira do Governo Federal, de contribuir para a cidadania, a melhoria dos padrões de vida e a geração de valor para a sociedade brasileira. O principal instrumento para isso é o Plano Estratégico CAIXA 2012-2022, construído e revisado pela liderança a fim de direcionar a Instituição para o cumprimento de sua Missão e Visão, alicerçada em seus Valores.

Composto de um mapa estratégico, com objetivos, pilares, indicadores-chave de *performance* e metas, o planejamento garante uma visão de longo prazo para a atuação da CAIXA. Em 2015, não houve alterações ou revisões nessa estratégia e no posicionamento da organização; no entanto, a fim de proporcionar a aplicação do mapa no curto e médio prazo, foi homologado um conjunto de ações estratégicas – Ações 2016-2018 –, a fim de aumentar a eficiência e incrementar os resultados de negócio.

No total, foram selecionadas 94 ações com esses fins, distribuídas em três grandes blocos: CAIXA+Relacionamento, CAIXA+Rentável e CAIXA+Eficiente. Entre as prioridades estão:

* A manutenção da liderança da Empresa no segmento de habitação;
* O fortalecimento na atuação em infraestrutura;
* O reforço do relacionamento em todos os segmentos de clientes e negócios, construindo estratégias de qualidade de atendimento à altura dos principais concorrentes;
* A maximização dos resultados da Instituição.

O processo de desenho das Ações 2016-2018 foi participativo, com envolvimento dos empregados das unidades responsáveis pelas ações – majoritariamente lotadas nas unidades da matriz, em Brasília (DF).

Cumprindo o seu planejamento estratégico, em 2015, a CAIXA ampliou o relacionamento com clientes e, com foco na sustentabilidade dos seus resultados, a Instituição intensificou as ações para racionalização de gastos e aumento da produtividade, o que possibilitou que as outras despesas administrativas crescessem apenas 5,6% em doze meses, significativamente abaixo da inflação observada no período, que ficou em 10,7%.

Essa e outras informações relativas ao desempenho da Caixa nas áreas social, financeira e administrativa podem ser acompanhadas em balanços e demonstrativos divulgados periodicamente no sítio eletrônico da CAIXA na internet. O objetivo dessa iniciativa é manter a transparência, um dos princípios que norteiam a instituição.

Estrutura de governança G4-34, G4-38

O modelo de governança corporativa adotado pela CAIXA está em linha com o Decreto 6.021/2007, que criou a Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR). Fazem parte da estrutura decisória da organização o Conselho de Administração e a Diretoria, constituída pela Presidência, pelo Conselho Diretor, pela Vice-Presidência responsável pela gestão de ativos de terceiros e pela Vice-Presidência responsável pela administração ou operacionalização das Loterias Federais e dos fundos instituídos pelo governo federal – como o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

O Conselho de Administração é composto de quatro membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, do presidente da CAIXA, de um membro indicado pelo Ministro de Planejamento, Orçamento e Gestão e de um representante dos empregados, em linha com alteração no Estatuto da CAIXA, Decreto nº 8.199, de 26/02/2014. O presidente do Conselho de Administração é indicado pelo Ministro de Estado da Fazenda. G4-37, G4-39

Cabe ao órgão realizar a orientação geral dos negócios e serviços da CAIXA, incluindo a definição das diretrizes, dos desafios e dos objetivos corporativos e o monitoramento e avaliação de seus resultados.

Já o Conselho Diretor, composto do presidente CAIXA (que o preside) e de até dez Vice-Presidências, tem como competência executar a estratégia da Empresa e fixar alçadas em seu âmbito de atuação. Os membros são nomeados e demitidos ad nutum pelo Presidente da República, por indicação do ministro da Fazenda, com consulta ao Conselho de Administração.

O Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros é um órgão colegiado deliberativo, responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à gestão de ativos de terceiros, composto do presidente, do vice-presidente responsável pela mesma área e por mais dois vice-presidentes.

O Conselho de Fundos Governamentais e Loterias, por sua vez, atua na gestão e representação da CAIXA quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal. Sua composição é feita do presidente, do vice-presidente de Fundos de Governo e Loterias e de outras duas Vice-Presidências.

O Conselho Fiscal é composto de cinco membros, escolhidos e designados pelo Ministro da Fazenda, além de um membro efetivo representante do Tesouro Nacional. Cabe a ele executar a supervisão e a fiscalização da gestão dos administradores da CAIXA, assim como outros órgãos e estruturas – como o Comitê de Auditoria e a Auditoria Interna. As atribuições são descritas no Estatuto da CAIXA.

Nessa estrutura, há ainda 11 comitês delegados do Conselho Diretor, de caráter deliberativo e propositivo, formados pelo presidente e por Vice-Presidências. A função dessas estruturas é apoiar o processo decisório da CAIXA em temas específicos.

Além dos colegiados, há comitês e comissões de caráter estatutário, que subsidiam as tomadas de decisão pela alta administração: Comitê de Auditoria, Comitê de Remuneração, Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro, Comitê de Compras e Contratações, Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação e Comissão de Ética. Sua composição, no caso dos comitês de Auditoria e de Remuneração, é de responsabilidade do Conselho de Administração; nos demais comitês, os membros são indicados pelo presidente da CAIXA e pelos gestores. G4-35, G4-36

Para integrar os órgãos de administração da CAIXA, os membros devem ser brasileiros residentes no País, ter reputação ilibada e possuir notórios conhecimentos, incluindo aspectos de governança, e experiência e capacidade técnica compatíveis com o cargo, em linha com demais requisitos do Estatuto Social e itens específicos de cada órgão. Não são adotados critérios específicos relacionados à diversidade. Para o Comitê de Auditoria, são considerados os requisitos estatutários, tais como conhecimento em contabilidade e auditoria, entre outros, e também há um processo de seleção, com avaliação curricular e entrevista feita pelo Conselho de Administração. G4-40

A prevenção de conflitos de interesses entre as instâncias de gestão é assegurada no modelo de governança por meio de regras – como a de não participação de vice-presidentes das áreas segregadas como membros do Conselho Diretor –, dispostas no Estatuto da CAIXA para tratar da segregação de funções. G4-41

Governança da sustentabilidade: como praticamos G4-36, G4-42

Princípios de responsabilidade socioambiental estão presentes na missão e nos objetivos empresariais da CAIXA, refletindo-se diretamente nas estratégias e nos objetivos traçados pela alta administração.

Na estrutura formal da Empresa, as questões socioambientais são tratadas por uma unidade ligada diretamente à Vice-Presidência de Operações Corporativas. A CAIXA institucionalizou, ainda, o Comitê de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (Comitê RSA), órgão autônomo, de natureza estratégica e caráter deliberativo e propositivo com atuação em âmbito nacional, que tem por finalidade assegurar a articulação entre as diversas áreas da CAIXA no processo de desenvolvimento, implantação, avaliação e acompanhamento de ações de sustentabilidade em linha com os negócios da Empresa. O vice-presidente de Operações Corporativas preside o Comitê RSA.

A principal política a guiar ações sobre o tema é a de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), validada pela alta gestão e publicada em fevereiro de 2015 (*saiba mais em* Responsabilidade Socioambiental).

Ética, conduta e combate à corrupção

Normas, políticas e canais de comunicação, entre outras iniciativas, são adotados pela CAIXA e suas subsidiárias a fim de assegurar a boa conduta, a ética e a integridade em todas as atividades executadas por empregados e líderes em diferentes instâncias.

Por meio do Estatuto da CAIXA, garante-se o alinhamento à legislação vigente relacionada com instituições financeiras e empresas estatais – incluindo leis, decretos, e resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) e da CGPAR. Função semelhante é associada à Política do Conglomerado CAIXA, que estabelece orientações para a atuação e o relacionamento da CAIXA e das demais empresas integrantes.

Outro importante referencial é o Regime de Alçadas aprovado pelo Conselho Diretor e pelos Conselhos das Vice-Presidências segregadas, que estabelece um conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, conforme a natureza da operação.

Hoje, há mais de 20 políticas de atuação aprovadas e validadas pela alta administração para orientação de processos internos e do relacionamento com agentes externos. Entre elas estão as políticas de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro; de Risco; de Atendimento ao Cliente; e de Relacionamento com Fornecedores.

Um dos destaques de 2015 foi o lançamento da Política de Responsabilidade Socioambiental CAIXA (PRSA), em linha com a Resolução CMN nº. 4.327/14, divulgada pelo Banco Central do Brasil. Essa publicação representa uma evolução formal na aderência das diretrizes de gestão e governança a princípios de sustentabilidade da Empresa – já abordados há mais de uma década em políticas como as de Responsabilidade Social Empresarial e a Ambiental, que foram revogadas em função da publicação da PRSA CAIXA. G4-42

Código de Ética G4-56

O [Código de Ética da CAIXA](http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-etica/CODIGO_ETICA_CAIXA.pdf) está em conformidade com o Código de Ética da Administração Pública Federal, Decreto nº 1.171/94, e alinhado à Resolução CMN nº. 2554/1998 - art. 4º, que incumbiu as diretorias de instituições financeiras de promover elevados padrões éticos e de integridade, divulgando-os a todos os empregados.

O documento sistematiza os valores que devem nortear a condução dos negócios da CAIXA e orientar as ações e o relacionamento com agentes internos e externos. Sua violação é sujeita à análise pela Comissão de Ética. Divulgado a todos os empregados por meio do Sistema de Manual Normativo da CAIXA (SISMN), o código deve ser assinado eletronicamente pelos empregados e pela alta administração anualmente, por meio de Termo de Ciência.

Até o fim de 2015, 98,41% de um total de 97.493 empregados assinaram eletronicamente o Termo. Este percentual varia essencialmente por conta de novas contratações e de afastamento de empregados.

A CAIXA dispõe de Portal do Empregado como canal eletrônico organizado com informações e orientações específicas sobre o Código de Ética e a composição da Comissão de Ética e suas resoluções, além de materiais diversos sobre temas como convivência harmônica no trabalho, valores de ética e gestão da ética em empresas estatais. O código também está disponível na linguagem brasileira de sinais (Libras).

No ambiente da Universidade CAIXA, há um módulo específico intitulado Verificação de Conhecimento do Código de Ética CAIXA. Em 2014, 4.235 empregados efetuaram a verificação; em 2015, foram 4.538 participantes. Desde a disponibilização da verificação de conhecimento 88.425 empregados a realizaram, representando 90,69% do total de empregados.

A fim de ressaltar os valores éticos entre os empregados CAIXA, desde 2006, o edital do Concurso para Técnico Bancário conta com conteúdo relativo às noções básicas de ética, à ética aplicada e ao padrão ético da Empresa.

A recém-criada instância de Corregedoria possui em sua estrutura uma gerência executiva para prestar apoio à Comissão de Ética como Secretaria Executiva, além de ser responsável por todas as ações destinadas à gestão da ética.

Conduta empresarial G4-56

Em 2013, como resultado de um grupo de trabalho estruturado por solicitação da Presidência da Empresa, foi publicado o [Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes da CAIXA](http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-codigo-conduta-empregados-caixa/Codigo_Conduta_Empregados.pdf). Aprovado pelo Conselho de Administração, o documento estabelece regras de prevenção de conflitos de interesse e norteia todas as condutas e ações, seja no exercício de atribuições profissionais ou fora dele.

O Termo de Ciência do Código de Conduta é assinado eletronicamente pelos empregados e dirigentes e renovado anualmente, por meio eletrônico. Até dezembro de 2015, 36,36% haviam assinado o termo.

Também disponível na intranet, o Código de Conduta é abordado em wikivídeos e artigos e possui uma verificação de conhecimento no ambiente da Universidade CAIXA. Em 2015, a marca de participantes chegou a 46.447 desde a publicação do documento.

Fornecedores engajados

Os contratos com fornecedores passaram, em função da alta relevância do assunto em relações comerciais, a contar com 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.

Combate a corrupção e fraudes G4-14, G4-49, G4-50

A CAIXA dispõe de Sistema de Controles Internos (SCI) que tem por objetivo promover condições para assegurar a efetividade dos Controles Internos, de modo a garantir, com razoável certeza, o alcance dos objetivos da Empresa, a detecção e a avaliação de eventuais ocorrências de corrupção e fraudes – que fazem parte das Atividades de Controle do SCI. Uma das novidades relevantes de 2015 foi a realização de estudos que resultaram na aprovação da Política Anticorrupção da CAIXA, em cumprimento às determinações de Normas Externas.

Em decorrência da publicação da Política Anticorrupção, foram identificados processos passíveis de exposição ao risco de corrupção na organização, os quais foram integrados a um trabalho de identificação da categoria de riscos. A partir de 2016, os trabalhos de identificação de riscos operacionais para implementação de linhas de defesa e para lançamento e reposicionamento de produtos e serviços passarão a considerar o risco de corrupção como item obrigatório de verificação. G4-SO3

Casos de irregularidade passam por apuração de responsabilidade disciplinar e civil. A AUDIT utiliza normas e diretrizes do Instituto de Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil) e do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), quando aplicável.

Em 2015, foram registradas duas denúncias de suborno e quatro denúncias de corrupção. Dos casos relativos a corrupção, um deu origem a processo de apuração de responsabilidade, ainda não finalizado. Com relação às denúncias sobre suborno, uma delas foi encerrada por falta de elementos de caracterização e a segunda foi caracterizada como uso indevido do *e-mail* CAIXA (*caixamail*). **G4-SO5**

O Banco oferece treinamentos periódicos para seus colaboradores sobre políticas e procedimentos anticorrupção. Na Universidade CAIXA~~,~~ há 12 treinamentos específicos sobre temas como ética, conduta, prevenção à lavagem de dinheiro, controles internos, riscos operacionais, ética e conduta. Até 2015, 53% dos empregados com função gerencial e 71% dos profissionais de equipes técnicas ou sem função gratificada realizaram cursos com essa temática. G4-SO4

Ainda em 2015, foi elaborado um programa para disseminar a cultura de controles internos para a conscientização dos empregados, intitulado IDentidade CAIXA. O lançamento foi acompanhado de um vídeo-manifesto e de três charges sobre temas como uso de informação privilegiada, conflito de interesses e brindes e presentes. G4-43

O programas está em consonância com o Decreto nº 8.420, de 18/03/2015, regulamentando a Lei 12.846 – Lei Anticorrupção, trazendo exigências que reforçam a necessidade de manutenção de um ambiente de controle fortalecido, no qual todos os empregados contribuam para a cultura de cumprimento de diretrizes, políticas e normas e regras internas. Em 2016, o Identidade CAIXA contará com o lançamento de mais 12 charges sobre temas diversos.

Auditorias G4-SO3

Em 2015, a AUDIT realizou 4.123 ações de auditoria. Entre elas, foi realizado um trabalho específico na área gestora de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Relacionamento com Pessoas Expostas Politicamente (PEP), no qual foi avaliado o processo de prevenção à lavagem de dinheiro na CAIXA sob os aspectos de aderência a políticas, diretrizes e objetivos empresariais, governança, gerenciamento de riscos e controles, de forma a identificar e recomendar as oportunidades de melhoria para a gestão do processo.

Anualmente, são divulgados os resultados das atividades desenvolvidas por meio do Relatório Anual de Atividades da Auditoria Interna (RAINT). Os relatórios asseguram a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal de clientes, nos termos do art. 6o, inciso III, da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011. Para mais informações, clique [aqui](http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/governanca/Paginas/default.aspx).

SeCI: ferramenta de gestão de conflito de interesses G4-41

Demandas sobre conflito de interesses são recebidas por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses (SeCI), disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU) para registro de consulta ou pedido de autorização para exercício de atividade profissional paralela. O Sistema permite que o servidor ou agente público envie sua demanda para análise pelo órgão de origem e pela CGU, quando for o caso, de acordo com a Lei 12.813/13 e com a Portaria 333 emitida pela CGU. O tema continua sendo tratado no Código de Conduta, com conteúdos disponíveis no Portal do Empregado.

Em 2014, houve 391 ocorrências de demandas alusivas ao tema conflito de interesses, a maioria tratada pelos sistemas da CAIXA. Em 2015, o número de demandas foi de 171 – 103 consultas e 68 pedidos de autorização –, todas atendidas por meio do SeCI.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro G4-45, G4-46, G4-47, G4-SO4

Entre as atividades de controle da CAIXA, um dos destaques é a prevenção à lavagem de dinheiro e o combate ao financiamento ao terrorismo, evitando que o Banco seja usado em atividades ilícitas. Os princípios e diretrizes são comunicados aos empregados da CAIXA por meio da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo. Os procedimentos e responsabilidades dos empregados e áreas de negócios estão disponíveis em normativo interno.

O Banco possui dois treinamentos específicos sobre o tema, sendo um curso com questões conceituais e um jogo interativo, com aplicações práticas de temas associados à PLD. O curso é obrigatório para todos os empregados e figura como pré-requisito para processos seletivos internos; também faz parte da trilha fundamental para ascensão profissional a qualquer cargo comissionado.

Gestão de riscos G4-2, G4-45, G4-46, G4-47

Para garantir a identificação, mensuração, avaliação, comunicação e mitigação de todos os riscos ligados à CAIXA, a Empresa possui unidades de gestão de riscos, que participam dos processos decisórios por meio do fornecimento de garantias do cumprimento de políticas e da implantação de boas práticas, trazendo segurança a clientes, investidores e sociedade. Diante de quaisquer ocorrências de riscos significativos, como os de imagem e financeiros, o Conselho de Administração é informado pelo Conselho Diretor, pelo Comitê de Auditoria e também pelo Conselho Fiscal, a fim de identificar linhas de ação e mitigação e medidas de resposta condizentes com a exposição da Empresa aos riscos. G4-50

O gerenciamento de risco e capital da CAIXA está pautado em boas práticas de mercado e no cumprimento das normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central do Brasil (Bacen), sendo realizado por meio de estruturas de gerenciamento de risco e de capital compatíveis com a dimensão da exposição aos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez e demais riscos aos quais a CAIXA está exposta, inclusive o socioambiental.

As atividades de administração de risco são segregadas das atividades negociais e de auditoria. Os riscos inerentes a novos produtos e serviços são identificados previamente, com análise de sua adequabilidade aos procedimentos e controles adotados pela CAIXA e aos limites de exposição e concentração a risco

A Política de Gerenciamento de Risco da CAIXA e a Política de Gerenciamento de Capital da CAIXA, aprovadas pelo Conselho Diretor e Conselho de Administração, estabelecem os princípios, valores e diretrizes adotadas no gerenciamento das diversas categorias de risco e definem os limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição em níveis aceitáveis e compatível com a estrutura de capital da CAIXA.

Outro mecanismo é o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (Icaap), estruturado a partir da Resolução nº. 3.988 do Conselho Monetário Nacional. O Icaap na CAIXA avalia a suficiência do capital mantido pela instituição, tendo em vista seus objetivos estratégicos e os riscos aos quais está sujeita, com abrangência de análise sobre os riscos de crédito, mercado, operacional, taxa de juros, contraparte, concentração, liquidez, estratégia, reputação, além do socioambiental.

Outro pilar relevante é o risco socioambiental, associado na CAIXA à possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de potenciais danos socioambientais relacionados aos produtos, serviços e processos da Instituição. A CAIXA identifica e mitiga o risco socioambiental em seus processos e operações e reconhece que a construção da cultura de sustentabilidade dentro da organização é o caminho para alcançar a adequada gestão e controle dessa categoria de risco. Para aprimorar sua aderência, o Banco observa normas, protocolos e acordos nacionais e internacionais vigentes.

Outro risco relevante é o operacional, ligado à possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos. Essa definição inclui o risco legal e o risco de corrupção. Alicerçada nos pilares de Gestão Segura (governança corporativa, ambiente de gerenciamento de risco e divulgação/reporte); Linhas de defesa (atuação dos gestores operacionais, gestores de risco e controle e auditorias interna e externa); e Consistência na Identificação e Avaliação de Risco (padronização e ordenamento de eventos de risco), a gestão desse pilar também inclui temas como crises, segurança da informação e continuidade dos negócios.

Quem faz a CAIXA

A CAIXA é um dos maiores empregadores do sistema financeiro no Brasil. Seu quadro de colaboradores conta com mais de 164 mil pessoas, entre empregados com ou sem vínculo, prestadores de serviços, estagiários, adolescentes e jovens aprendizes – um contingente que reforça a importância da Instituição para a sociedade brasileira, e que recebe investimentos permanentes em seu desenvolvimento profissional e pessoal.

A política de gestão de pessoas da CAIXA é voltada ao estímulo do pensamento inovador, da excelência operacional, da meritocracia e da disseminação dos valores e da missão da Instituição entre o público interno. Iniciativas de avaliação de desempenho e programas de aperfeiçoamento estão incluídas nessa gestão de pessoas, que ainda abrange o incentivo ao desenvolvimento de competências, a preparação para a aposentadoria, a promoção da diversidade de etnia e de gênero e os cuidados com a saúde. A atenção à qualidade de vida e ao fortalecimento do vínculo com os empregados também se reflete no oferecimento de remuneração e pacote de benefícios atrativos em relação ao mercado brasileiro.

Perfil e recrutamento

Em 2015, 101.678 empregados estiveram ativos na CAIXA. Desse total, 1.009 foram admitidos no exercício. O ingresso na Instituição é realizado por meio de concursos públicos, o que não permite o direcionamento de vagas para contratação especifica da comunidade local. Há dois tipos de carreiras ativas na Instituição: a Administrativa e a Profissional. A primeira é composta pelos chamados técnicos bancários novos (TBN), e a segunda inclui cargos de advogados, engenheiros, arquitetos e médicos. Já a alta administração é composta por dirigentes com ou sem vínculo, nomeados por atos administrativos da presidência da República e do Ministério da Fazenda. Ainda foram contabilizados em 2015 52.529 prestadores de serviços, que desempenham atividades de caráter secundário em relação às atividades principais da CAIXA.

Em comparação ao ano de 2014, o quadro de colaboradores apresenta leve retração de 0.42%. Por consequência, o índice de rotatividade de pessoal (*turnover*)1 registrado em 2015 foi de 2.68%, índice semelhante ao computado em 2014 (2,60%).

1: [(nº de demissões + nº admissões) /2] / total de empregados no último dia do período considerado.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Colaboradores G4-10 | 2014 | | | 2015 | | |
| Mulher | Homem | Total | Mulher | Homem | Total |
| Empregados CAIXA *Ativos* | 45.733 | 54.944 | 100.677 | 44.012 | 53.446 | 97.458 |
| Prestadores | 29.503 | 22.050 | 51.553 | 29.719 | 22.810 | 52.529 |
| Adolescentes | 1.327 | 1.327 | 2.654 | 1.831 | 1.479 | 5.819 |
| Jovens | 1.080 | 512 | 1.592 | 316 | 179 | 495 |
| Estagiários | 7.732 | 3.995 | 11.727 | 7.193 | 3.988 | 11.181 |
| **Total** | **85.375** | **82.828** | **168.203** | **83.071** | **81.902** | **164.973** |

Fonte: SISRH – ref. Último dia de cada período

\*Os prestadores de serviços – 52.529 pessoas em 2015 – desempenham atividades de caráter secundário em relação às atividades principais da CAIXA. Eles são vinculados a empresas especializadas contratadas, e executam exclusivamente os serviços prescritos em contrato, conforme enunciado da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST). As atividades desempenhadas por esses colaboradores têm natureza de serviços contínuos com mão de obra dedicada - ou seja, tarefas que constituem necessidade permanente, de natureza repetitiva, e exigem a presença de empregados da empresa terceirizada nas dependências da CAIXA ou nas instalações de terceiros indicadas pela CAIXA.

Em números

**41 anos:** idade média dos empregados da CAIXA

**31 a 50 anos:** faixa etária da maioria dos empregados, que inclui **64,42% das mulheres** e **56,75% dos homens**

**4,33%:** taxa de desligamento em 2015

**96,4%** dos empregados ativos estão incluídos na carreira Administrativa

Condições de trabalho

A gestão do clima organizacional se baseia no mapeamento periódico da percepção dos empregados com o objetivo de identificar e propor inovações nas práticas organizacionais, que contribuam para a qualificação da ambiência corporativa e social, de forma a elevar a produtividade e os indicadores de saúde e fortalecer o vínculo dos empregados com a CAIXA.

Nesse âmbito, incluem-se iniciativas voltadas à melhoria das condições de trabalho, contemplando, entre outras, o suporte material e tecnológico e as políticas de gestão de pessoas, tais como capacitação, avaliação de desempenho, remuneração e benefícios, ações de relacionamento e vínculo e promoção interna da diversidade.

Política de remuneração G4-52, G4-53

Uma equipe técnica especializada é responsável pelos estudos e análises de propostas de adequação da política salarial da CAIXA. A estratégia da Instituição, as demandas do mercado e a comparação com os valores praticados por outras empresas do segmento são considerados em sua construção, além de todos os aspectos legais e normativos cabíveis. A remuneração de cada cargo e função é determinada de acordo com complexidades e níveis de responsabilidade envolvidos, com vistas a manter o equilíbrio financeiro e funcional da CAIXA. Além disso, a determinação da remuneração é dada por meio de fluxo de avaliação e de decisão que envolve o Ministério da Fazenda e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que avaliam e definem os níveis remuneratórios dos empregados das empresas públicas estatais.

Os dirigentes contam com uma política de remuneração que considera o nível de responsabilidade, as atividades desempenhadas, a competência e a experiência do dirigente e uma comparação com o valor de mercado. O Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes CAIXA (RVD) é condicionado ao cumprimento de indicadores de resultados corporativos e da área de negócio ou funcional em questão, assim como indicadores subjetivos que avaliam o desempenho individual de cada dirigente. G4-51

Os acordos coletivos de trabalho (ACTs) assinados entre as entidades representativas dos empregados, a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro /Central Única dos Trabalhadores (CONTRAF/CUT) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (CONTEC) cobrem 100% dos empregados do quadro de pessoal da CAIXA. Os acordos celebrados em 2015/2016 concretizaram importantes avanços, entre os quais a aplicação de reajustes em diversas rubricas de salários e gratificações e a renovação de vários benefícios. Os termos dos acordos podem ser consultados no link “Negociação Coletiva” no Portal do Empregado.G4-11

Benefícios G4-LA2

O conjunto de benefícios que são oferecidos aos empregados e dirigentes da CAIXA se dividem em três categorias: legais (que atendem a exigências da lei), legais ampliados (baseados em exigências legais, mas que foram estendidos, seja por iniciativa própria da Instituição, seja por negociação em acordo coletivo) e estratégicos (ofertados pela CAIXA independentemente de exigências externas). No total, são 65 tipos de benefícios, que visam a valorização dos empregados e o estreitamento dos vínculos entre eles e a Empresa.

Entre os benefícios legais ampliados, destacam-se a Ausência Permitida por Motivo de Casamento (oito dias consecutivos) e a Licença Paternidade (10 dias úteis), períodos que superam os períodos estipulados por lei. Já os benefícios estratégicos incluem o Programa de Reabilitação Ocupacional (que auxilia na reinserção ou readequação do empregado ao ambiente de trabalho), a Titularidade da Função Gratificada (garantida por até 180 dias em caso de licença para tratamento de saúde) e a Ausência por Interesse Particular (direito de ausência por cinco dias ao ano, para tratar de interesses externos pessoais).

Também estão no pacote de benefícios os planos de previdência complementar administrados pela Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF) e o plano Saúde CAIXA. A Instituição repassa recursos mensais à Funcef de forma paritária aos valores contribuídos pelos participantes. São três os planos oferecidos, um de benefício definido (REG/REPLAN) e dois de contribuição variável (REB e Novo Plano). G4-EC3

Já o Saúde CAIXA é um plano de autogestão, coberto por recursos dos participantes e da Instituição, na proporção de 70% dos custos pagos pela CAIXA e 30% pelos beneficiários. O Saúde CAIXA é responsável por mais de 297 mil vidas e tem ampla cobertura médica e odontológica, ambulatorial, diagnóstica e terapêutica, com uma rede de mais de 32 mil credenciados em todo o país.

97,4%

dos empregados da CAIXA participam dos planos de previdência da Funcef

Programa de Preparação para Aposentadoria G4-LA10

O Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA) da CAIXA apoia e orienta o empregado a planejar seu desligamento da instituição, contribuindo para o fortalecimento de competências e ampliando sua atuação como cidadão socialmente responsável. Baseado no reconhecimento e na valorização do empregado por sua contribuição e na responsabilidade da CAIXA na construção e gestão do seu projeto de vida futura, o PPA também colabora com a manutenção dos laços de convivência com os empregados que se aposentam.

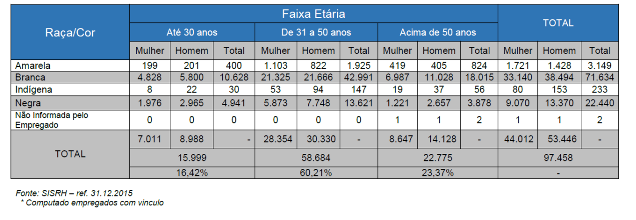
Os participantes contam com a Oficina Vida Futura, que promove a reflexão sobre aspectos da vida pessoal e profissional e orienta o empregado a construir o seu projeto de vida futura; um serviço de Aconselhamento Psicológico, que auxilia na reflexão e no aprofundamento de aspectos que causam impacto nas emoções e nos sentimentos da pessoa relacionados com a aposentadoria; e um Incentivo ao Desenvolvimento de Competências, que oferece oportunidade de desenvolvimento do empregado para o exercício de novas atividades, capacitação técnica, atuação em ações de responsabilidade social ou empreendimento de negócio próprio. Também são disponibilizadas ferramentas de planejamento financeiro e compartilhamento de conhecimentos corporativos.

Diversidade G4-LA12

O Programa CAIXA de Diversidade completou 10 anos de sua criação em 2015. Seu objetivo – “Fortalecer e consolidar na empresa uma cultura de respeito e valorização da diversidade, estimular práticas de gestão que promovam a igualdade de oportunidades e contribuir para eliminação de todas as formas de preconceito e discriminação. Tratar a diversidade em uma dimensão estratégica da gestão de pessoas da Instituição” – confirma o compromisso da CAIXA de respeitar a pluralidade de seu público interno e externo, seja nos aspectos de raça/cor e etnia, gênero, orientação sexual, deficiências, gerações etc. Nessa missão, a Empresa conta também com o trabalho de 12 Comissões Regionais de Diversidade, instaladas em vários estados.

O 10º aniversário do Programa foi celebrado com a campanha 16 Dias de Ativismo CAIXA, realizada entre 20 de novembro e 10 de dezembro e composta por ações de divulgação, conscientização e reflexão a respeito de temas ligados aos direitos humanos. Também para marcar a data, foi lançado o livro eletrônico Diversos em Prosa, que resume experiências dos empregados ligados aos temas prioritários do programa (raça/cor, LGBT, gênero, pessoas com deficiência e geração).

Em 2015, a CAIXA recebeu seu quinto Selo do Programa Pró-equidade de Gênero e Raça, concedido pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres em reconhecimento aos esforços da Instituição na promoção interna da equidade entre homens e mulheres. A CAIXA participa do Programa desde sua criação, em 2005. Além desse compromisso, a Instituição também é signatária dos Princípios de Empoderamento das Mulheres da Organização das Nações Unidas, e participa do Comitê de Articulação e Monitoramento do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres. Outra iniciativa de 2015 foi a implementação do uso do nome social nos crachás funcionais dos empregados(as) transexuais e transgêneros.



Desenvolvimento de pessoas

A Gestão do Desempenho de Pessoas (GDP) na CAIXA reúne os processos de acompanhamento e avaliação de desempenho dos empregados na Instituição. Criada em 2014, a GDP considera os resultados esperados pela atuação do empregado e a qualidade dessa atuação, com parâmetros definidos por acordos firmados a cada ciclo, bem como a qualidade dessa atuação. A execução dos acordos é acompanhada por cada gestor imediato, o que potencializa o desenvolvimento dos empregados e o alcance dos objetivos acordados.

Depois do acompanhamento, a avaliação de desempenho é feita em três fases: avaliação de resultados, avaliação de estilo, que verifica a aderência do empregado às competências fundamentais, e as bancas de avaliação (fórum de líderes que discutem o desempenho aferido pelas duas primeiras fases). Depois da etapa de consolidação de desempenho – divulgação do desempenho aos empregados e *feedback* pelos gestores imediatos – são estabelecidas as decorrências do desempenho que contemplam o desenvolvimento do empregado e de sua carreira, além de recompensas sociais (reconhecimentos e homenagens) e financeiras (ainda não implementadas).

O público-alvo do ciclo 2014 foi composto pelos gestores chefes de unidade, avançando com a inclusão dos demais níveis de gestão no Ciclo 2015 e no Ciclo 2016.

18.728

gestores tiveram seus desempenhos consolidados no Ciclo 2015

Universidade CAIXA

A Universidade CAIXA tem por finalidade promover o desenvolvimento e o aprimoramento das competências necessárias para impulsionar a execução da estratégia da Instituição. Sua meta prioritária em 2015 foi ampliar seu portfólio para possibilitar a capacitação dos líderes chefes de unidade em todas as competências do estilo do líder CAIXA, garantindo o vínculo com o desempenho. A ideia é manter o compartilhamento de conhecimentos e de melhores práticas, com foco no atingimento dos resultados corporativos com a sustentabilidade necessária.

Além dos cursos voltados para as lideranças, a Universidade CAIXA também priorizou a criação de planos de capacitação específicos para suas unidades funcionais e de negócios, oferecendo neste ano diversos novos cursos para todos os empregados da empresa, de modo a atender os diferentes públicos, independente de gênero, cargo ou função gratificada.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Horas de treinamento total G4-LA9 | | | | |
| Categoria funcional | Horas | Empregados treinados - ativos em 31.12.2015 | Empregados ativos em 31.12.2015 | Média de horas - total de empregados ativos |
| Chefia de Unidade | 363.289,70 | 4.196 | 4.264 | 85,20 |
| Dirigente\* | 418,30 | 18 | 33 | 12,68 |
| Gerencial - Demais FG | 1.190.042,44 | 17.352 | 18.251 | 65,20 |
| Não Gerencial | 2.583.848,87 | 37.441 | 40.614 | 63,62 |
| Operacional\*\* | 2.400.875,50 | 27.606 | 31.724 | 75,68 |
| Profissional\*\*\* | 176.021,90 | 2.357 | 2.572 | 68,44 |
| Totais | 6.714.496,71 | 88.970 | 97.458 | 68,90 |

Fonte: GEING com cruzamento de informações oriundas da GEDEC

\* Empregados com vínculo que ocupam cargo de dirigentes

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

\*\*\* Empregados que não exercem função gratificada da carreira Profissional

91%

dos empregados participaram de ao menos uma ação promovida pela Universidade CAIXA em 2015

6,7 milhões

de horas-aula foram ministradas

68,9 horas

média de horas-aula por empregado ativo

Programa de Aperfeiçoamento Profissional G4-LA9

Acreditando no pleno e contínuo desenvolvimento do ser humano por meio da educação, a CAIXA apoia e incentiva o crescimento de seus empregados por meio de ações vinculadas ao Programa de Aperfeiçoamento Profissional. Dessa forma, os empregados são incentivados a melhorar suas competências a partir de sua participação em cursos de graduação, pós-graduação e no aprendizado de outras línguas.

Números de 2015

Foram oferecidas 300 novas vagas para a graduação, 466 para a pós-graduação lato sensu, 34 para pós stricto sensu e 800 vagas para idiomas

**1.496 empregados** foram beneficiados no ano com o incentivo ao curso superior, com um investimento de R$ 5,6 milhões

**860 empregados** participaram do incentivo à pós-graduação, no qual foram investidos R$ 3,3 milhões

**1.905 empregados** incluídos no incentivo ao estudo de idiomas, com investimento de R$ 2,2 milhões

Segurança e saúde ocupacional G4-LA5

A Política de Saúde e Segurança no Trabalho da CAIXA abrange dois aspectos: o assistencial, representado pelo Saúde CAIXA, e o preventivo, abordado no Programa CAIXA de Qualidade de Vida. Com ações distribuídas nas várias dimensões da saúde (física, emocional, profissional e social), o Programa cuida da valorização das pessoas e do estímulo a uma vida mais saudável - o que inclui reeducação alimentar, atividades de ginástica laboral, campanhas de vacinação e contra o tabagismo.

Entre as iniciativas de promoção de um ambiente de trabalho mais seguro e saudável, destacam-se as atividades das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA), cuja função é prevenir a ocorrência de acidentes e doenças decorrentes das condições do trabalho, buscando a preservação da vida e a promoção da saúde do empregado, e dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que têm como finalidade proteger a integridade do empregado no local de trabalho.

Análises de ergometria, laudos técnicos sobre as condições ambientais e campanhas de comunicação periódicas integram o conjunto de ações preventivas. Grupos de trabalho permanentes, constituídos de forma paritária com representantes dos empregados e da gestão da CAIXA, tratam dos temas de saúde e segurança e da sustentabilidade do plano Saúde CAIXA.

4.178 empregados

capacitados para monitorar e executar políticas de saúde e segurança ocupacional

2.667 eleições

para representantes da CIPA realizadas em 2015, com 100% de representação dos empregados

Em 2015 a taxa de absenteísmo por doença foi de 0,23%, havendo redução de 0,02% em relação ao ano anterior, o que representa redução de 9.963 dias perdidos. Em relação ao absenteísmo por doença ocupacional entre os homens, houve redução de 3.289 dias perdidos; em relação às mulheres, houve redução de 6.674 dias perdidos. Na comparação com o ano de 2014, em 2015 houve redução de 566 dias perdidos de acidentes típicos ocorridos com homens e aumento de 366 dias perdidos para as mulheres, com percentual de 0,02% e 0,01% respectivamente. Não foi identificado óbito por acidente de trabalho na CAIXA, nem foi constatada qualquer atividade ocupacional que apresente alta incidência ou alto risco de doença específica. G4-LA6, G4-LA7

CAIXA nas Ruas

Maior programa de incentivo à atividade física promovido pela Instituição, o CAIXA nas Ruas foi um sucesso em 2015. Concebido para motivar a prática de atividades aeróbicas ao ar livre, o programa oferece aos usuários um aplicativo para *smartphones,* que coleta dados e alimenta uma plataforma web. Os participantes têm metas diárias de 20 minutos de atividades (caminhada, corrida ou bicicleta), registradas pelo aplicativo. O cumprimento das metas é recompensado com pontos, que podem trocados por prêmios.

A estratégia envolveu o desenvolvimento de um hotsite, uma sistemática de pontuação baseada em aplicativos de monitoramento de atividades físicas para celular, desafios, e-mail marketings, material promocional e muito mais. No final de 2015, o Caixa Nas Ruas levou 24 sorteados para participar da corrida 21K Noronha, prova com 21 quilômetros disputada em Fernando de Noronha.

16 mil empregados

cadastrados no CAIXA nas Ruas, dos quais **11.278** se conectaram com o aplicativo em 2015

Dedicação ao cliente

Como um dos maiores bancos do País, a CAIXA possui uma extensa e diversificada base de clientes, com um total de 82,9 milhões de correntistas e poupadores. Em 2014, eram 78,3 milhões. Ciente de que essa expansão, resultado do Plano Estratégico, potencializa o desafio de manter elevados padrões de qualidade, transparência e presença, a Instituição tem investido nos últimos anos em aspectos como nível de serviço, modernização tecnológica e segurança da informação.

A Política CAIXA para Gestão de Clientes, implantada em 2012, é a principal diretriz para a adoção de boas práticas e a elevação dos patamares de qualidade do Banco, enfatizando a comunicação clara e objetiva, a mobilização de seus empregados, a ética e a capacidade de atender clientes de diferentes perfis e regiões.

Os principais canais de atendimento são o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), a Ouvidoria, o Fale Conosco, o Fale com o Presidente, o canal CAIXA Cidadão e as centrais para pessoa jurídica e cartões de crédito. Também são oferecidos atendimento no exterior e canais para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

O SAC está em conformidade com a legislação aplicável, disponível sete dias por semana, 24 horas por dia, obedecendo a todos os limites de tempo associados à prestação de atendimento, à solução de problemas e à oferta de canais em todos os horários. No caso de pessoas com deficiência, há uma linha específica, usada com aparelho TDD (0800 726 2492).

O SAC telefônico recebeu mais de 22 milhões de chamadas em 2015. Entre os temas mais tratados estão empréstimos, crédito habitacional e constituição de contas. Implantado para direcionar demandas relacionadas aos programas governamentais e as loterias, o CAIXA Cidadão é outro canal relevante, com 115 milhões de contatos no ano.

Nos últimos anos, o Banco tem investido no ambiente virtual como ferramenta para estreitar o relacionamento com os clientes. Por meio de aplicativos para smartphones e *tablets* e do Internet Banking CAIXA, o meio digital tem registrado avanços nos últimos anos; prova disso é o aumento nas transações realizadas no Internet Banking, que já respondem por quase 20% das operações totais do Banco.

Além do Fale Conosco, onde a CAIXA atendeu a 142 mil registros de dúvidas em 2015, o banco também realiza o atendimento por outras plataformas digitais, como o portal Consumidor.gov, lançado pelo Ministério da Justiça em 2014, no qual foram recebidas 9.145 ocorrências em 2015, e as redes sociais, em que, no mesmo ano, foram realizadas aproximadamente 160 mil interações.

Para a melhoria contínua de suas práticas de atendimento, a CAIXA se baseia em estudos de satisfação dos clientes e nos registros de quem acessa os canais para esclarecer dúvidas, fazer solicitações ou registrar queixas. Além disso, o Banco possui desde 2013 um Comitê de Atendimento, vinculado ao Conselho Diretor e que se reúne em escala mensal, com participação do presidente da CAIXA e Vice-Presidências de diferentes áreas, como Negócios e Habitação.

A busca por uma linguagem simples e didática e uma comunicação clara e objetiva com os clientes, atendendo às suas especificidades, se traduz em medidas como a publicação de folhetos informativos, a utilização de perfis CAIXA em redes sociais, treinamentos e certificações para os empregados (*leia em* Quem faz a CAIXA) e a atualização permanente do *site* do Banco, para apresentar e esclarecer sobre todos os produtos e serviços disponíveis. G4-PR3

Canais de relacionamento

**SAC**

Contato: 0800 726 0101

Função: reclamações, sugestões, elogios, pedidos de cancelamento e informações sobre produtos e serviços

Horário: 24 horas por dia, 7 dias por semana. A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular

Contatos em 2015: 22.075.583

**CAIXA Cidadão**

Contato: 0800 726 0207

Função: demandas sobre programas governamentais, como PIS, FGTS e Cartão Social, além de resultados de jogos de loterias.

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, aos sábados e domingos, das 10h às 16h

Contatos em 2015 R$ 115 milhões

**Ouvidoria**

Contato: 0800 725 7474

Função: denúncias e reclamações não solucionadas

Horário: das 9h às 18h, em dias úteis e aos sábados e Domingos das 10h às 16h

Contatos em 2015: 387.396

**De Olho na Qualidade**

Contato: 0800 721 6268

Função: dúvidas, reclamações e elogios referentes ao Minha Casa Minha Vida

Horário: de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, e aos sábados das 10h às 16h. A ligação pode ser realizada por telefone fixo e celular

Contatos em 2015: 348.783

24 horas / 7 dias por semana

**Atendimento a clientes no exterior**

Contato: +55 (71) 3206-9900 (ligação a cobrar; atendimento em português)

Contatos em 2015: 8159

***Site* CAIXA**

[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)

56 milhões de visitas/mês

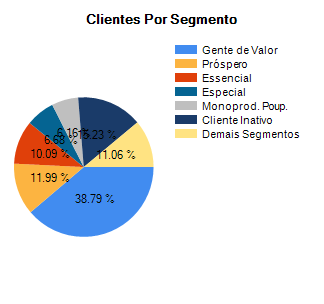
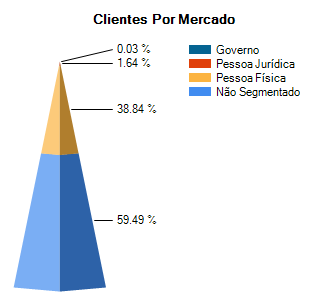
**Aplicativo CAIXA**

3 milhões de usuários

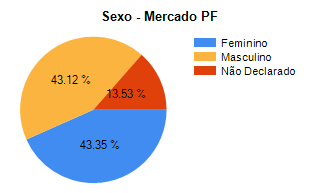
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Canal | Clientes | Contas | Transações |
|
| Internet Banking | 14.072.986 | 16.918.636 | 120.127.025 |
| CAIXA Celular Acesso a Conta (Aplicativo) | 3.121.968 | 4.017.092 | 42.893.246 |
|
| Mensagens SMS | 12.452.289 | 13.836.327 | 29.094.985 |
|

O cliente CAIXA G4-8

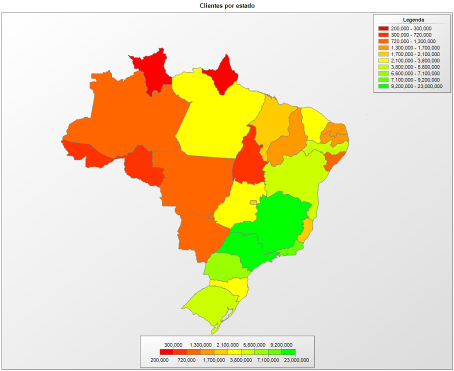
**Por mercado Por segmento**



**Por gênero**



**Por estado**





O olhar do brasileiro sobre a CAIXA G4-PR5

Periodicamente~~,~~ o Banco realiza pesquisas para a avaliação da percepção de clientes e, também, de não clientes bancarizados, a fim de identificar forças, fraquezas, diferenciais, pontos de evolução e tendências importantes para aumentar a satisfação de quem usa ou pode vir a usar os produtos, serviços e soluções CAIXA.

Em 2015 foi realizada uma pesquisa em âmbito nacional voltada à compreensão da posição da Instituição em 12 aspectos, incluindo facilidade no acesso a linhas de crédito e financiamento da casa própria, investimentos em projetos esportivos, sociais e ambientais, cobertura da rede de agências, qualidade do atendimento e da comunicação de produtos e serviços e eficiência na resolução de problemas.

Com 2.051 pessoas, a pesquisa teve maioria de participantes da classe socioeconômica C, de nível educacional na faixa “Nível Médio concluído” e com faixa etária de 18 a 44 anos, de ambos os sexos. Alguns destaques foram:

* 84,9% de avaliações positivas no item “Facilidade no processo de financiamento da casa própria”;
* Destaque positivos em itens como “Facilidade no acesso às linhas de créditos oferecidas”, “Investimento em projetos esportivos”, “Número de agências” e “Taxas e Transparência”;
* Boa avaliação nos quesitos Respeito e Cordialidade, Atendimento nas Agências e Telefônico;
* O item com pior avaliação foi “Inovações Tecnológicas”.

Segundo os clientes e não clientes consultados, 43,1% consideram a CAIXA um banco Líder, 39,3% consideram a CAIXA como banco de maior solidez e 29,1% consideram o Banco eficiente na resolução de problemas dos clientes. Em termos de associação, destaque para a vinculação da CAIXA a serviços como FGTS (78,35%), Seguro Desemprego (83,2%) e benefícios sociais em geral (77,1%).

44,8%

Das pessoas consultadas afirmam que a CAIXA é o banco mais atuante para preservar o bem-estar das pessoas

Ouvidoria G4-50, G4-57, G4-58

A Ouvidoria da CAIXA é um canal específico para atuar como última instância às demandas de clientes e usuários de produtos e serviços não resolvidas nos canais primários. Em linha com a Resolução nº. 4.433/15/CMN, sua atuação é pautada pelos pilares de independência e imparcialidade.

Em 2015, foram registradas mais de 114,3 mil ocorrências na Ouvidoria, entre denúncias e reclamações. A maioria dos registros (67,13%) veio via Procon.

Denúncias que questionem a aderência dos empregados ao Código de Ética e ao Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes são recebidas por ferramenta eletrônica que possibilita a categorização da demanda pelo empregado e pelos terceiros. As denúncias internas e externas são tratadas de maneira confidencial e podem ser anônimas, quando permitido por lei e conforme requisição do autor.

Cabe à Ouvidoria receber denúncias de clientes na CAIXA. As denúncias registradas pelo corpo funcional – empregados e prestadores – são de responsabilidade da Vice-Presidência de Pessoas (VIPES). Manifestações podem ser feitas por telefone, Fale Conosco, Ouvidoria interna e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), como Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e órgãos controladores da administração pública.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores da Ouvidoria G4-57, G4-58 | | | |
| Por tipo | 2014 | 2015 | Variação |
| Denúncia | 4.953 | 6.201 | 25,19% |
| Reclamação | 82.447 | 108.186 | 31,21% |
| Total | 87.400 | 114.387 | 30,87% |
|  |  |  |  |
| Origem | 2014 | 2015 | Variação |
| Bacen | 36.677 | 43.764 | 19,35% |
| Procon | 20.265 | 33.870 | 67,13% |
| Multicanais | 25.505 | 30.552 | 19,78% |

2-3 dias

É o prazo médio de retorno com as providências adotadas pela Ouvidoria

Painel Ouvidoria

Desde 2014, os empregados têm acesso ao Painel Ouvidoria, que reúne informações sobre reclamações registradas nos diferentes canais – inclusive Banco Central, Procon e Ouvidoria, além do SAC. No sistema, é possível extrair relatórios analíticos e sintéticos das ocorrências de Ouvidoria e acompanhar a nota e a evolução de avaliação de desempenho das unidades CAIXA, de acordo com o indicador Ouvidoria.

Melhoria reconhecida

Em 2015, a CAIXA foi premiada na 3ª edição do Concurso de Boas Práticas da Controladoria Geral da União, que tem por objetivo estimular e reconhecer as iniciativas que contribuam para a melhoria da gestão pública no âmbito do Poder Executivo Federal.

O Painel Ouvidoria foi premiado na categoria “Aprimoramento das Atividades de Ouvidoria”. A Ouvidoria CAIXA também foi apontada como referência para o mercado em razão das boas práticas de governança corporativa e relações com clientes.

Segurança da informação G4-PR8

Um dos principais temas associados à governança CAIXA, identificados por meio da consulta aos públicos de interesse da organização (*saiba mais em* Relatório e Materialidade), diz respeito à privacidade e ao sigilo das informações fornecidas por clientes, bem como a proteção dos dados da Instituição, mitigando riscos operacionais, tecnológicos e de *compliance*.

Informações produzidas ou sob custódia da CAIXA são obrigatoriamente classificadas e sua divulgação observa o grau de sigilo a elas atribuído, assegurando a proteção da informação sigilosa e da informação de clientes nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Para reforçar esse cuidado em proteger informações, desde 2009 a CAIXA possui publicada a Política de Segurança da Informação, cuja revisão é feita sempre que se fizer necessário, não excedendo o período máximo de três anos. Nela são estabelecidos os princípios e diretrizes para proteção e disciplina do uso dos ativos de informação da CAIXA ou sob sua custódia.

As diretrizes abordam temas como sensibilização de clientes e usuários quanto à segurança da informação, a importância de não compartilhar senhas ou outros mecanismos utilizados no controle de acesso e a segregação de ambientes onde são tratados dados e informações. Além disso, em sistema interno, os empregados assinam um Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, comprometendo-se a cumprir os princípios e diretrizes estabelecidos na Política de Segurança da Informação da CAIXA.

No contexto da governança também se destaca a criação do Comitê de Segurança da Informação e Comunicações CAIXA, de caráter deliberativo e propositivo, a quem compete deliberar sobre questões estratégicas de segurança e informação e comunicações.

A CAIXA está sempre desenvolvendo ações corporativas voltadas à sinergia e à Integração das atividades relacionadas à Segurança, como forma de reduzir efetivamente os riscos e perdas decorrentes do tratamento inadequado da informação e assegurar, sobretudo, a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

Tecnologia & segurança

Nos últimos anos, a CAIXA tem investido na modernização tecnológica, outro importante mecanismo de proteção de dados seus e de clientes e parceiros. Localizado no Parque Tecnológico Capital Digital, em Brasília (DF), o Complexo Datacenter Cidade Digital completou dois anos com 100% de disponibilidade e sem qualquer parada causada por falha.

O parque garante segurança às mais de 12 milhões de operações por dia efetuadas pelo *site* da CAIXA – o segundo mais acessado do Brasil, assim como a mais de 15 milhões de pagamentos por mês do Bolsa Família e mais de 11 milhões de operações por dia efetuadas nos terminais de autoatendimento.

Também está em obras o Centro Tecnológico CAIXA (CTC), com previsão de entrada em plena operação em 2016. Entregue em agosto de 2015, o CTC tem como objetivos oferecer uma condição de salvaguarda de todos os dados do Banco, por meio de replicação com o Datacenter, estabelecer alta disponibilidade para aplicações de todas plataformas, propiciar condições de expansão para os negócios da Empresa e racionalizar custos, com a centralização de estruturas de Tecnologia da Informação (TI) distribuídas pelas filiais CAIXA no Brasil.

Somados, o Datacenter e o Centro Tecnológico CAIXA fornecem uma infraestrutura predial 2,2 vezes superior à anterior em termos de espaço físico para instalação dos equipamentos de tecnologia da informação. A capacidade de fornecimento de energia elétrica também se tornou 4,5 vezes maior.

+ conveniência

*Tecnologias e serviços disponíveis para o cliente CAIXA*

**Internet Banking**

**1.353.171.401 transações,** em um total de

**R$ 487.102.322.384** movimentados

**Mobile Banking**

Dentro do escopo do Mobile Banking, aplicativos disponíveis para smartphones, os serviços disponíveis evoluíram de 18 para 108 funcionalidades em 2015, incluindo atendimento a Pessoa Jurídica, com visualização de saldos e extratos, pagamentos, investimentos, transferências e consultas para contratação de empréstimo, por exemplo. Outra novidade são as contas que exigem mais de um representante para autorizar transações financeiras – que já podem ser movimentadas por dispositivos móveis.

**108 funcionalidades** pelo aplicativo CAIXA

**Consultas e operações**

Além de contar com a fatura impressa, clientes Pessoa Física têm a opção de acompanhar suas faturas de cartão de crédito e contratar empréstimo pelo celular. Com o novo pacote de serviços do Mobile Banking, é possível fazer consulta do extrato do FGTS e apostar na Mega Sena – serviço antes restrito a lotéricas e ao Internet Banking.

**365.016.992 operações** no Mobile Banking em 2015, em um total de

**R$ 19.711.607.798** movimentados

**App Bolsa Família**

Em outubro de 2015, a CAIXA lançou o APP Bolsa Família – que até dezembro de 2015 teve mais de 490 mil downloads.

Com o aplicativo, os beneficiários do Bolsa Família podem conferir saques e calendário de pagamentos, além das últimas parcelas pagas do benefício na tela do celular, com praticidade e rapidez. A ferramenta também possui funções para os não beneficiários, como dados sobre a rede de atendimento, calendário do Programa e informações gerais de acesso ao benefício. Está disponível para celulares com *download* em versões para sistemas operacional Android, Windows Phone e IOS.

O APP Bolsa Família é uma estratégia do Banco de acesso e ampliação aos canais de atendimento.

**+ de 490 mil *downloads*** de outubro a dezembro de 2015

**Nas redes sociais**

Em 2015, os perfis da CAIXA em redes sociais operaram como fortalecedores do posicionamento da marca, fixando-se como um importante canal de atendimento e comunicação. O conteúdo nas redes mescla campanhas de publicidade, produtos e serviços, educação financeira e posts de oportunidade.

Os maiores níveis de engajamento e alcance foram em temas como benefícios do trabalhador, habitação, poupança e investimento e canais de atendimento. Também foi criado o perfil @Caixa no Instagram, que possui conteúdo 100% colaborativo, por meio do uso da *hashtag* #avidapede.

Em 2015, o Facebook da CAIXA teve um crescimento de 62% em relação ao ano anterior. Já no Twitter, o crescimento foi de 6%.

**Acessibilidade**

Entre as tecnologias disponibilizadas para pessoas com deficiência nos últimos anos, destacam-se:

Entre as tecnologias disponibilizadas para pessoas com deficiência nos últimos anos, destacam-se:

* 6.387 Terminais de autoatendimento adaptados para deficientes visuais com operações do tipo Texto Fala (um software que converte números, valores e nomes em falas sintetizadas), totalizando 20% dos terminais, distribuídos da seguintes forma:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acessibilidade AA | Dados |  |  |  |
| Tipo de Ponto | ATM Sem acessibilidade | ATM com Software FalaTexto | ATM com Software VerbioTTS | Total Geral |
| PAE CAIXA | 1007 | 931 | 18 | 1956 |
| SALA AUTO-ATENDIMENTO | 22856 | 1185 | 3733 | 27774 |
| SALA NÃO CONTÍGUA | 832 | 511 | 9 | 1369 |
| Total Geral | 24601 | 2627 | 3760 | 31099 |

* Internet Banking adaptado para pessoas com deficiência visual (áudio e acesso unificado)
* Caixas eletrônicos instalados após 2008 estão adaptados para cadeirantes ou pessoas de baixa estatura

Resultado econômico-financeiro

O ano de 2015 foi marcado pela desaceleração da atividade econômica em diversos países desenvolvidos e emergentes, o que resultou em um crescimento apenas modesto do Produto Interno Bruto (PIB) global. Quedas nos preços das matérias-primas, decréscimo no fluxo mundial de comércio e de capitais e surtos regionais de instabilidade resultaram em um desempenho pior do que o previsto. O aumento do PIB teve maior impulso nos países de economia avançada, com a queda do índice de desemprego nos EUA e o prosseguimento da recuperação do Japão. Já entre os países emergentes, o impacto das cotações das *commodities* em baixa afetou a Rússia e vários países latino-americanos e africanos, enquanto a China registrou um crescimento menor do que o de 2014.

Com uma queda de 3,7% no PIB, medida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a economia brasileira teve um desempenho inferior ao da média dos países emergentes (aumento de 4,3%). Os principais indicadores macroeconômicos, como o nível da produção industrial e de investimentos, a movimentação no comércio varejista e o índice da BM&Fbovespa, sofreram queda, enquanto a taxa de desemprego aumentou e o real experimentou sucessivas desvalorizações frente ao dólar. Apenas o setor agrícola teve performance positiva, com recuos registrados nos segmentos industrial e de comércio e serviços.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) atingiu 10,67% em 2015 – segundo o IBGE, foi a maior alta desde 2002, impulsionada principalmente pelo reajuste de tarifas administradas pelo governo, como as de energia elétrica, transporte público, combustíveis e água. Como medida de controle inflacionário, o Comitê de Política Monetária (Copom) elevou a taxa básica de juros da economia para 14,25%, maior nível desde o ano de 2006. O crescimento no estoque de crédito no mercado foi moderado: 6,6%, com um volume acumulado de R$ 3,22 trilhões. Já a taxa de inadimplência chegou a seu maior patamar desde 2012, reflexo dos juros altos e da queda na renda média da população.

Desempenho e ativos G4-9, G4-EC4

A despeito das condições desafiadoras da economia, a CAIXA obteve em 2015 um resultado líquido ligeiramente superior (crescimento de 0,9%) ao de 2014. As receitas com operações de crédito, operações com derivativos e com a prestação de serviços também aumentaram na comparação com o ano anterior. Os ativos da Instituição totalizaram R$ 1,2 trilhão, uma evolução de 13% em relação a 2014, e os ativos administrados pela CAIXA chegaram a R$ 2,0 trilhões, com destaque para o FGTS, com saldo de R$ 460,7 bilhões, e os fundos de investimento, que atingiram R$ 255,5 bilhões.

Do total dos passivos, 37,8% consistiam em depósitos e 30,2% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos à vista apresentaram um saldo de R$ 27,4 bilhões e os depósitos a prazo totalizaram R$ 168,9 bilhões, evolução de 18,1% em relação ao ano anterior. Na comparação com o terceiro trimestre de 2015, os depósitos à vista tiveram evolução de 12,3%.

O patrimônio líquido da CAIXA totalizou saldo de R$ 62,7 bilhões, incluindo R$ 36,1 bilhões em instrumentos híbridos de capital e dívida elegíveis a compor o capital principal em Basileia III. O retorno sobre o patrimônio líquido médio acumulado em doze meses foi de 11,4%.

*Performance* do ano

**R$ 7,2 bilhões** de lucro líquido obtido em 2015

**R$ 2 trilhões** em ativos administrados

**13%:** evolução no valor dos ativos próprios da CAIXA

**44,9%:** crescimento no resultado em operações com títulos, valores mobiliários e derivativos

**30,5%:** aumento na receita de operações de crédito

**12,5%:** crescimento da receita obtida com serviços

**14,4%:** Índice de Basileia computado em 2015, **3,4%** superior ao valor mínimo exigido para suportar riscos de perdas inerentes à atividade bancária



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Principais números (R$ milhões) G4-EC1 | 2013 | | 2014 | | 2015 | |
| Resultado bruto da intermediação financeira | 19.205 | | 21.364 | | 21.387 | |
| Receita operações de crédito | 46.494 | | 66.349 | | 86.600 | |
| Provisão para devedores duvidosos | (9.191) | | (13.156) | | (19.657) | |
| Resultado com TVM e derivativos | 19.708 | | 30.135 | | 43.667 | |
| Despesas com captação | (34.862) | | (57.413) | | (82.197) | |
| Despesas com empréstimos e repasses | (9.092) | | (12.375) | | (18.415) | |
| Receita prestação de serviços | 16.352 | | 18.404 | | 20.715 | |
| Despesas administrativas | (25.555) | | (28.792) | | (31.286) | |
| Despesas de pessoal | (15.928) | | (17.873) | | (19.757) | |
| Outras despesas administrativas | (9.626) | | (10.920) | | (11.529) | |
| Outras despesas/receitas operacionais | (2.703) | | (2.088) | | (7.124) | |
| Resultado operacional | 5.195 | | 6.635 | | 1.156 | |
| Tributos sobre os resultados | 2.611 | | 2.266 | | 7.919 | |
| Lucro líquido | 6.723 | | 7.092 | | 7.156 | |
| Indicadores Financeiros CAIXA (%) | | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 |
| Retorno sobre ativos médios (acum. 12M) | | 0,9 | | 0,8 | | 0,7 | | 0,6 |
| Retorno sobre PL médio (acum. 12M)\* | | 25,6 | | 24,8 | | 15,2 | | 11,4 |
| Índice de salvabilidade – Basiléia | | 13,0 | | 15,1 | | 16,1 | | 14,4 |
| Endividamento setor público | | 29,0 | | 24,7 | | 28,4 | | 30,6 |
| Cobertura de desp. administrativas (acum. 12M) | | 64,6 | | 64,0 | | 63,9 | | 66,2 |
| Cobertura de desp. pessoal (acum. 12M) | | 105,6 | | 102,7 | | 103,0 | | 104,8 |
| Índice de eficiência operacional (acum. 12M) | | 61,4 | | 60,5 | | 53,7 | | 53,6 |
| \* Conforme a Resolução CMN nº 4.192/13, inclui o Instrumento Híbrido de Capital e Dívida. | | | | | | | | |

Carteira de crédito ampliada

Em 2015, a carteira de crédito ampliada da CAIXA somou um saldo de R$ 679,5 bilhões. O destaque do segmento foi a carteira de crédito comercial, que totalizou R$ 199,5 bilhões de saldo. As contratações totais somaram R$ 461,3 bilhões em 2015. Desse valor, 58,7% correspondem às contratações de crédito comercial.

A qualidade da carteira de crédito continuou elevada, com aproximadamente 89,9% do seu total classificada nos *ratings* entre AA-C. O índice de inadimplência total acima de 90 dias era de 3,55% no final do ano, influenciado pelas operações comerciais a pessoa física e a micro e pequenas empresas, além da desaceleração da atividade econômica. Esses efeitos foram atenuados pelo fortalecimento dos modelos e das políticas de concessão e recuperação de crédito.

As operações com pessoas físicas somaram R$ 103,2 bilhões. Já as contratações avançaram 4,6%, somando R$ 150,6 bilhões em 2015. Entre os produtos do segmento pessoa física, destacam-se o crédito consignado com volume contratado de R$ 30,7 bilhões e saldo de R$ 59,6 bilhões, crescimento de 12,8% em 12 meses e de 2,3% na comparação trimestral. A participação de mercado foi de 21,8%, no final de 2015. As operações com pessoas jurídicas chegaram a R$ 120,1 bilhões (aumento de 4%) em contratações, com saldo de R$ 96,2 bilhões ao fim de 2015.

As operações de saneamento e infraestrutura apresentaram em 2015, saldo de R$ 70,9 bilhões, e as contratações para o segmento atingiram a soma de R$8, 6 bilhões. A carteira de crédito imobiliário alcançou o saldo de R$ 384,2 bilhões em 2015. A CAIXA permanece na liderança nacional deste mercado. As contratações da carteira de crédito habitacional somaram R$ 91,1 bilhões, em 2015, dos quais R$ 55,5 bilhões com recursos do FGTS, incluindo subsídios, R$ 35,0 bilhões com recursos do CAIXA/SBPE e R$ 807 milhões contratados com outros recursos.

O Crédito Rural CAIXA atingiu saldo de R$ 7,5 bilhões em 2015 e somou R$ 7,0 bilhões em contratações. As contratações atingiram a soma de R$ 7,0 bilhões, crescimento de 40,7% em 12 meses. O Crédito Rural está disponível em mais de 1.500 agências em todo o Brasil e também nos Caminhões do Agronegócio CAIXA, unidades volantes presentes em feiras e eventos do setor agropecuário.

Em números

**R$ 679,5 bilhões de saldo** na carteira de crédito ampliada, 11,9% a mais do que em 2014

**67,2%:** participação da CAIXA no total de créditos imobiliários concedidos no país

**9,8%:** aumento no volume de operações de crédito com pessoas físicas em 2015

**R$ 39,7 bilhões:** recursos contratados para o programa Minha Casa Minha Vida em 2015

**52,4%:** aumento no saldo da carteira do Crédito Rural CAIXA

Operações com títulos e valores mobiliários

A carteira de títulos e valores mobiliários totalizou saldo de R$ 182,0 bilhões, dos quais R$ 162,2 bilhões representados por títulos públicos federais e R$ 15,7 bilhões correspondentes a títulos privados. O resultado das operações com TVM e derivativos atingiu R$ 43,7 bilhões, 44,9% superior em relação a 2014. O aumento foi influenciado pela taxa Selic e pelo crescimento do saldo da carteira.

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular Bacen 3.068/2001, a CAIXA declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III (um total de R$ 64,2 bilhões em 2015) até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

Depósitos e captações de recursos

O saldo total de captações em 2015 foi de R$ 940,9 bilhões. Os depósitos alcançaram o saldo de R$ 454,7 bilhões, crescimentos de 8,5% em relação a 2014. A poupança, com R$ 241,4 bilhões de saldo, cresceu 1,9% em relação a 2014.

Os depósitos à vista totalizaram R$ 27,4 bilhões e os depósitos a prazo, R$ 168,9 bilhões, com crescimento de 18,1%, em relação a 2014. Destaque para o Certificado de Depósito Bancário – CDB, que alcançou R$ 106,9 bilhões. Os depósitos judiciais obtiveram acréscimo de 16% em 12 meses, apresentando saldo de R$ 62,0 bilhões. Os demais depósitos somaram R$ 17,0 bilhões de saldo. O saldo de letras totalizou R$ 153,7 bilhões, aumento de 21,0%, se comparado a 2014.

As letras imobiliárias e hipotecárias evoluíram 28,2%, com um saldo de R$ 111,9 bilhões em 2015. As letras financeiras, por sua vez, somaram R$ 40,7 bilhões, evolução de 7,5%. Em relação às captações internacionais, a CAIXA totalizou R$ 15,7 bilhões de saldo, avanço de 45,7% em 12 meses.

**15,3%:** aumento no saldo total de captações em comparação com 2014

**63,8 milhões** de contas de poupança em 2015

**5,5 milhões** de poupanças abertas em 2015

**22,7 milhões** de contas-corrente pessoa física

**2,2 milhões** de contas-corrente pessoa jurídica

Fundos de investimentos

A CAIXA administrava, ao final de 2015, 8,4% do ativo total dos fundos de mercado no Brasil, de acordo com levantamento da Associação Brasileira de Entidades do Mercado Financeiro e de Capitais (Anbima). Com um patrimônio líquido que somou R$ 546,6 bilhões (fundos de investimento e carteiras administradas, incluindo FI de FIC e FI FGTS), a Instituição ocupa o quarto lugar no *ranking* dos maiores gestores de recursos no Brasil.

Os fundos de investimentos, no final de 2015, totalizaram o saldo de R$ 255,5 bilhões, evolução de 8,6%. O saldo dos fundos não rede totalizou R$ 167,2 bilhões em 2015, e os fundos de rede, R$ 121,0 bilhões, alta de 2,3% e 18,9% em 12 meses, respectivamente. A CAIXA administrou 448 produtos de investimento, sendo 423 Fundos de Investimento, dos quais 36 FI de FIC, e 25 Carteiras Administradas. No ano, foram lançados 33 fundos de investimentos.

Cartões de crédito e de débito

Um volume financeiro de R$ 116,9 bilhões foi movimentado em 2015 pelos clientes dos cartões CAIXA, um crescimento de 13,6% em comparação com o ano anterior. A base de cartões de débito atingiu 94,3 milhões de usuários nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 8,9%; o volume financeiro atingiu R$ 75,9 bilhões, aumento de 18,4% comparado a 2014. A base de cartões de crédito totalizou 7,4 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA e Elo. Foram realizadas 340,6 milhões de transações, representando um volume de R$ 41,0 bilhões, crescimentos respectivos de 5,0% e 5,8% em relação a 2014.

Em 2015, a CAIXA concluiu a internalização dos cartões de crédito dos clientes pessoa física, antes processados por empresa terceirizada. Os cartões foram migrados para o Datacenter Brasília, um dos centros de tecnologia mais modernos do mundo. A mudança proporcionou independência tecnológica e operacional, redução de custos, agilidade na realização de mais negócios e desenvolvimento de novos produtos e serviços.

**1,5 bilhão** de transações realizadas com cartões CAIXA em 2015

**101,7 milhões** de cartões no mercado: **94,3 milhões** de débito e **7,4 milhões** de crédito

**43,2%:** crescimento da base de cartões Elo em comparação com 2014, que fechou o ano com **38 milhões** de cartões

Serviços bancários

Um total de 7,9 bilhões de transações bancárias foi realizado em 2015, o que representou um aumento de 6,8% em comparação com o ano anterior. Essa elevação se refletiu em um maior volume de receitas advindas de tarifas e prestação de serviços (que chegou a R$ 20,7 bilhões em 2015). Além disso, a CAIXA por meio do Grupo CAIXA Seguros, disponibiliza produtos como seguros de vida, residencial e automobilísticos, títulos de capitalização, previdência privada e consórcios que renderam R$ 301,6 milhões em tarifas de balcão, 3,4% superior ao registrado em 2014.

Inovações em serviços

Do total de quase 8 bilhões de transações bancárias registradas em 2015 pela CAIXA, cerca de 365 milhões foram realizadas com o uso de *smartphones* e outros dispositivos móveis. Isso significa um aumento de 95,8% em relação ao total computado em 2014.

A CAIXA lançou em 2015 um serviço que permite a seus clientes receberem as faturas de cartões de crédito por e-mail, encaminhadas no dia de corte da fatura. Assim, os clientes dos Cartões Caixa podem ter acesso às informações com mais agilidade. Essa opção também inibe o envio em papel, o que diminui os custos e contribui para a sustentabilidade da empresa e do meio ambiente, evitando o desperdício de recursos.

Outro destaque foi a disponibilização, em toda a rede, do cartão Construcard Caixa com chip na bandeira Elo. O novo modelo do produto para compra de material de construção agora oferece mais segurança e agilidade no processo de compra. O cliente Construcard passou a contar, ainda, com uma exclusiva central de atendimento e um *site* para o produto – com serviços de consulta de saldo, extrato de compras, desbloqueio do cartão, solicitação de reemissão e troca de senha.

Operações internacionais

Por meio dos produtos Adiantamento sobre Contratos de Câmbio (ACC) e Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE), a CAIXA financiou em 2015 exportações de produtos brasileiros para 65 países. O volume de operações internacionais em 2015 totalizou cerca de R$ 4.9 milhões em contratações, sendo R$ 139 milhões obtidos por meio de operações de financiamento a micro e pequenas empresas e R$ 4.707 milhões para as médias e grandes empresas.

|  |  |
| --- | --- |
| Pais importador | Participação no valor financiado (%) |
| Cingapura | 30 |
| EUA | 23 |
| Países Baixos | 18 |
| Reino Unido | 7 |
| Áustria | 4 |
| Outros países | 18 |
| Total | 100 |

Mais que um banco

Com tradição consolidada em segmentos essenciais para o dia a dia de milhões de pessoas – como a operação de poupanças, benefícios trabalhistas e programas que ajudam a combater a fome e a desigualdade social –, a CAIXA tem buscado reforçar sua imagem como parceira estratégica do Governo Federal e de cada um dos brasileiros.

Por meio da gestão do FGTS, do Seguro Desemprego, do Abono Salarial e outros serviços, o Banco já acolheu praticamente todos os trabalhadores do País ao menos uma vez. Além dissoseu *site* é o segundo mais acessado em solo nacional, tanto para o esclarecimento de dúvidas como para serviços como Internet Banking e simulação de financiamento habitacional.

O lema “Mais que um Banco” remonta às origens da empresa, ainda no século XIX, quando era possível aos escravos poupar para adquirir a alforria. Um século e meio depois, esse propósito permanece no modelo CAIXA de operar, por meio do fortalecimento da cidadania, da construção de parcerias nacionais e internacionais, da geração e difusão de conhecimento sobre sustentabilidade e desenvolvimento humano e do apoio à produção cultural do País, entre outros campos que fazem parte das estratégias e dos investimentos da Instituição.

A serviço do cidadão

Com uma estrutura de atendimento de abrangência nacional e internacional, a CAIXA é um banco capaz de fornecer ao cidadão brasileiro acesso a programas de apoio ao trabalhador e benefícios sociais diversos, que impactam positivamente a vida de milhões de pessoas em todo o país.

A operação desses serviços é submetida diretamente à alta administração da CAIXA por meio de Vice-Presidências, diretorias, comitês e comissões que abordam temas como gestão de fundos governamentais e destinação de recursos para programas sociais, com base em elevados requisitos de governança (*saiba mais em* Governança, Gestão e Ética).

Transferência de renda G4-FS7, G4-EC7, G4-EC8

Em 2015, a CAIXA realizou 164.992.731 pagamentos de benefícios sociais e de transferência de renda, totalizando R$ 27.812.450.664,06 em recursos destinados à erradicação da pobreza e à melhoria da distribuição de renda no Brasil. O programa mais representativo é o Bolsa Família – responsável por 93,57% do volume de pagamentos e 94,92% do valor total.

O gerenciamento dos programas sociais é feito com base no Cadastro Único – ferramenta que fornece um conjunto de indicadores e informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza.

Os dados são relevantes para o planejamento do Governo Federal, dos estados e dos municípios, permitindo o desenho de políticas públicas capazes de propiciar a elevação dos padrões de vida da população. Além disso, garantem a integração dos programas de transferência de renda a outras iniciativas.

Entre 2014 e 2015, a base de famílias do Cadastro Único cresceu 6,1%, consolidando dados de 37.612.900 de famílias e 136.994.747 de pessoas.

Todos os dias~~,~~ cerca de 4,8 milhões de transações são realizadas no âmbito do Cadastro Único pelos entes públicos, relativas a inclusões e alterações cadastrais.

A CAIXA realiza capacitação dos servidores municipais no Cadastro Único e Sistema de Benefícios ao Cidadão. Essa capacitação tem como objetivo a qualificação ao atendimento aos beneficiários do Bolsa Família que precisam desse serviço. Em 2015, a CAIXA realizou a capacitação de 5.312 servidores municipais.

Para melhor realizar o atendimento aos beneficiários dos programas, a CAIXA mantém uma central específica (CAIXA Cidadão), que em 2015 recebeu 27,3 milhões de ligações, com crescimento de 2,8 milhões em relação a 2014. A Unidade de Resposta Audível (URA) representou 78% dos atendimentos, o que representa um crescimento de 30 pontos percentuais em relação a 2014.

A seguir, confira um balanço das principais iniciativas em cada programa ao longo do ano.

Conheça

Ma

is detalhes dos programas sociais operados pela CAIXA: clique [aqui](http://www.caixa.gov.br/programas-sociais/Paginas/default.aspx).

Bolsa Verde

Intitulado Programa de Apoio à Conservação Ambiental, apoia famílias em situação de extrema pobreza inscritas no Cadastro Único que desenvolvem atividades de conservação ambiental em áreas rurais, como florestas nacionais, reservas extrativistas e de desenvolvimento sustentável federais; em projetos de assentamento e desenvolvidos pelo Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra); ou em territórios ocupados por comunidades tradicionais, como ribeirinhos, extrativistas, populações indígenas ou quilombolas.

**Em 2015:**

**285.014** famílias atendidas

**R$ 85,8** **milhões** pagos

**Programa Fomento às Atividades Produtivas Rurais**

O Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais, é um programa de transferência de renda do governo federal que repassa recursos a famílias de agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas, pescadores, comunidades tradicionais e povos indígenas, em situação de extrema pobreza, inscritas no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal e que tenham aderido ao Programa.

Em 2015:

143.396 famílias atendidas

R$ 150 milhões pagos

**Chapéu de palha**

O Programa Chapéu de Palha foi instituído pelo Governo do Estado de Pernambuco, com a finalidade de adotar medidas de combate aos efeitos do desemprego em massa, decorrentes da entressafra da cana-de-açúcar e da fruticultura irrigada, que resultem em geração de renda, reforço alimentar, capacitação e melhoria da qualidade de vida da população afetada, especialmente nas áreas de educação, saúde, cidadania, habitação, infraestrutura e meio ambiente.

Em 2015:

188.531 famílias atendidas

R$ 38,98 milhões pagos

**Garantia Safra**

Benefício social vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Agrário que visa garantir renda mínima para o sustento dos agricultores familiares, por tempo determinado, na perda da safra em razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico.  
Atende aos municípios situados na área de atuação da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE e nos municípios dos estados de Minas Gerais e do Espírito Santo.

Em 2015:

3,38 milhões de famílias atendidas

R$ 621 milhões pagos

**Bolsa atleta**

É um programa do Ministério do Esporte e consiste em garantir valores mensais aos beneficiados, concedidos no período de 12 meses, observadas as normas legais específicas.  
O objetivo deste programa é garantir uma manutenção pessoal mínima aos atletas de alto rendimento, buscando dar condições para que se dediquem ao treinamento esportivo e à participação em competições que permitam o desenvolvimento pleno de sua carreira esportiva.

Em 2015:

R$ 87,74 milhões pagos

Bolsa Família

Criado em outubro de 2003, a fim de contribuir para o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil, o Bolsa Família é o principal programa de transferência de renda operado pela CAIXA. Em 2015, foram mais de 154 milhões de benefícios pagos, totalizando um valor de cerca de R$ 26,4 bilhões, tendo como principais regiões o Nordeste e o Sudeste.

A gestão do programa se baseia em três eixos:

* Complemento da renda: todos os meses, as famílias atendidas pelo Programa recebem um benefício em dinheiro, que é transferido diretamente pelo Governo Federal;
* Acesso a direitos: as famílias devem cumprir alguns compromissos (intitulados condicionalidades), que têm como objetivo reforçar o acesso à educação, à saúde e à assistência social;
* Articulação com outras ações: o Bolsa Família tem capacidade de integrar e articular várias políticas sociais, a fim de contribuir para o combate à vulnerabilidade e à pobreza.

Desde 2011, o Bolsa Família faz parte do Plano Brasil Sem Miséria, que articula diversas iniciativas. Como agente operador, a CAIXA executa os pagamentos do Programa.

Reconhecimento global

Em relatório 2015 da Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO), o Bolsa Família foi mencionado como um exemplo de sucesso, entre várias iniciativas de proteção social de todo o mundo para reduzir a pobreza e a fome. Foi destacada a amplitude do programa brasileiro, que contemplou 24,5% da população do país em 2015, o correspondente a cerca de 14 milhões de famílias. A FAO destacou a conexão do programa com o fomento à atividade econômico e aos investimentos em agricultura, além da elevação do consumo das famílias e da capacidade de produção de alimentos do País.

Em números

**R$ 170,99**

Valor médio pago pelo Bolsa Família aos beneficiários em 2015

**54,60%** das pessoas receberam o benefício no canal lotérico e

**20,79%** receberam por meio de crédito em conta; os demais receberam em outros canais de atendimento.

**154.387.590**

benefícios Bolsa Família pagos

**R$ 26.399.955.913,01**

em pagamentos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Região | Famílias beneficiadas 2014 | Famílias beneficiadas 2015 |
|
| Centro-Oeste | 754.626 | 739.695 |
| Nordeste | 7.099.673 | 6.936.407 |
| Norte | 1.681.599 | 1.683.026 |
| Sudeste | 3.487.940 | 3.618.096 |
| Sul | 979.603 | 959.567 |
| **Total** | **14.003.441** | **13.936.791** |

Bolsa Família + conectado: lançamento de aplicativo

Para aprimorar a comunicação com os beneficiários, a CAIXA lançou em outubro de 2015 um aplicativo do Bolsa Família para celulares, com funcionalidades que incluem a disponibilidade e o calendário de pagamentos, situação do benefício da família, informações de saques e avisos sobre necessidade de atualização do cadastro. A ferramenta foi disponibilizada para *download* em versões para sistemas operacional Android, Windows Phone e IOS.

Loterias CAIXA

A arrecadação das Loterias da CAIXA em 2015 foi de R$ 14,9 bilhões, 10,1% acima do ano anterior. Destacaram-se as modalidades Dupla Sena e Mega Sena, que apresentaram aumentos respectivos de 59% e 11,3% em relação a 2014.

Desse valor total, cerca de R$ 7 bilhões foram transferidos a programas federais nas áreas de seguridade social, educação, saúde, esporte e cultura, incluindo tributos. Esse é um incremento de 10,48% em relação aos repasses efetuados em 2014 (veja detalhamento *dos programas no* Anexo).

Desde 2013, está em curso o Plano de Relacionamento com os Beneficiários Legais (PRBL), com o objetivo de viabilizar a implantação de projetos e realizar parcerias com órgãos e entidades. As ações buscam fomentar a percepção por parte da sociedade sobre os benefícios proporcionados pelas loterias federais.

Certificações da operação lotérica

Em 2015, o British Standards Institution (BSI) auditou as operações do Banco e renovou por mais três anos a certificação internacional ISO 27001 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação) do processo de loterias. Exigência do Ministério da Fazenda e da *World Lottery Association* (WLA), a norma atesta o controle de fraudes, roubos de dados e falhas processuais diversos.

Da mesma forma, houve a renovação, por mais três anos, da certificação da operação das loterias federais pela CAIXA, conforme as normas WLA-SCS *(World Lottery Association Security Control Standard* – Padrão de Controle de Segurança da Associação Mundial de Loterias).

Essas certificações contribuem para reforçar a imagem de segurança e integridade das Loterias CAIXA, com controles reconhecidos em nível internacional em aspectos como gestão de riscos, governança e controle de mudanças.

Boas práticas das loterias

* Bilhetes com fotos de crianças e adolescentes desaparecidos – fruto de parceria da CAIXA com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SEDH) e o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA), ocorrem em ao menos uma extração mensal
* Papel certificado – a produção dos bilhetes de Loteria Federal é efetuada por gráficas que utilizam papel certificado pela *Forest Stewardship Council* (FSC), que garante o manejo responsável de florestas
* Jogo Responsável – a CAIXA detém a certificação de Jogo responsável expedida pela World Lottery Association (WLA), no nível 2. O Jogo Responsável é um conjunto de práticas de Responsabilidade Social Corporativa, com orientações segmentadas para a indústria de jogos, loterias e apostas, no sentido de orientar sobre a prevenção e tratamento aos danos relacionados a jogos e evitar que menores de 18 anos façam apostas. Dentre os canais disponibilizados para o relacionamento com os apostadores sobre esse assunto, estão o *site* <http://www.jogoresponsavel.com.br> e o telefone gratuito 0800 7260101.

Benefícios ao trabalhador G4-EC8

No caso dos programas destinados ao trabalhador, foram realizados 52.167.329 pagamentos de benefícios, totalizando R$ 46.077.160.385,67 distribuídos em ações como Seguro-Desemprego, PIS e Abono Salarial.

Programa de Integração Social (PIS) e Abono Salarial

O PIS foi criado em 1970 com o objetivo de alinhar a integração do empregado do setor privado ao desenvolvimento da organização, por meio da distribuição de contribuições de empresas entre os participantes de forma proporcional ao nível salarial e ao tempo de serviço.

Com a Constituição Federal de 1988, a arrecadação do PIS e do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep) passou a integrar o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), fonte de recursos para o pagamento do Seguro-Desemprego e do Abono Salarial.

Com valor de um salário mínimo vigente na data do pagamento, o Abono Salarial é disponibilizado anualmente aos trabalhadores que atendem aos requisitos legais.

Em 2015, a CAIXA fez o pagamento de 572.468 quotas do PIS, no valor total de R$ 751.695.090,83, e distribuiu R$ 213.431.854,73 em rendimentos do programa a 4,3 milhões de participantes. No mesmo período, pagou Abono Salarial para 10.348.580 trabalhadores brasileiros, totalizando R$ 8.098.772.860,01.

Em função da Lei 13.134/15, o Abono Salarial passou a ter valor proporcional ao tempo de serviço do trabalhador no ano-base em questão. O cálculo do valor do benefício corresponde ao número de meses trabalhados no ano-base multiplicado por 1/12 do valor do salário mínimo vigente na data do pagamento.

O trabalhador deverá ter trabalhado no mínimo 30 dias com carteira assinada por empresa no ano-base, requisito para ter o direito ao Abono Salarial, e cada mês trabalhado equivale a 1/12 de salário mínimo no valor do benefício, sendo que o período igual ou superior a 15 dias contará como mês integral.

Seguro Desemprego (SDE)

O Seguro Desemprego, um dos mais importantes direitos dos trabalhadores brasileiros, é um benefício que oferece auxílio em dinheiro por um período determinado. Ele é pago em de três a cinco parcelas, de forma contínua ou alternada.

Em 2015, a CAIXA fez o pagamento de 36,9 milhões de benefícios do Seguro Desemprego, no valor total de R$ 37,013 milhões. O maior volume de pagamentos foi realizado nas regiões Sudeste e Nordeste (veja quadro).

Seguro Desemprego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Região | Quantidade de pagamentos - 2014 | Quantidade de Pagamentos - 2015 |
|
| Centro-Oeste | 3.119.143 | 2.937.303 |
| Nordeste | 8.950.606 | 8.572.115 |
| Norte | 3.290.341 | 3.198.105 |
| Sudeste | 17.229.423 | 16.580.599 |
| Sul | 5.813.702 | 5.654.293 |
| Total | 38.403.215 | 36.942.415 |

FGTS

Com cinco décadas de existência comemorados em 2016, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) é operado pela CAIXA desde de sua criação, tendo como prioridades a excelência na gestão dos recursos e o alinhamento a boas práticas, com base em diretrizes do Conselho Curador.

Instituído a fim de proteger trabalhadores demitidos sem justa causa, o FGTS é uma das principais fontes de recursos para financiamentos habitacionais, infraestrutura e saneamento. O Fundo é composto de um depósito mensal, feito pelo empregador, do valor correspondente a 8% do salário do empregado, em conta aberta na CAIXA e vinculada ao contrato de trabalho, e também pode ser sacado em momentos como a aquisição da casa própria, a aposentadoria, situações de doença grave ou desastres naturais. Sua administração é feita pelo Conselho Curador, composto de entidades representativas de trabalhadores, empregadores e governo.

Entre 2010 e 2014, o FGTS vivenciou uma situação positiva no mercado de trabalho, com a menor taxa média anual de desemprego e o aumento do rendimento médio real dos trabalhadores, que proporcionou resultados positivos na arrecadação líquida.

Em 2015, o FGTS também registrou uma arrecadação bruta recorde de R$ 113,5 bilhões. Os saques, contudo, apresentaram um percentual de crescimento em patamar superior aos recolhimentos, resultando na arrecadação líquida de R$ 14,4 bilhões. A redução nominal de 21,8% em relação ao resultado de 2014 ocorreu em decorrência da desaceleração da economia brasileira.

FGTS – Desempenho 2010-2015 (R$) G4-EC8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano | Arrecadação bruta | Saques | Arrecadação líquida |
| 2010 | 61.797.213.442,77 | 49.890.310.136,85 | 11.906.903.305,92 |
| 2011 | 72.260.939.292,62 | 57.646.929.757,99 | 14.614.009.534,63 |
| 2012 | 83.033.513.518,83 | 65.049.000.360,25 | 17.984.513.158,58 |
| 2013 | 94.415.141.165,54 | 75.663.002.033,88 | 18.752.139.131,66 |
| 2014 | 104.744.192.951,54 | 86.320.173.011,54 | 18.424.019.940,00 |
| 2015 | 113.529.384.750,98 | 99.124.208.039,14 | 14.405.176.711,84 |

Arrecadação para trabalhador doméstico

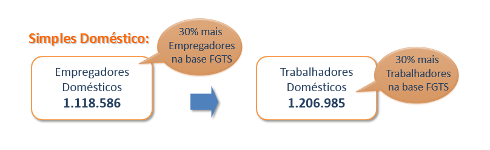
Com a regulamentação da Emenda Constitucional conhecida como PEC dos Trabalhadores Domésticos, mediante a Lei Complementar 150/2015, foi estabelecida uma série de garantias à categoria, dentre elas, a obrigatoriedade do recolhimento do FGTS.

Para facilitar o histórico da relação trabalhista em único ambiente, o SIMPLES Doméstico foi desenvolvido em parceria entre a CAIXA, a Receita Federal, o INSS e o Ministério do Trabalho e Previdência Social, possibilitando ao empregador a geração de uma guia unificada para pagamento do FGTS e outros tributos trabalhistas, previdenciários e fiscais.

Para disponibilizar o módulo simplificado de cadastramento dos empregadores e trabalhadores domésticos no portal do e-Social até outubro de 2015 e viabilizar a geração da guia única DAE (Documento de Arrecadação do *eSocial*), a CAIXA promoveu a implantação do modelo específico de arrecadação do trabalhador doméstico, a centralização de repasse e transferência ao FGTS e ao Tesouro Nacional e, ainda, a adequação da rotina de pagamento do FGTS para tratamento do valor da compensação indenizatória da perda de emprego e pagamento ao trabalhador e empregador (*veja resultado no gráfico*).

Antes da implantação do SIMPLES Doméstico, a CAIXA já oferecia na internet o recolhimento mensal e rescisório para empregadores domésticos que optaram por recolher FGTS de seus empregados, por meio de guia com código de barras para quitação em vários canais, como casas lotéricas, salas de autoatendimento ou Internet Banking.

Resultado



FGTS em 2015

**R$ 113,5 bilhões**

arrecadação bruta

**R$ 99,1 bilhões**

saques realizados

**+ de R$ 243 bilhões**

Saldo de operações de crédito do FGTS

**R$ 457 bilhões**

Ativo total do Fundo

**238,9 milhões**

de extratos do FGTS foram enviados para a residência dos trabalhadores

**+ de 18 milhões**

de acessos ao [*site* do FGTS](http://www.fgts.gov.br), com média mensal de

1,54 milhão de visitas

**10 milhões**

foi o total de extratos FGTS por e-mail

**128 milhões**

foram os extratos FGTS encaminhados por SMS

Orçamento do FGTS

Anualmente, o FGTS possui plano de execução orçamentária voltada às áreas de habitação, infraestrutura urbana e saneamento, incluindo o Programa de Descontos nos Financiamentos a Pessoas Físicas. De 2009 a 2015, o Orçamento Anual do FGTS foi de cerca de R$ 37,7 bilhões para mais de R$ 100 bilhões.

Em outubro de 2015, por meio da Resolução nº 786, o Conselho Curador aprovou a aplicação de, aproximadamente, R$ 83 bilhões nas operações tradicionais, para o exercício de 2016. Somando-se os R$11,4 bilhões destinados ao FI-FGTS e R$ 4,5 bilhões à Carteira Administrada, o orçamento para 2016 perfaz um montante de R$ 98,9 bilhões (*confira tabelas no* Anexo).

Descontos nos financiamentos para pessoa física G4-EC8

Os descontos concedidos pelo FGTS são uma importante ferramenta para viabilizar o acesso à moradia digna à população de baixa renda, cumprindo o papel social do fundo por meio de desconto inversamente proporcional à renda do mutuário. Em 2015, destacou-se aumento de 122,5% no valor alocado anualmente para o programa de descontos, seja para beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida ou para demais aplicações, de R$ 4,0 bilhões em 2009 para R$ 8,9 bilhões em 2015. Em 2015, R$ 7,5 bilhões alcançaram de forma especial a população de baixa renda.

Cidades sustentáveis e habitação

Como parte de seu papel na promoção do desenvolvimento urbano, a CAIXA mantém linhas de negócios voltadas ao incentivo a setores essenciais para a economia do País, como a construção civil e a infraestrutura. Além disso, trabalha para viabilizar o acesso do trabalhador brasileiro à moradia e à casa própria, por meio do crédito habitacional – segmento no qual é líder isolada, com *market share* que, em média, se situa quase sempre próximo a 70% de participação de mercado no Brasil.

A manutenção da posição da CAIXA em crédito habitacional se vinculou ao investimento, desde o cenário da crise de 2008, na oferta de linhas de financiamento com as menores taxas de juros do mercado, com prazos alongados. Em 2015, o Banco manteve taxa de inadimplência de 1,97%, uma das mais baixas para o setor.

Outra frente de atuação no segmento é o apoio, por meio do Fundo Socioambiental CAIXA, de aportes e investimentos específicos e da construção de parcerias e projetos de eficiência em empreendimentos financiados, ao desenvolvimento urbano sustentável, focando a qualidade e sustentabilidade da construção civil e a evolução dos modelos de expansão das cidades brasileiras (*saiba mais em* Responsabilidade socioambiental).

Operações de saneamento e infraestrutura G4-EC2, G4-FS8

Por meio de linhas estruturadas de crédito, a CAIXA atua no fomento a projetos específicos que busquem o desenvolvimento de infraestrutura e saneamento do País. Em 2015 foram desembolsados R$ 5,5 bilhões para geração, transmissão e distribuição de energia, incluindo usinas hidrelétricas, eólicas e termoelétricas, além do pilar de reestruturação financeira de empresas do setor.

Para saneamento básico, foram desembolsados R$ 3,5 bilhões, beneficiando 336 municípios com obras para abastecimento de água, tratamento de esgoto e resíduos sólidos.

Para obras em mobilidade urbana, foram desembolsados R$ 2,4 bilhões, em Sistemas de Transporte Urbano: BRT, VLT, Metrô, Trens e Ônibus, além de ações de infraestrutura em 245 municípios.

No total, R$ 2,1 bi foram destinados a empreendimentos multisetoriais (centros olímpicos, poliesportivos e telecomunicações); R$ 129,2 milhões para construção naval (Navios, embarcações e estaleiros), R$ 840 milhões para infraestrutura urbana, e R$ 418 milhões para logística (rodovias, ferrovias, portos e aeroportos).

Em 2015, foram destinados a Saneamento Básico R$ 3,1 bilhões com recursos do FGTS, o que corresponde a 21% do total desembolsado no ano.

Os projetos de saneamento e infraestrutura financiados pela CAIXA passam por análise técnica social e ambiental, inclusive aqueles enquadráveis aos Princípios do Equador (*leia mais em* Responsabilidade Socioambiental).

Programa Minha Casa Minha Vida G4-EC7, G4-EC8

Lançado pelo Governo Federal em 2009, a fim de contribuir para a superação do déficit habitacional de mais de sete milhões de unidades do País (dados PNAD de 2009), o programa busca incentivar a produção e a aquisição de novas unidades habitacionais ou requalificar imóveis urbanos, além da produção e reforma de habitações rurais destinadas a famílias de baixa renda, por meio de subsídio/desconto. Além disso, impacta positivamente as economias locais, por meio do estímulo à construção civil.

Até o fim de 2015, no Minha Casa Minha Vida, a CAIXA contratou 3.509.673unidades habitacionais. Destas, 38,94% foram por famílias com renda de até R$ 1.600,00; 50,14% por famílias com renda entre R$ 1.600,01 até R$3.250,00; e 10,91% por famílias com renda de R$ 3.250,01 até R$ 5.000,00.

Como resultado, neste período foram entregues 2.359.675 unidades habitacionais – 33,67% para famílias com renda de até R$ 1.600,00; 57,78% para famílias com renda entre R$ 1.600,01 até R$3.250,00; e 8,55% e para famílias com renda de R$ 3.250,01 até R$ 5.000,00 (*veja detalhes nas tabelas do* Anexo).

Estas entregas significam que mais de 9,4 milhões de pessoas foram beneficiadas com a entrega de mais de 2,36 milhões de moradias em todo o país pela CAIXA. Além de obedecer a requisitos de eficiência ambiental nos processos construtivos, as unidades são dotadas de infraestrutura, vias de acesso com pavimentação definitiva, rede de água, esgotamento sanitário, drenagem, energia elétrica e meios de transporte público.

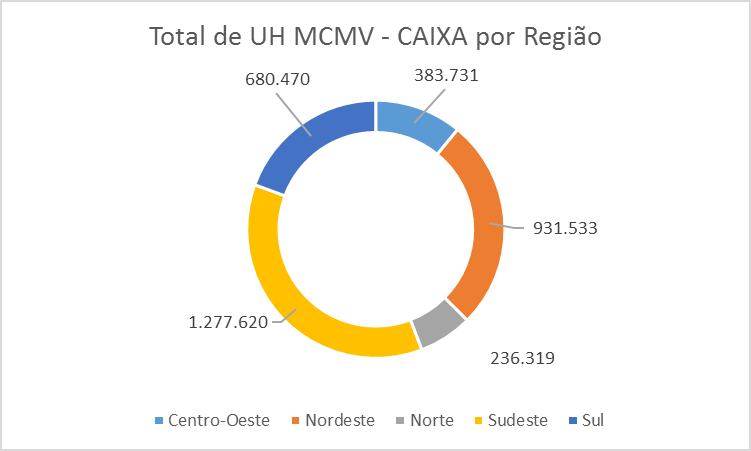
MCMV em números

**+ de 9,4 milhões de pessoas** beneficiadas de 2009 a 2015

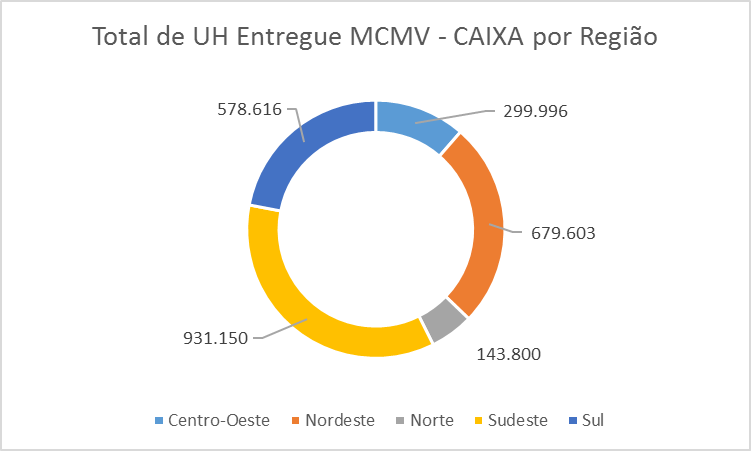
**3.509.673 unidades habitacionais contratadas** (até 31/12/2015), das quais 2.359.675 entregues até 2015

**84,42% das operações** do Minha Casa Minha Vida têm seu processo de contratação na CAIXA

Contratação de unidades por região



Unidades entregues por região



De Olho na Qualidade G4-58

Há três anos, o programa tem como objetivo aprimorar a atuação da CAIXA na gestão do Minha Casa Minha Vida, focando aspectos como atendimento, informação e esclarecimento dos proprietários e solução de problemas de ordem construtiva, de infraestrutura, trabalho social e equipamentos comunitários.

Em 2015, foi registrado um volume total de 369.405 contatos no âmbito do Programa De Olho na Qualidade, na central específica 0800 721 6268 (*saiba mais em* Dedicação ao Cliente) e nos demais canais institucionais da CAIXA, incluindo SAC, agências e Ouvidoria.

Dos contatos, 303.160 referem-se a solicitações de informações do Programa Minha Casa Minha Vida e 66.245 são relativos a reclamações. Do total de demandas registradas no ano, 80,21% tiveram seu tratamento finalizado, sendo que 70,68% foram concluídas de forma definitiva.

Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)

Conectado ao Programa Minha Casa Minha Vida, o PNHR viabiliza a construção da casa própria e reformas, ampliações e ajustes em moradias de agricultores familiares, comunidades tradicionais e trabalhadores rurais em geral.

São atendidos trabalhadores com renda familiar bruta anual de até R$ 60 mil, beneficiando, extensivamente, pescadores artesanais, extrativistas, aquicultores, piscicultores e comunidades quilombolas e indígenas.

As famílias são organizadas por uma entidade organizadora (cooperativas, associações, sindicatos sem fins lucrativos ou Poder Público) e podem ser enquadradas em três grupos de acordo com a faixa de renda bruta anual: até R$ 17.000 (grupo I); de R$ 17.000,01 a R$ 33.000 (grupo II); e de R$ 33.000,01 a R$ 78.000 (grupo III). De acordo com as faixas de renda, articula-se o repasse de subsídios ou o financiamento com recursos do FGTS para construção ou reforma da moradia.

Em 2015 foi contratada pela CAIXA a construção/reforma de 8.296 novas unidades habitacionais, e foram entregues às famílias outras 29.739 unidades que haviam sido contratadas anteriormente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Contratações PNHR – Valores (R$) | | |
| **Região** | **2015** | **2009-2015** |
| Centro-Oeste Total | R$ 26.296.820,00 | R$ 151.743.190,00 |
| Nordeste Total | R$ 120.516.159,82 | R$ 1.514.654.501,65 |
| Norte Total | R$ 26.002.312,96 | R$ 519.715.971,92 |
| Sudeste Total | R$ 32.889.000,00 | R$ 565.019.243,07 |
| Sul Total | R$ 24.914.490.408 | R$ 1.129.756.298,16 |
| **CAIXA Total** | **R$ 230.618.782,78** | **R$ 3.880.889.204,80** |

Fundo de Arrendamento Residencial G4-FS7

O Fundo de Arrendamento Residencial (FAR) foi criado em 1999 e atua no provimento de recursos para o Programa de Arrendamento Residencial e para o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), aplicados no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários e equipamentos de educação, saúde e demais complementos à habitação. O financiamento do PMCMV ao beneficiário final é subsidiado pelo Governo Federal e direcionado a famílias com renda mensal até R$ 1.600.

O FAR também atende demandas habitacionais oriundas de situações de emergência ou estado de calamidade pública, empreendimentos vinculados a intervenções inseridas no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) que demandem reassentamento, remanejamento ou substituição de unidade habitacional.

Em 2015

**323 mil contratos** de Microcrédito Produtivo Orientado efetivados em 2015

**97%** dos contratos foram concedidos a pessoas físicas; dos quais **61%** do total de empréstimos foram para mulheres

**85,5 mil contratos** de microcrédito concedidos a empreendedores participantes do programa Bolsa Família

**R$ 19 milhões:** total de pagamentos por compensação ambiental feitos em 2015

**R$ 26 milhões**: valor investido na regularização fundiária de parques nacionais por intermédio da CAIXA

Parcerias para o desenvolvimento urbano G4-EC8, G4-FS8

Com base em conhecimentos construídos na atuação como operadora e gestora de programas governamentais, a CAIXA trabalha na condução diversas parcerias, por meio de projetos de Cooperação Técnica Internacional (CTI), convênios e termos de compromisso voluntários, para buscar soluções voltadas ao desenvolvimento de cidades e territórios no Brasil e no exterior.

Desenvolvimento na fronteira Brasil-Colômbia

Junto com o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF) e a *Banca de Las Oportunidades*, da Colômbia, a CAIXA assinou um Memorando de Entendimentos (MoU) que prevê colaboração técnica internacional para promover o desenvolvimento da região de fronteira entre Tabatinga, no Brasil, e Letícia, na Colômbia.

Cooperação Técnica Internacional (CTI) G4-FS7, G4-EC8

Em 2015, a CAIXA atuou, sob coordenação da Agência Brasileira de Cooperação (ABC/MRE), na execução de três projetos de cooperação técnica internacional. São eles:

* Apoio ao Desenvolvimento Urbano em São Tomé e Príncipe: Componente Política Habitacional e Metodologias Não Convencionais de Construção. Nesse projeto, equipe técnica da CAIXA atuou na transferência de conhecimento de metodologias de construção);
* Apoio ao Desenvolvimento Urbano de Moçambique (Fase II), em que a CAIXA compôs missão brasileira àquele país a fim de transferir o conhecimento das funcionalidades tecnológicas do Sistema Nacional de Gestão dos Custos da Construção e Orçamento de Moçambique (SINAGEC) a partir da experiência brasileira com o Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI). Também foram recebidas duas missões do país ao Brasil, dando continuidade à execução do projeto;
* O Projeto de CTI Apoio Institucional ao Programa de Habitação de Interesse Social entre Brasil e Nicarágua iniciou suas atividades em agosto de 2015, com apresentação da CAIXA sobre o processo de financiamento de moradias de interesse social no Brasil.

Incentivo à cultura e ao esporte

A CAIXA é um dos grandes fomentadores da cultura e do esporte nacionais por meio de patrocínios diretos, concedidos por meio do apoio a atividades, de seleções públicas e editais e do patrocínio direto a organizações comprometidas em impulsionar a formação de atletas de alto desempenho no País.

Em 2015, o valor total dos patrocínios esportivos aprovados no ano foi de R$ 217 milhões. No mesmo período, os aportes destinados à cultura totalizaram R$ 76.080.138,79.

No segmento de incentivo à cultura, os recursos se destinaram a 539 eventos, incluindo 360 eventos de seleção pública (R$ 45,157 milhões) e 179 eventos de oportunidade (total de R$ 30,9 milhões). Projetos inscritos em 2014 foram selecionados para receber patrocínio em 2015 no âmbito do Programa de Ocupação dos Espaços da CAIXA Cultural; do Programa de Apoio a Festivais de Teatro e Dança; do Programa de Apoio ao Artesanato Brasileiro; do Programa de Apoio ao Patrimônio Cultural Brasileiro (2015/2016) e da Mostra Bienal CAIXA de Novos Artistas (2015/2016).

Já os projetos inscritos ao longo do ano receberão patrocínio em 2016, no âmbito dos programas de Ocupação dos Espaços da CAIXA Cultural e de Apoio a Festivais de Teatro e Dança. A seleção é pública e cada Programa possui regulamento específico, conforme normas do site [www.programasculturaiscaixa.com.br](http://www.programasculturaiscaixa.com.br).

Após avaliação de aderência aos regulamentos, os projetos são selecionados por comissões compostas de artistas e especialistas, de empregados e de avaliadores específicos, de acordo com os editais de cada programa.

Projeto de destaque: Orquestra Criança Cidadã

Patrocinada pela CAIXA desde 2009, a orquestra é um projeto social gerido pela Associação Beneficente Criança Cidadã (ABCC). Está em funcionamento no bairro do Coque (Recife) desde 2006 e em 2014 chegou à cidade de Ipojuca, no mesmo estado, trabalhando no resgate social de crianças carentes por meio da música.

Atualmente, a Orquestra atende gratuitamente 330 jovens de quatro a 21 anos. Os alunos recebem aulas de instrumentos de corda, percussão, teoria e percepção musical, flauta doce e canto coral, além de instrumentos de sopro – flauta transversa, oboé, clarinete, trompa e fagote. O programa conta ainda com apoio pedagógico, atendimento psicológico, médico e odontológico, aulas de inclusão digital, fornecimento de três refeições por dia e fardamento.

Fomento ao esporte

A CAIXA é, hoje, a maior incentivadora do esporte brasileiro. Patrocinadora dos atletas da Confederação Brasileira de Atletismo, dos ginastas da Confederação Brasileira de Ginástica, dos ciclistas da Confederação Brasileira de Ciclismo, dos lutadores da Confederação Brasileira de Lutas Associadas e dos atletas paralímpicos brasileiros, o Banco cumpre com seu papel social ao estimular a inclusão social por meio do esporte e descobrir atletas de alta *performance* que elevam a posição do País em competições internacionais.

Formando atletas do futuro G4-EC8

Ciclismo

Em 2013, a Confederação Brasileira de Ciclismo (CBC) assinou contrato de patrocínio com a Instituição, contemplando investimentos nas quatro disciplinas olímpicas do ciclismo brasileiro: Ciclismo BMX, Ciclismo Estrada, Ciclismo Mountain Bike e Ciclismo Pista. Inicialmente o contrato se estende até os Jogos do Rio 2016, potencializando investimentos na preparação das equipes nacionais de ciclismo, além de priorizar a realização de alguns eventos do calendário esportivo nacional, como os campeonatos brasileiros.

**4 disciplinas** olímpicas apoiadas

Luta Olímpica

A chegada do patrocínio da CAIXA à luta olímpica fomentou uma transformação na modalidade. O investimento do Banco permitiu a manutenção de três centros nacionais de desenvolvimento, levou atletas para competições e treinos internacionais, trouxe treinadores estrangeiros para o Brasil, criou escolinhas e fomentou o calendário de competições.

**R$ 11 milhões** investidos (2013-2016)

Ginástica

A CAIXA já investiu R$ 50 milhões na ginástica brasileira desde 2006, e serão mais R$ 9 milhões em 2016. Além de garantir apoio às seleções brasileiras feminina e masculina e aos atletas de alto rendimento, o patrocínio da CAIXA também chega às categorias de base. O programa Centros de Excelência CAIXA, com 25 unidades distribuídas pelas cinco regiões do país, atende 3.000 crianças, com idades entre cinco e nove anos. Todas as unidades possuem aparelhos e equipamentos e professores de educação física e monitores qualificados pela CBG.

**25 centros** de excelência

**3.000 crianças** atendidas

**R$ 50 milhões** em investimentos na ginástica desde 2006

Futebol

O Banco é o maior patrocinador da categoria que é sinônimo de esporte no País. Em 2015, os investimentos contemplaram o apoio à estrutura e ao aprimoramento técnico de 12 times. No futebol, a CAIXA também patrocina os campeonatos baiano e goiano, a Copa do Nordeste, a Copa Verde e o Brasileirão Feminino CAIXA – iniciado em 2013, por meio de parceria entre a Instituição e a Confederação Brasileira de Futebol (CBF).

**12 times** patrocinados

Campanha “Pela paz, o Brasil agora é uma só torcida”

Promovida a fim de disseminar a cultura da paz no futebol, a campanha teve como símbolo uma camisa que uniu as cores de diferentes times patrocinados pela CAIXA.

Também foi produzido um filme publicitário para divulgação da campanha, protagonizado por um menino de dez anos que sai em busca de camisas de diferentes times – como Corinthians, Flamengo e Coritiba.

Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB)

Desde 2004, a CAIXA patrocina o CPB, usando recursos do Fundo para o Desenvolvimento das Loterias (FDL) para incentivar o crescimento do paradesporto nacional. Em 2010, o futebol de cinco (ou futsal de cegos) passou ser uma das modalidades patrocinadas pela Empresa, junto a modalidades como halterofilismo, natação, atletismo, esgrima em cadeira de rodas, tiro esportivo, bocha, vela, futebol de sete, *goalball, rugby* e vôlei sentado. Desde o início do patrocínio, o Brasil tem consolidado desempenho crescente nos Jogos.

**197 medalhas** conquistadas Jogos Parapan-Americanos de Guadalajara (2011)

**257 medalhas** nos Jogos Parapan-Americanos de Toronto (2015)

Experimentando Diferenças

Em 2015, a CAIXA deu continuidade ao patrocínio ao “Projeto Experimentando Diferenças”, desenvolvido para acontecer em praças de grandes centros de compras e também no entorno das arenas. O projeto aconteceu em 12 locais e apresentou uma arena cenográfica de 180m², construída especialmente para experimentação gratuita dos esportes adaptados.

No espaço, o público pode vivenciar emoções semelhantes àquelas sentidas pelos atletas nos esportes: futebol (chute a gol) com olhos vendados e utilizando a bola sonora, bocha, corrida e basquete em cadeira de rodas.

Criado em 2013, o Experimentando Diferenças vem realizando o sonho de promover a inclusão das pessoas com deficiências, divulgar a importância dos esportes adaptados e das histórias de superação desses atletas e conquistar uma torcida forte e calorosa para as Paralimpíadas Rio 2016. O projeto oferece cinco modalidades esportivas: corrida em cadeira de rodas, bocha desportiva, fut cinco, basquete e *game* - duelo sem limites.

Além dos monitores, que circulam o tempo todo pela arena apoiando os visitantes, o projeto conta com a participação de paratletas profissionais, como o tetracampeão de paracanoagem Fernando Fernandes.

O paradesporto possibilita alcançar os conceitos de superação, inclusão social e desenvolvimento físico, mental e educacional como valores sustentados pela CAIXA, por intermédio das Loterias CAIXA. Além disso, o projeto atingiu sua maturidade, sendo o paradesporto imediatamente vinculado às Loterias CAIXA e à sua gestão dos repasses sociais.

Desde 2013, o projeto já passou por 30 cidades, interagindo com mais de 18 milhões de frequentadores dos locais onde a arena foi montada. Cerca de 150 mil pessoas aceitaram o convite para brincar no espaço, praticando esportes adaptados utilizando equipamentos semelhantes aos usados por atletas profissionais nas competições internacionais.

Saiba mais em [www.experimentandodiferencas.com.br](http://www.experimentandodiferencas.com.br)

Responsabilidade Socioambiental

Para a CAIXA, a atenção aos capitais humano, social e ambiental – indicados como temas relevantes na atual Matriz de Materialidade – se traduz em iniciativas de engajamento com os públicos, responsabilidade social e incentivo ao desenvolvimento sustentável.

Em cumprimento à resolução 4327/2014 do CMN e publicada pelo Banco Central do Brasil, no início de 2015, a CAIXA divulgou sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que leva em consideração princípios como ética, conformidade e combate à corrupção; gestão participativa; promoção do desenvolvimento sustentável; inclusão social; eficiência ambiental; proteção e conservação ambiental e transparência. Também em atendimento à referida Resolução, a CAIXA elaborou um plano de ação, aprovado pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração, que considera o novo cenário, os desafios e as oportunidades relacionadas às tendências que impactam diretamente os negócios da empresa. O plano de ação tem entregas previstas para até 2019 e envolve toda a Empresa.

Princípios da Política de Responsabilidade Socioambiental

* **Ética, conformidade e combate à corrupção:** atuação de forma ética, com respeito aos direitos humanos universais e às leis dos países onde a CAIXA atua, e intolerância a qualquer tipo de atitude ilícita nas suas operações e relacionamentos;
* **Gestão participativa**: engajamento e diálogo contínuo com as partes interessadas no desenvolvimento, implementação e monitoramento de políticas, práticas e negócios;
* **Promoção do desenvolvimento sustentável**: atuação colaborativa junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da cadeia de valor, a fim de promover por meio de nossos serviços e relacionamentos o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações;
* **Inclusão social**: promoção da cidadania e democratização do acesso a produtos e serviços financeiros, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e de uma economia mais justa e inclusiva;
* **Eficiência ambiental**: consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;
* **Proteção e conservação ambiental**: respeito ao meio ambiente e contribuição para a proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade e desenvolvimento de soluções que promovam uma economia de baixo carbono;
* **Transparência**: divulgação eficaz e precisa de informações financeiras e não-financeiras.

Em função da Resolução 4.327/14, em 2014 a CAIXA contratou empresa de consultoria para realizar diagnóstico sobre o processo de gestão de risco socioambiental da empresa. O estudo fundamentou a revisão de processos, com foco no alinhamento às melhores práticas, regulamentações, protocolos e convenções sobre sustentabilidade em âmbito nacional e internacional.

Centro de Estudos em Sustentabilidade G4-FS4

Criado em 2014 na Universidade CAIXA, o Centro de Estudos em Sustentabilidade disponibiliza conteúdos e informações sobre sustentabilidade e responsabilidade socioambiental aos empregados. Os princípios e diretrizes de RSA da Instituição são compartilhados e debatidos e o público interno participa de troca de experiências e produção de conhecimento. Em 2015 e 2016, o Centro de Estudos ofereceu as seguintes ações educacionais:

* Conhecendo a Responsabilidade Social Empresarial;
* Código de Ética CAIXA – Verificação de Conhecimento;
* Diversidade;
* Introdução à Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro;
* Liderança e Resultados Sustentáveis;
* Liderando o Desenvolvimento Sustentável das Cidades;
* Pessoas com Deficiência;
* Programa Gestão de Bens e Serviços (5 módulos);
* Responsabilidade Ambiental nos Negócios;
* Roda de Diálogo Código de Ética Redes Sociais 2014;
* Wiki Mudanças Climáticas e Coleta Seletiva.

Sustentabilidade nos negócios

Como banco público e agente operador de políticas públicas, a CAIXA também precisa elaborar suas políticas em sintonia com as orientações do governo federal e estar atenta aos marcos regulatórios pertinentes. Além da PRSA, são políticas de atuação da CAIXA, entre outras:

* Política de Gerenciamento de Riscos;
* Política de Controles Internos e Compliance;
* Política de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro;
* Política de Reconhecimento e Valorização de Pessoas e Equipes na CAIXA;
* Política de Atendimento a Clientes;
* Política de Canais CAIXA;
* [Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores.](http://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/Politicas_compras_sustentaveis.pdf)​

Essas políticas orientam a atuação da CAIXA em seu papel como instituição indutora do desenvolvimento sustentável no país. A aplicação das diretrizes socioambientais na gestão inclui a verificação de conformidade socioambiental dos parceiros de negócios, clientes e fornecedores da CAIXA; o controle dos impactos ambientais de suas operações, a verificação da atendimento às regulações por parte dos clientes e para os projetos financiados, além da análise socioambiental desses projetos e clientes; o acompanhamento de quaisquer ocorrências ligadas à degradação ambiental e à violação de direitos humanos e trabalhistas nas operações de parceiros e clientes; e a concessão de financiamentos para regularização e adequação a exigências e licenças ambientais.

Na identificação de riscos socioambientais ligados a investimentos, são considerados a participação em índices de sustentabilidade empresarial, solicitações de análise sobre os aspectos econômico-financeiros e socioambientais dos projetos em questão, e informações sobre licenças ambientais (para fundos imobiliários). Nas operações com fundos estruturados, há também a verificação da existência de quaisquer irregularidades legais, trabalhistas ou administrativas, inquéritos e ações civis e termos de ajuste de conduta, além de pesquisas de mídia sobre as empresas envolvidas.

A CAIXA aderiu aos Princípios de Investimentos Responsáveis (PRI, na sigla em inglês) em 2013 e vem desenvolvendo ações para a integração de critérios ambientais, sociais e de governança nas decisões de investimento e definir a alocação de seu portfólio considerando os riscos materiais de sustentabilidade.

A Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (GERSA) é a área incumbida de monitorar os impactos socioambientais nas operações da CAIXA. O trabalho inclui a identificação das externalidades socioambientais negativas das operações e a recomendação de medidas de mitigação. No caso de operações de crédito com empresas cujas atividades implicam em maiores impactos socioambientais e/ou usem recursos naturais, há a exigência da apresentação da licença ambiental de funcionamento para a contratação e, para operações de maior valor há, ainda, a emissão de pareceres socioambientais específicos.

G4-FS9, G4-FS10, G4-FS11

Em 2015

**151 pareceres socioambientais** emitidos pela GERSA **R$ 10,9 bilhões** de crédito para pessoas jurídicas analisados em 2015

**R$ 77,4 bilhões:** total de empréstimos corporativos submetidos a análise da GERSA desde 2008

Mudanças Climáticas e RSA em Aplicação de Recursos

Para abordar questões pertinentes ao risco de crédito e a sustentabilidade, foram preparados em 2015 dois módulos de capacitação à distância: Mudanças Climáticas e RSA para Aplicação de Recursos na CAIXA. O primeiro trata da relação entre as mudanças do clima e a produção de energia, os benefícios econômicos e ambientais da energia solar fotovoltaica e os incentivos adotados nesse mercado. Já o RSA para Aplicação de Recursos na CAIXA compreendeu informações sobre os critérios usados garantir a sustentabilidade de operações e as formas de se verificar a regularidade social e ambiental em operações de crédito. A partir da capacitação, os empregados apresentarão projetos, nos quais a sustentabilidade é um dos critérios a serem observados.

Ainda no tópico das mudanças climáticas, em 2015 foi firmado um memorando de entendimento entre a CAIXA e o Banco de Desenvolvimento Alemão (*KfW Bankengruppe*) para oficializar a cooperação entre as duas entidades em projetos para reduzir os efeitos dessas mudanças. Operações de refinanciamento, repasse de empréstimo para terceiros, soluções de *funding* e outras formas de assistência e de produtos de crédito podem ser desenvolvidos a partir dessa cooperação. G4-FS8

Política de Crédito G4-15, G4-EC2, G4-EN27, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS9

Além dos princípios e diretrizes da PRSA, a Política de Crédito, Captação, *Asset & Liability* Management e Preço busca garantir a atuação sustentável da CAIXA, tanto do ponto de vista econômico-financeiro como também do socioambiental.

A CAIXA dispõe também de outros normativos internos que tratam a gestão de riscos socioambientais a serem observados pelas áreas de negócio, como normas específicas sobre requisitos socioambientais para a concessão de crédito e sobre concessão de crédito para os projetos enquadrados nos Princípios do Equador.

No processo de análise e/ou monitoramento socioambiental de clientes e projetos financiados pela CAIXA, caso haja algum item a ser corrigido ou inconformidade verificada, algumas medidas podem ser tomadas: (i) correção da inconformidade identificada por meio de Plano de Ação corretivo; (ii) suspensão de desembolso; ou (iii) vencimento antecipado da dívida.

A classificação dos projetos de acordo com seus impactos e riscos socioambientais envolve a análise de estudos e relatórios de impacto ambiental (EIA/Rima), dos planos básicos ambientais e dos planos de ação. Também são considerados aspectos de direitos humanos, legislação trabalhista, conformidade ética e legal e o impacto em relação às mudanças climáticas. Conforme a natureza do projeto, pode-se demandar manifestação de órgãos como o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan), a Fundação Nacional do Índio (Funai) e a Fundação Cultural Palmares (quilombolas). Os contratos possuem cláusulas sobre regularidade ambiental, atendimento à legislação trabalhista e direitos humanos.

Política Socioambiental do FGTS

A Política Socioambiental do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço de Serviço (FGTS), aprovada pelo Conselho Curador do FGTS em 2014 (Resolução 761), foi regulamentada pelas Instruções Normativas números 10, 11 e 12 do Ministério das Cidades, publicadas no Diário Oficial da União em 10 de junho de 2015. Com a aprovação dessa política, foram fixadas as diretrizes de aplicação de recursos do FGTS nas áreas de saneamento básico, habitação e infraestrutura urbana, com foco na prevenção e mitigação de impactos ambientais, no uso responsável dos recursos naturais, na proteção aos direitos dos trabalhadores e direitos humanos e na proteção aos patrimônios histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.

Guias Setoriais G4-FS5

Para esclarecer os públicos interno e externos sobre os critérios socioambientais usados nas análises das operações de crédito corporativo e financiamento de operações estruturadas, a CAIXA está elaborando uma série de Guias Setoriais de boas práticas, dedicados a segmentos específicos de clientes. São publicações que atendem à Resolução nº. 4327/2014, publicada pelo BACEN, e estabelecem mecanismos de avaliação de riscos relacionados a atividades econômicas com maior potencial de causar danos socioambientais. Considerados setores de maior vulnerabilidade socioambiental, em 2015 foram estruturados os Guias Setoriais de Agricultura, Pecuária, Floresta plantada, Construção Civil e Energia Elétrica para publicação em 2016. Estudos internos avaliam a expansão do número de setores contemplados com Guias Setoriais específicos.

Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local G4-EC8

O Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local é inspirado no Best Practices Leadership Programme da ONU/Habitat e, desde 1999, reconhece projetos de excelência realizados com apoio financeiro e/ou técnico da CAIXA, em alinhamento com a Política de Responsabilidade Socioambiental da empresa.

Dentre as iniciativas do Programa, destacamos o Prêmio CAIXA Melhores Práticas que busca identificar, premiar e dar visibilidade aos projetos de cunho social bem-sucedidos, para que se tornem referências aos gestores públicos, ONGs, lideranças sociais e à sociedade em geral.

Realizada em 2015, a nona edição do Prêmio CAIXA Melhores Práticas contou com 300 práticas inscritas, das quais 20 foram premiadas (*confira no* site*: clique* [aqui](http://www.caixa.gov.br/sustentabilidade/responsabilidade-social/melhores-praticas/Paginas/default.aspx)). São projetos que resultam em melhorias concretas na qualidade de vida e no desenvolvimento sustentável de assentamentos, independentemente de localização regional, dimensão do projeto ou tipo de organização responsável.

O Prêmio é realizado a cada dois anos e os projetos concorrentes devem ser enquadrados em uma das seguintes categorias: Habitação, Gestão Ambiental e Saneamento, Gestão Municipal, Desenvolvimento Local e Inclusão Social e Trabalho Social. Todas as práticas inscritas e aprovadas para concorrer ao Prêmio passam a integrar um banco de experiências, disponível para utilização em novas iniciativas.

Princípios do Equador G4-FS1

A CAIXA é signatária dos Princípios do Equador e contratou, em 2015, oito grandes projetos avaliados segundo seus critérios, cujos investimentos somaram mais de R$ 3 bilhões. Desses projetos, seis são da área de saneamento ambiental. São investimentos que contribuem diretamente para o meio ambiente e para a melhoria da qualidade de vida da população.

Os Princípios determinam que as empresas devem incorporar quesitos 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. Em observação a esses tópicos, a CAIXA aplica os Padrões de Desempenho e as Diretrizes e Meio Ambiente, Saúde e Segurança (EHS) da International Finance Corporatio*n* (IFC), conjunto de recomendações sobre a abordagem de temas socioambientais no setor financeiro para concessão de financiamentos. A aplicação das diretrizes garante que os recursos sejam aplicados em projetos responsáveis do ponto de vista socioambiental.

Os Princípios do Equador são considerados na análise de projetos financiados na modalidade Project Finance (com valores de investimento iguais ou superiores a US$ 10 milhões) e, também, em empréstimos corporativos, se vinculados a um projeto (com valores de investimento iguais ou superiores a US$ 100 milhões). Projetos classificados como de alto risco – tais como usinas hidrelétricas, termelétricas, portos e aeroportos – contam, ainda, com a contratação de auditoria independente para checar a conformidade social e ambiental.

Os projetos contratados sob os Princípios do Equador são categorizados, com base na magnitude de seus riscos e impactos socioambientais, em A (alto impacto socioambiental), B (médio impacto socioambiental) ou C (baixo impacto socioambiental). Dos oito projetos contratados pela CAIXA em 2015, nenhum foi enquadrado como sendo de alto impacto, sete foram enquadrados como de médio impacto e um de baixo impacto.

Confira

a tabela com todas as operações enquadradas nos Princípios do Equador no Anexo

Programa de Atividades de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo G4-EC2

Ao financiar a implantação do maior aterro sanitário da América do Sul, a Central de Tratamento de Resíduos (CTR) Santa Rosa, no município de Seropédica (RJ), a CAIXA teve pela primeira vez uma operação de financiamento integrada ao Mercado Global de Carbono. As reduções certificadas de emissões (RCEs) relacionadas à construção da CTR Santa Rosa foram consideradas para fins de créditos de carbono em 2014, com a emissão das RCEs realizada pela Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (UNFCCC).

A CTR Santa Rosa integra o Programa de Atividades (POA) de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), voltado ao segmento resíduos sólidos urbanos (POA CAIXA) – Caixa Econômica Federal *Solid Waste Management and Carbon Finance Project*. Trata-se de um planejamento de atividades de projetos de carbono em aterros sanitários, com potencial de alavancar grande volume de projetos de implantação de aterros sanitários e de MDL, sob coordenação da CAIXA.

Em 2015, o Projeto Santa Rosa passou por sua segunda auditoria internacional para certificação de créditos de carbono, finalizada com sucesso, com a emissão de 402 mil RCEs. A emissão de RCEs exige um rigoroso processo técnico fiscalizado por auditorias internacionais designadas pela UNFCCC, com participação direta da CAIXA e do Banco Mundial. Em 2016, prossegue a terceira verificação para a emissão; pela primeira vez, a CAIXA assumiu integralmente toda a parte operacional e técnica do processo.

A CAIXA também comercializou créditos de carbono de projetos isolados, que se submetem ao mesmo rigor para emissão das RCEs. Em 2015, foram emitidas 161 mil RCEs de projetos isolados.

A CAIXA é o primeiro banco do país a oferecer solução financeira para o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10, de erradicação de lixões e implantação de aterros sanitários) conjugada a créditos de carbono para projetos integrantes de um Programa de Atividades de MDL. Sua implementação contribuirá para a redução das emissões de gases de efeito estufa, objeto da Política Nacional sobre Mudança do Clima (Lei 12.187/2009).

Compensação ambiental G4-FS7, G4-EC8

Criado para contrabalançar os impactos ambientais causados pela implantação de empreendimentos, o mecanismo de cotas de compensação ambiental desonera o poder público da aplicação direta das ações de mitigação e garante a sustentabilidade financeira das políticas de conservação. Pode ser aplicado em duas situações. A primeira é relacionada a processos de licenciamento ambiental sobre valores de projetos impactantes; a segunda, decorrente de acordos judiciais entre empreendedores e o Ministério Público que gerem Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e ações de compensação com valores expressivos.

A CAIXA atua na gestão financeira do processo ao receber os aportes de recursos dos empreendedores e ao promover os pagamentos das aquisições de bens e serviços contratados pelas unidades de conservação ambiental federais. Também administra as disponibilidades financeiras das contas buscando rentabilizar os recursos ampliando o grau de utilidade e eficácia da compensação.

Convênio FIEMG/CAIXA G4-FS8

A Caixa e a Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG) renovaram, em 2015, convênio que possibilita a parceria em soluções de financiamento para regularidade ambiental no âmbito do Programa Minas Sustentável. Desde 2013, o financiamento de projetos de adequação ambiental com linhas de crédito Caixa já beneficiou mais de 40 empresas mineiras, que obtiveram o crédito adequado e se regularizaram junto ao órgão ambiental competente. As operações contratadas via convênio já somam R$ 15 milhões.

Este tipo de convênio facilita a identificação e qualificação das indústrias que necessitam de soluções técnicas e financeiras para obtenção da licença ambiental. A empresa participante tem acesso ao portfólio de produtos e serviços financeiros da CAIXA, e a FIEMG oferece equipe de profissionais de meio ambiente que orientam gratuitamente em todos os procedimentos administrativos, jurídicos e técnicos necessários.

Ação Madeira Legal e aquisição de mobiliário G4-EC2, G4-EN27

A Madeira Legal é um conjunto de medidas articuladas entre a CAIXA, o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e o Ministério do Meio Ambiente (MMA) para monitorar o uso de madeiras de origem legal em obras e empreendimentos habitacionais viabilizados pela CAIXA. São exigidas a apresentação do Documento de Origem Florestal (DOF) das madeiras nativas utilizadas nas obras dos empreendimentos com contratos celebrados diretamente com as construtoras e uma declaração com detalhes sobre o volume e a destinação final dessas madeiras na obra. Em 2015, foram realizadas reuniões com o Ibama para a renovação do Acordo de Cooperação. O objetivo é ampliar as medidas para apoiar o controle de madeiras de origem legal no setor da construção, incluindo outros produtos de habitação.

Em alinhamento com as Políticas de Responsabilidade Socioambiental e de Compras Sustentáveis, a aquisição de mobiliário para as unidades da CAIXA inclui várias exigências de sustentabilidade, como o registro do fabricante no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras e Utilizadoras de Recursos Ambientais (CTF/APP) do Ibama, a certificação ecológica da madeira usada (que deve ser de florestas nativas ou plantadas) e o Rótulo Ecológico aplicado em mesas, armários e gaveteiros, conforme as normas ABNT NBR ISO 14020:2002 / ABNT NBR ISO 14024:2004.

Sustentabilidade na habitação de interesse social G4-FS4, G4-FS7, G4-FS8, G4-EC2, G4-EC8

Como parte da revisão do Programa Minha Casa Minha Vida, a CAIXA, em parceria com a Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades (SNH), tem atuado na estruturação de uma agenda destinada a discutir os temas de qualidade e sustentabilidade na concepção, implementação e pós-ocupação dos novos empreendimentos habitacionais. A ideia é aproveitar o potencial deles como geradores de desenvolvimento urbano e socioambiental.

Para aprimorar esse trabalho, em 2015, o Banco contratou a consultoria *do Building Research Establishment (BRE)*, entidade britânica com mais de 90 anos de experiência em pesquisa e desenvolvimento de tecnologias para o setor da construção. As ferramentas que serão desenvolvidas pelo BRE incluem:

* Padrão de sustentabilidade para habitação de interesse social;
* *Balanced Score Card* (BSC): para a elaboração de planos urbanísticos e planos diretores que maximizam o potencial de comunidades sustentáveis;
* Metodologia de avaliação pós-ocupação;
* Modelo de governança.

Neste ano foi realizado em Brasília (DF) workshop com representantes da CAIXA e SNH e stakeholders do setor da construção civil para apresentar as ferramentas desenvolvidas pelo BRE e analisar sua adaptação ao contexto brasileiro. Foram realizadas outras ações de troca de experiência junto ao Conselho Brasileiro de Construção Sustentável (CBCS) e demais atores envolvidos na cadeia da construção.

Em outubro de 2015, a primeira versão do Balanced Score Card foi testada em cinco empreendimentos concluídos do Minha Casa Minha Vida, localizados nas diversas regiões do país; o modelo de governança e metodologia de avaliação pós ocupação começará a ser discutido e testado em 2016. O Padrão de Sustentabilidade será finalizado até meados de 2016.

Boas práticas na construção

*Algumas iniciativas elaboradas pela CAIXA para melhorar a performance ambiental dos empreendimentos habitacionais*

Minha Casa Minha Vida mais Sustentável – MCMV+

Iniciado após missão técnica à Alemanha para discutir o tema da eficiência energética em edifícios, realizada com apoio da Agência Alemã de Cooperação, o programa busca implantar projet0s-piloto de eficiência ambiental em dois empreendimentos, na cidade do Rio de Janeiro (RJ) e em Lauro de Freitas (BA). Compõem a iniciativa o Ministério das Cidades, a CAIXA, a Eletrobrás, concessionárias de energia elétrica e a Faculdade de Arquitetura da Universidade Federal do Rio de Janeiro (RJ).

Os projetos construtivos são estudados com base em conceitos de arquitetura bioclimática, com medidas para melhorar o desempenho térmico e obter nível A da Etiquetagem de Eficiência Energética de Edifício Residenciais (Procel Edifica).

No Rio de Janeiro, a parceria conta também com o apoio da concessionária Light, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro e da construtora Direcional. Em Lauro de Freitas, o trabalho tem apoio do Governo do Estado da Bahia, da Prefeitura de Lauro de Freitas e da concessionária Coelba (Grupo Neoenergia).

Sistema de Aquecimento Solar de Água (SAS)

O sistema passou a ser item obrigatório para as casas no programa Minha Casa Minha Vida na faixa I. Até o final de 2015 foram contratadas 182.956 mil casas com o SAS no âmbito do programa (fase 2), totalizando 224.405 mil unidades com o SAS desde o início do programa (fases 1 e 2).

Selo Casa Azul CAIXA

A iniciativa busca reconhecer e incentivar a adoção de práticas de sustentabilidade na produção de empreendimentos habitacionais. São 53 ideias sustentáveis que podem ser incorporadas aos projetos dos empreendimentos habitacionais financiados pela CAIXA.

O Selo está dividido em 6 categorias de avaliação: qualidade urbana, projeto e conforto, eficiência energética, conservação de recursos materiais, gestão da água e práticas sociais. Desde o lançamento, o Selo foi concedido para 20 empreendimentos, totalizando 7.963 unidades habitacionais mais sustentáveis.

Em 2015, foi lançada a ação educacional Selo Casa Azul na plataforma Equipe que Aprende da Universidade CAIXA. A ação é uma forma de capacitar os profissionais de engenharia, arquitetura e assistentes de projetos sociais da CAIXA na análise e no acompanhamento de projetos com o Selo.

Geração de Renda e Energia

O projeto, de viés estratégico, busca o desenvolvimento socioeconômico combinado a atributos ambientais positivos a partir da geração de renda para famílias de baixa renda, por meio da instalação sistemas de microgeração eólica e solar em unidades habitacionais do Programa Minha Casa Minha Vida agrupadas em condomínios ou associações de moradores.

Como projetos piloto, foram escolhidos os empreendimentos Moradas do Rodeadouro e Praias do Salitre, empreendimentos contíguos com 500 unidades habitacionais cada, somando 1.000 unidades habitacionais, localizados em Juazeiro (BA).

A Central Fotovoltaica Sol Morada do Salitre e Praia do Rodeadouro é a maior do Brasil instalada em telhados, registrada pela ANEEL em novembro de 2013, com Potência de 2,1 MW. Possui 9.144 módulos fotovoltaicos e 6 aerogeradores com potência total de 24 kW para fornecimento de energia às áreas comuns dos condomínios.

De fevereiro de 2014 (início da operação da UFV) a dezembro de 2015, o projeto gerou 5,782 GWh de energia, que foi vendida ao consumidor livre. A receita líquida gerada neste mesmo período foi de R$ 2,363 milhões, já distribuídos para os condomínios e proprietários:

* 30% para o fundo condominial,
* 10% para despesas de manutenção dos condomínios, e
* 60% para os moradores.

Cada família beneficiada recebeu R$ 1.418, referentes ao período de fevereiro de 2014 a dezembro de 2015, em uma média de R$ 64/mês.

Fundo Socioambiental CAIXA G4-FS7, FS8, EC8, EC2

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

O Comitê RSA define e o Conselho Diretor aprova, anualmente, as linhas temáticas, os eixos de atuação e a distribuição dos recursos para apoio aos projetos com recursos do FSA CAIXA.

**R$ 16,2 milhões**

Foi o valor aprovado em 2015 para o plano de aplicação de recursos do FSA CAIXA

**“Clima e desenvolvimento – fomento à economia verde e inclusiva”** (arte: elaborar destaques)

Linha temática aprovada para o FSA CAIXA em 2015

**3 modalidades**

de destinação de recursos:

* **Seleção pública**: projetos selecionados a partir de critérios divulgados em regulamentos específicos, elaborados com base nos eixos de atuação e linhas temáticas definidas anualmente.
* **Apoio a políticas internas**: projetos estratégicos propostos por entidades externas, doadores ou repassadores de recursos ao FSA CAIXA, também enquadrados nos eixos de atuação e nas linhas temáticas anuais.
* **I­ncentivo financeiro a negócios sustentáveis:** modalidade destinada a subsidiar as demandas internas da CAIXA​ para produtos que comprovem adicionalidades socioambientais.

**2015 em números**

* **R$ 13,8 milhões** desembolsados pelo FSA CAIXA
* **57 projetos** contemplados
* **17 novos Acordos de Cooperação Financeira** firmados, representando um comprometimento de **R$ 15,5 milhões**
* **R$ 7,3 milhões** investidos em projetos do Cadastro Ambiental Rural (CAR)
* **R$ 2,2 milhões** investidos na execução do Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (Dist)

• **R$ 999,5 mil** investidos em projetos ligados aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)

**Projetos de destaque em 2015**

* Projetos do Prêmio ODM Brasil: criado em 2004 pelo governo federal, para estimular ações em prol dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), incluindo a redução das desigualdades sociais, econômicas e culturais e a preservação dos recursos naturais
* **10** Acordos de Cooperação Financeira já firmados
* R**$ 999,5 mil** destinados a instituições selecionadas entre aquelas com projetos agraciados com o Prêmio ODM Brasil entre 2005 e 2014 (com foco em empreendedorismo, preservação ambiental, cidadania e integração social, saúde pública)
* Apoio às inscrições de imóveis rurais na região do semiárido: Seleção de projetos de apoio à inscrição de imóveis localizados na região do semiárido nordestino no Cadastro Ambiental Rural.
* **4 projetos** contemplados, abrangendo imóveis nos estados de Alagoas, Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco
* **R$ 7,3 milhões** em apoio do FSA CAIXA
* Recuperação de áreas para produção de água: Projetos de recuperação florestal em áreas de preservação permanente (APPs) que abranjam bacias hidrográficas.
* **3 projetos** selecionados, nos estados da Bahia, de Minas Gerais e de Goiás
* **R$ 7,9 milhões** em apoio do FSA CAIXA

Desenvolvimento de comunidades G4-FS7, G4-EC7, G4-EC8

A experiência da operação de negócios capazes de promover impacto social positivo – a exemplo do Minha Casa Minha Vida – e de programas de transferência de renda estimula a CAIXA a buscar estratégias consolidadas para o desenvolvimento de comunidades ao redor do País.

O principal modelo, hoje, é o Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST) – que permite parcerias com entidades sem fins lucrativos, capazes de executar projetos com capilaridade condizente às dimensões geográficas do País.

O DIST é executado nos empreendimentos do Minha Casa Minha Vida, abrangendo 11 territórios e 48 empreendimentos e beneficiando 34 mil famílias nas cinco regiões brasileiras. Os recursos do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) para apoio ao projeto totalizam R$ 18 milhões. A execução dos projetos é realizada com quase 20 instituições parceiras, com foco em quatro eixos de atuação: Governança Territorial; Dinamização Econômica; Gestão Ambiental; e Promoção Sociocultural.

DIST em agência barco: Ilha do Marajó

A estratégia DIST tem sido aplicada à realidade das agências-barco, em função de sua capilaridade e capacidade de levar projetos governamentais e não governamentais que fomentem a cidadania, a cultura, a educação e a geração de emprego e renda com respeito às vocações locais.

Em 2014, foi assinada a primeira parceria entre a CAIXA (por meio do FSA CAIXA) e o Instituto Internacional de Educação do Brasil (IEB) para impactar positivamente o território percorrido pela agência-barco. Junto com o Instituto Peabiru e o Instituto Vitória Régia, o IEB está implantando o projeto “Fortalecimento Institucional para o Desenvolvimento Sustentável no Marajó” em dez municípios marajoaras - incluindo Melgaço, que possui o pior Índice de Desenvolvimento Humano Municipal do Brasil, conforme censo 2010.

Entre as ações desenvolvidas em 2015, destacam-se o assessoramento para o manejo florestal comunitário e Familiar de organizações locais, que envolveu a articulação de parceiros institucionais locais e lideranças comunitárias; oficina de Políticas Públicas para Mulheres; oficina de Boas Práticas Produtivas da Cadeia do açaí sobre gestão de empreendimentos, no município de Salvaterra e, ainda, mobilização dos extrativistas dessa cadeia para atuação em rede, no município de Curralinho; oficinas de Planejamento conjunto de atividades necessárias para o fortalecimento institucional e Plano de ações; Seminário de Agricultura Familiar em Portel; em Belém, realização do curso sobre Gestão dos Recursos, com o objetivo de promover o fortalecimento da governança local, por meio da capacitação de gestores públicos municipais, tendo como foco a internalização de uma agenda socioambiental na gestão pública municipal, no território do Marajó.

Outra ação de destaque é a realização de capacitação e planejamento e estruturação de modelo operacional de dois bancos comunitários – Curralinho e Muaná –, que também funcionarão como correspondentes bancários CAIXA. A inauguração dos bancos comunitários acontecerá em 2016.

Por meio das ações empreendidas pelo projeto na região, a CAIXA consolida sua presença e tem a oportunidade de fortalecer seus negócios ao levar produtos financeiros e benefícios sociais à região com vistas ao empoderamento econômico das pessoas, comunidades e municípios.

Ecoeficiência

Para além da gestão de créditos e de investimentos, da capacitação de funcionários e da formulação de políticas, a CAIXA também desenvolve iniciativas concretas de redução de impactos ambientais e conscientização a respeito de temas socioambientais. Projetos de eficiência energética, descarte correto de resíduos, uso racional de recursos e diminuição de emissões de gases do efeito estufa se unem a esforços para a prática de compras sustentáveis e a um relacionamento com fornecedores e parceiros que contempla a discussão de questões ligadas à sustentabilidade e à PRSA da CAIXA. Dois eixos principais orientam a Instituição neste campo – o primeiro, com ações para aumentar a ecoeficiência de suas operações e um outro voltado para fornecedores e a

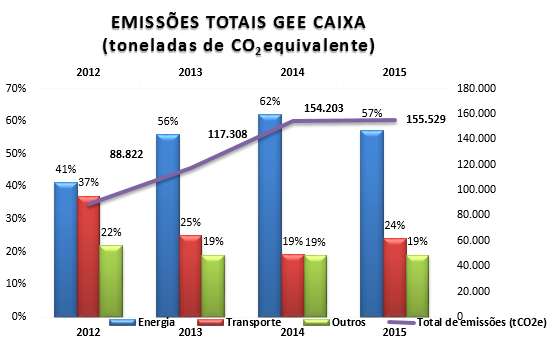
Iniciativas operacionais

Economia de energia, monitoramento de emissões e geração de resíduos e ações de redução de consumo de materiais pautaram os esforços de ecoeficiência operacional em 2015.

GHG *Protocol* G4-15, G4-EN27

Pelo terceiro ano consecutivo, em 2015 a CAIXA fez seu inventário de emissões dos gases de efeito estufa (GEE) e o submeteu a processo de verificação externa. Assim como os inventários de 2013 e 2014, o mais recente recebeu o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG *Protocol*, que atesta a confiabilidade dos dados fornecidos. O inventário está disponível à consulta pública no endereço <https://registropublicodeemissoes.com.br/index.php/participante/1802>.

Em 2015, a emissão predominante da CAIXA foi energia, escopo 2, mantendo a mesma tendência dos anos anteriores, como se observa a seguir:



Para mitigar esse impacto, a CAIXA adotou, em 2015, a partir de resolução de seu Comitê de Eficiência:

* Monitoramento do fechamento das agências;
* Controle da temperatura de ar condicionado, estabelecendo um teto;
* Controle do acionamento e do desligamento dos sistemas de infraestrutura das unidades;
* Aculturamento dos colaboradores por meio de campanhas, como "Poupe o Planeta".

Medidas de eficiência energética G4-EN27, G4-EC7

Uma resolução do Comitê de Eficiência delimitou os horários de acionamento e desligamento e de temperatura do ar condicionado, bem como o horário de acionamento e desligamento da iluminação. Com isso, foi contabilizada em 2015 uma redução de 5,5% do consumo de energia em relação ao consumo previsto para o ano. Foi constatado que as maiores unidades consumidoras da CAIXA possuem contratos de energia adequadamente dimensionados, com destaque para a adequação da demanda contratada para o edifício Almirante Barroso, no Centro do Rio de Janeiro, obtida com monitoramento remoto do consumo da unidade.

Também em 2015, foi realizada nova licitação para contratação de prestação de serviços técnicos de gestão de energia elétrica e diagnósticos energéticos para mais de 200 unidades da CAIXA em todos os estados. A nova contratação prevê o mapeamento dos perfis de consumo de energia das unidades por horário, avaliação dos contratos com as concessionárias do sistema elétrico e o planejamento de ações de redução de consumo e de desperdício, a partir dos dados monitorados.

Um projeto de expansão do parque fotovoltaico em unidades CAIXA, para geração de energia própria, foi iniciado em outubro de 2015. A experiência piloto de autogeração de energia iniciou-se em dezembro de 2014, na agência Vazante (MG) – que conta com uma usina fotovoltaica de potência total de 74,5kWp.

Redução do consumo de água

Diversas ações de redução do consumo e do desperdício de água foram executadas, que resultaram numa redução de 3% do consumo, quando comparado ao de 2014.

Entre as iniciativas de destaque, promoveram-se reparos em vazamentos, modernização dos sistemas de descarga e de redutores de vazão, regulagens dos registros e barriletes, instalação de torneiras com temporizador e fechamento regular dos registros aos fins de semana. Os prestadores de serviço das empresas de limpeza e conservação foram orientados a buscar a redução do consumo e o emprego de métodos de limpeza que dispensassem, quando possível, o uso de água. Nas unidades com água compartilhada em condomínios, essas recomendações também foram estendidas aos síndicos responsáveis.

Digitalização de documentos e serviços G4-EN27

O programa CAIXA Digital promoveu, em 2015, um projeto piloto de conformidade de Abertura de Contas, Garantias Comerciais, Pagamento de FGTS e Pagamento de Quotas do PIS por imagem nas agências da Superintendências Regional Brasília Norte (DF). A digitalização desses processos traz benefícios como a verificação de 100% das contas, a conferência eletrônica de dados e a possibilidade de construir dossiês eletrônicos sobre os clientes. Além disso, proporcionará a eliminação de cópias físicas de documentos dos clientes, o que reduzirá o consumo de papel. Com a implantação da CAIXA Integrada, com base no sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), foi reduzido o consumo de materiais com base no histórico de pedidos de cada unidade.

Nos serviços ligados aos Cartões CAIXA, passou-se a oferecer o envio de faturas por *e-mail*, opção acessível através da central de atendimento, pela internet ou nas agências. A CAIXA também disponibiliza diversos serviços de informações por SMS, como dicas de segurança, informações sobre transações aprovadas, rastreamento de cartões emitidos e postados, alertas e bloqueio do cartão. Esses recursos ajudam a diminuir a necessidade de impressão de faturas e demais documentos em papel, o uso de envelopes e a geração de resíduos decorrentes.

Projeto Lixo Eletrônico e Responsabilidade Socioambiental G4-EC7, G4-EC8, G4-FS7

Foi iniciada em 2015 a fase 2 do projeto Lixo Eletrônico e Responsabilidade Socioambiental, realizado em parceria pelo Fundo Socioambiental (FSA CAIXA) e Instituto GEA – Ética e Meio Ambiente em 2013. A iniciativa visa capacitar cooperativas de catadores de material reciclável para coletar, processar e comercializar resíduos eletroeletrônicos; além de gerar renda para os catadores e ampliar a conscientização ambiental das comunidades envolvidas, o projeto também reduz a quantidade de resíduos armazenados pela CAIXA e oferece uma solução sustentável para o descarte dos mesmos.

A fase 1 do projeto se estendeu de junho de 2013 a abril de 2015 e contemplou cooperativas das cidades de São Paulo, Brasília, Salvador e Recife. Mais de 18 mil equipamentos foram doados por intermédio da CAIXA, o que gerou uma renda de mais de R$ 200 mil para sete cooperativas. Em agosto de 2015, começou a segunda fase, que manteve as cidades da etapa iniciou e expandiu as atividades para Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Goiânia.

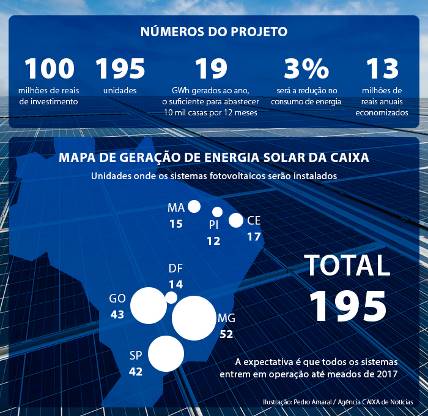
Controle de resíduos de obras civis

A Cartilha de Gestão de Resíduos Sólidos em Obras da CAIXA orienta sobre a gestão adequada desse tipo de resíduos na construção civil e é voltada para as empresas da Cadeia Produtiva da Construção, como construtoras de pequeno, médio e grande porte, e profissionais responsáveis pelo processo construtivo, para o atendimento das legislações pertinentes. O gerenciamento dos resíduos sólidos nos canteiros de obras de todos os portes é indispensável para a qualidade da gestão ambiental nos centros urbanos e deve começar já na fase do projeto.

As iniciativas de ecoeficiência da CAIXA, traduzidas em números

* **Autogeração de energia**

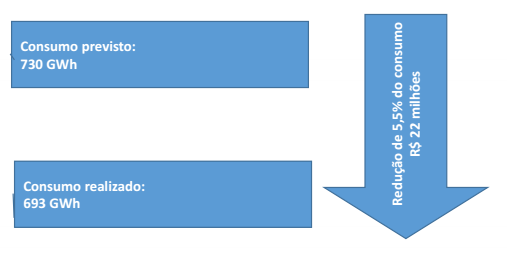
- Nos próximos anos: investimento de **R$ 100 milhões** na expansão do projeto, visando instalar **12,7MWp** de capacidade de geração



Agência Vazante (MG):   
- Potência total de **74,5kWp  
- 97,146kWp** de energia renovável produzida em 2015

* **Eficiência energética**

- Redução de **5,5%** do consumo de energia elétrica em relação ao previsto para 2015



- Medidas proporcionaram economia total de **R$ 22 milhões** em 2015

- Economia de **R$ 30 mil mensais** com o monitoramento do consumo do prédio

Almirante Barroso (RJ)

- Em 2016: licitação para substituir iluminação convencional por lâmpadas LED, gerando redução de **10,5 GWh** e economia anual de **R$ 6,7 milhões**.

* **Redução do consumo de papel**

- Iniciativas CAIXA Digital geraram economia de **6.600 resmas/mês** de papel A4.

- **51, 6 milhões de documentos** impressos a menos: potencial de economia com o uso de faturas digitais

* **Consumo de água**

- **Redução de 3%** em comparação com o ano de 2014

- Cerca de **57 mil metros cúbicos** poupados

- Economia de **R$ 2,9 milhões**

* **Emissões de gases do efeito estufa**

- Mais de **560 mil toneladas de CO2e** em redução de emissões nos projetos de carbono assessorados pela CAIXA, apenas em 2015

* **Lixo eletrônico**

- Expansão do projeto: de **7 para 22 cooperativas** cadastradas

- **420 catadores** participam da fase 2

- Investimento CAIXA: **R$ 1,8 milhão**

**-** Cerca de **160 toneladas de resíduos reciclados** na fase 1

**-** Economia de **R$ 2 milhões** para a CAIXA com o descarte dos resíduos

Iniciativa Cidades Emergentes e Sustentáveis (Ices) G4-FS8, G4-EC8, G4-EC1

Em 2013, a CAIXA assinou Termo de Compromisso com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para implementar o Programa Especial Cidades Emergentes e Sustentáveis (ICES) no Brasil em até quatro cidades-piloto.

A ICES trabalha nos desafios mais urgentes das cidades, com uma metodologia que elabora planos de ação locais voltados à construção de uma agenda de sustentabilidade de longo prazo. Por meio do Fundo Socioambiental CAIXA, o Banco aportou cerca de R$ 1 milhão para cada uma das quatro cidades beneficiadas, para apoio ao desenvolvimento do diagnóstico e de um Plano de Ação Sustentável para a cidade.

No âmbito da parceria entre o BID e a CAIXA, a primeira das quatro cidades a aderir à ICES foi João Pessoa (PB), que teve seu Plano de Ação Sustentável concluído e lançado em setembro de 2014. Em 2015, foram concluídos e lançados os planos de ação das cidades de Vitória (ES), Florianópolis (SC) e Palmas (TO). No início de 2016, será lançada chamada pública para selecionar a instituição que responsável pelo desenvolvimento das redes de monitoramento cidadão em cada uma das cidades com o objetivo de acompanhar o progresso das ações ligadas aos temas prioritários, contando com a participação dos cidadãos e representantes da sociedade civil organizada.

Fornecedores G4-12, G4-FS3

Como forma de gerenciar os impactos de seus negócios, a CAIXA estende sua atenção a aspectos socioambientais também em sua cadeia de fornecimento. Os contratos firmados com os fornecedores incluem cláusulas relacionadas à ética, à responsabilidade socioambiental e aos direitos humanos – como o repúdio ao emprego de trabalho infantil ou em condições degradantes ou análogas à escravidão e à utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social ou nacionalidade. O fornecedor que descumprir quaisquer obrigações contratuais estará sujeito a penalidades que variam da advertência à declaração de inidoneidade.

Critérios de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental são considerados na aquisição de suprimentos, como a exigência de uso de lâmpadas LED; sistema de ar-condicionado com gás refrigerante ecológico; utilização de elevadores com antecipação de chamada; uso de painéis fotovoltaicos para geração de energia; e adoção de sistemas para reaproveitamento de água da chuva, entre outros.

De modo a sensibilizar toda a cadeia produtiva, a CAIXA realizou em 2015 o III Encontro CAIXA – Fornecedores, que contou com a participação de cerca de 110 empresas de todo o Brasil.

Na dimensão fornecedores do Plano de Compras Sustentáveis (*saiba mais na seção a seguir*), foi realizada uma pesquisa que apontou o nível de maturação dos fornecedores em questões de responsabilidade socioambiental. A elaboração da Estratégia de Engajamento com Fornecedores (que define o foco das ações na área) e o lançamento da Cartilha para Fornecedores (que os auxilia em sua relação com a CAIXA e na gestão sustentável de suas empresas) foram ações complementares. G4-FS5

Em 2015

**R$ 14,9 bilhões:** valor total pago aos fornecedores da CAIXA em 2015

**R$ 5 bilhões:** valor aproximado de bens e serviços contratados em 2015, dos quais **R$ 3,1 bilhões** foram firmados por pregão eletrônico

**5.231** fornecedores contratados em 2015

**9.542** contratos administrativos geridos pela Superintendência Nacional de Contratação

A seleção de fornecedores é feita com base na Lei Geral de Licitações nº 8.666/1993, na Lei do pregão 10520/2002 e no Decreto 5450/2005, que regulamentam às licitações e contratos feitos por empresas públicas. A priorização na escolha dos fornecedores segue as diretrizes da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, que estabelece o direito de preferência às microempresas e empresas de pequeno porte como forma de estimular a economia dos municípios.

A decisão quanto à contratação de mão de obra local cabe unicamente aos fornecedores contratados pela CAIXA. Pela natureza civil dos contratos e por questões legais, não pode haver interferência por parte da administração pública nas questões trabalhistas das empresas contratadas. Doze filiais de logística (Belém, Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo) fazem a gestão das contratações, de forma descentralizada.

Em 2015, a CAIXA assinou contratos com 5.231 fornecedores distintos, sendo 96,46% deles pessoas jurídicas e 3,54%, pessoas físicas. Destes, 248 são da região Norte; 979 do Nordeste; 2.182 do Sudeste; 988 do Sul; e 834 do Centro-Oeste. G4-EC9

Plano de Compras Sustentáveis

A Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores da CAIXA orienta a gestão da cadeia de fornecimento e fornece diretrizes relacionadas à sustentabilidade a serem consideradas em todas as etapas da contratação de serviços e da compra de bens. As ações e metas estabelecidas são determinadas pelo Plano de Compras Sustentáveis, que visa a melhoria contínua do processo de compras da Empresa. O Plano assegura a observação de critérios referentes a direitos humanos, eficiência energética, logística reversa, certificações e selos ambientais em todos os processos de compras.

Em 2015, foram ministradas capacitações internas no Programa Gestão de Bens e Serviços – Eficiência de Gastos, voltado para o consumo consciente e a redução de perdas e de impactos socioambientais. Os conteúdos incluíram planejamento, gestão de contratos e estudos sobre os usuários dos bens e serviços. As unidades responsáveis por compras também participaram do Encontro CAIXA – Fornecedores.

Na dimensão de fornecedores, foram empreendidas as seguintes ações:

* Elaborada a Estratégia de Engajamento de Fornecedores, com definição de grupo prioritário foco das ações;
* Realizado Encontro com Fornecedores em Brasília, com participação de 110 fornecedores, com o objetivo de promover o alinhamento dos processos e busca de melhorias na cadeia de contratações, visando a sustentabilidade;
* Lançamento da [Cartilha para Fornecedores](http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-documentacao-basica-21/cartilha_do_fornecedor.pdf), com o objetivo de auxiliar o fornecedor em sua relação com a CAIXA e na gestão sustentável de sua empresa, em alinhamento à Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores da CAIXA. A cartilha está disponível no portal de compras da CAIXA.

Também foi finalizada pesquisa com fornecedores que apontou seu nível de maturação em RSA, assim como sua visão de como a relação com a Caixa oportuniza melhorias em seus processos, com foco na sustentabilidade, criando condições para planejar e monitorar as ações destinadas à cadeia de fornecedores.

Destaques numéricos

**28%** do total de empregados da CAIXA, em todos os níveis hierárquicos, participaram do Programa Gestão de Bens e Serviços em 2015

Relatório e materialidade G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Este *Relatório de Sustentabilidade* é o oitavo consecutivo a ser publicado pela CAIXA. Anteriormente a empresa publicava Balanços Sociais. Esta publicação contém indicadores, dados e conteúdos sobre as principais realizações da organização no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015 e adota a versão G4 das diretrizes de relato da Global Reporting Initiative (GRI), na opção Abrangente, e teve seu conteúdo verificado por auditoria independente. G4-28, G4-29, G4-30, G4-32

O escopo das informações reportadas abrange as operações administrativas e agências da Instituição no Brasil, bem como indicadores relacionados aos programas sociais e de transferência de renda operados em parceria com o Governo Federal e, também, as linhas de negócios desenvolvidas para os diferentes perfis de clientes. Os indicadores financeiros reportados estão em consonância com o Relatório da Administração (*acesse aqui*) e se baseiam nas práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP). G4-13

A construção do conteúdo levou em conta a definição dos temas sociais, econômicos e ambientais de maior relevância da organização na percepção de seus públicos de relacionamento. Em 2015, a CAIXA realizou um novo teste de materialidade, de abrangência nacional, com base em referências que incluem as diretrizes GRI e as normas de Engajamento com *Stakeholders* da AA1000 e documentos setoriais e corporativos. G4-18

Durante este processo, foi realizada uma consulta envolvendo 11 grupos de *stakeholders* *(veja quadro*) com os quais o Banco se relaciona, incluindo parceiros de negócios, empregados, lideranças, entidades setoriais, sindicatos e clientes de todas as regiões do País. No total, foram 3.337 participações, sendo 3.329 por questionário *online* e oito por meio de entrevistas direcionadas.

Os públicos então, fizeram sua priorização com base em uma lista de temas potencialmente relevantes, mapeada após estudos setoriais, consulta a práticas de instituições financeiras e análise de assuntos pertinentes ao setor. A priorização permitiu o posicionamento de temas conforme seu nível de relevância – Muito Alto, Alto, Médio ou Baixo.

O cruzamento da percepção dos *stakeholders* e da relevância dos temas para o negócio (em aspectos como implicações financeiras, influência sobre o desempenho de longo prazo, nível de risco e impacto sobre a vantagem competitiva da organização) resultou no mapeamento de cinco macrotemas materiais: Governança e Liderança; Modelo de Negócio e Inovação; Desenvolvimento do Capital Humano; Capital Social; e Capital Natural.

A partir deste conjunto e de outros tópicos pertinentes à estratégia CAIXA – como sustentabilidade nas estratégias de negócios, gestão de riscos, desempenho financeiro, engajamento com partes interessadas, transparência e planejamento estratégico –, foram definidos os indicadores GRI e assuntos a serem priorizados ao longo do documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Macrotemas\*  G4-19 | Temas materiais associados  G4-19, G4-27 | Indicadores GRI associados | Saiba mais |
| **Governança e Liderança** | Segurança da informação; gestão de riscos de continuidade de negócios e tecnologia; marca e reputação; adaptação ao contexto externo; gestão de risco sistêmico; cobertura geográfica e novos mercados; fraudes | G4-PR8, G4-14, G4-34, G4-42, G4-43, G4-45, G4-46, G4-47, G4-3, G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-8, G4-34, G4-56, G4-57, G4-58, G4-EC1, G4-EC7, G4-EC9, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 | - Governança e Liderança  - Dedicação ao Cliente  - Mais que um Banco  - Desempenho Econômico-Financeiro |
| **Capital Humano** | Condições de trabalho; desenvolvimento do capital humano (educação); cultura organizacional; segurança e saúde ocupacional | G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12\*, G4-LA16, G4-FS4 | - Quem faz a CAIXA |
| **Modelo de Negócio e Inovação** | Relações com clientes e consumidores; inovação e oportunidades; finanças sustentáveis; integração de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de risco de crédito | G4-24, G4-27, G4-37, G4-FS5, G4-42, G4-FS1, G4-FS10, G4-FS3, G4-34, G4-43, G4-45, G4-FS7, G4-FS8 | - A CAIXA  - Governança e Liderança |
| **Capital Social** | Empréstimo responsável e prevenção da dívida; transparência das informações e orientações justas para os clientes; educação financeira; privacidade do cliente e segurança das informações; inclusão financeira | G4-FS2, G4-49, G4-50, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, G4-FS3, G4-PR8, G4-EC8 | - Mais que um Banco  - Dedicação ao Cliente |
| **Capital Natural** | Medidas de minimização de impacto ambiental; exposição ao risco ambiental | G4-EN27, G4-14, G4-42, G4-46, G4-47, G4-FS9, G4-FS11 | - Responsabilidade socioambiental  - Governança e Liderança |

\* Embora não tenham sido formalmente incluídos na materialidade, o aspecto Diversidade e o indicador G4-LA12 são relevantes para a gestão na CAIXA e, por isso, continuarão sendo reportados.



Anexo

Governança e liderança

A governança da CAIXA G4-34, G4-35, G4-38, G4-39



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Atribuição** | **Composição** |
| Conselho de Administração | Órgão de orientação geral dos negócios da CAIXA, responsável por definir diretrizes e objetivos empresariais e por monitorar e avaliar os resultados | - 4 Conselheiros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda;  - Presidente da CAIXA;  - 1 Conselheiro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão;  - 1 Conselheiro representante dos empregados. |
| Conselho Diretor | Responsável pela gestão e representação da Empresa | - Presidente da CAIXA e dez Vice-Presidentes. |
| Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros | Gestão e representação quanto à gestão de ativos de terceiros | - Presidente da CAIXA;  - Vice-Presidente designado para gestão de ativos de terceiros;  - Vice-Presidente designado para a função de controle e riscos;  - Vice-Presidente designado para a gestão do atendimento, distribuição e negócios. |
| Conselho de Fundos Governamentais e Loterias | Gestão e representação quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluindo o FGTS | - Presidente da CAIXA;  - Vice-Presidente designado para a administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluindo o FGTS;  - Vice-Presidente designado para a função de controle e riscos;  - Vice-Presidente designado para a gestão do atendimento, distribuição e negócios. |
| Conselho Fiscal | Fiscalizar os atos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;  Opinar sobre a prestação de contas anual da CAIXA e dos fundos e programas por ela operados ou administrados;  Analisar os balancetes e demais demonstrativos contábeis da CAIXA e dos fundos e programas por ela operados ou administrados;  Examinar as demonstrações financeiras semestrais e anuais da CAIXA e as de encerramento do exercício social dos fundos e programas por ela operados ou administrados, manifestando sua opinião, inclusive sobre a situação econômico-financeira da Empresa;  Manifestar-se sobre alienação ou oneração, exceto penhora em ações judiciais, de bens imóveis de uso próprio;  Denunciar aos órgãos de administração os erros, as fraudes ou outras irregularidades que tiver conhecimento e sugerir as providências cabíveis | 5 (cinco) membros efetivos e respectivos suplentes, escolhidos e designados pelo Ministro de Estado da Fazenda. |
| Comitê Compras e Contratações | Deliberar sobre compras e contratações, assim como deflagração de processos licitatórios, observada a legislação específica, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente da CAIXA;  - Vice-Presidente Operações Corporativas;  - Vice-Presidente Riscos;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria;  - Vice-Presidente Tecnologia da Informação. |
| Comitê Ativos e Passivos | Deliberar sobre as questões relativas à gestão de ativos e passivos da CAIXA, garantindo criação de valor e retorno desejado pelo órgão controlador, respeitados os limites de exposição a riscos, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente da CAIXA;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria;  - Vice-Presidente Corporativo;  - Vice-Presidente Governo;  - Vice-Presidente Varejo e Atendimento;  - Vice-Presidente Negócios Emergentes;  - Vice-Presidente Habitação;  - Vice-Presidente Riscos. |
| Comitê Crédito e Negócios | Deliberar sobre operações de crédito, negócios e renegociação dentro de sua alçada, nos limites de suas atribuições e competências delegadas, e garantir sua integração com as demais VP | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria;  - Vice-Presidente Riscos;  - Vice-Presidente Corporativo;  - Vice-Presidente Habitação;  - Vice-Presidente Governo;  - Vice-Presidente Negócios Emergentes;  - Vice-Presidente Varejo e Atendimento. |
| Comitê Corporativo | Deliberar sobre as questões do negócio do segmento Corporativo, incluindo empresas que atuam no segmento de saneamento, infraestrutura, construção civil e de negócios emergentes, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Corporativo;  - Vice-Presidente Riscos;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria. |
| Comitê Governo | Deliberar sobre serviços e negócios de forma integrada aos objetivos estratégicos do Governo, nas instâncias Federal, Estadual e Municipal, inclusive pessoa jurídica pública, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Governo;  - Vice-Presidente Riscos;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria. |
| Comitê Varejo | Deliberar sobre as questões dos negócios Varejo, Habitação e Negócios Emergentes, no que se refere aos clientes pessoa física e micro e pequenas empresas, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas. | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Varejo e Atendimento;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria;  - Vice-Presidente Riscos. |
| Comitê Atendimento | Deliberar sobre as questões relacionadas ao atendimento e satisfação ao cliente, nos limites de suas atribuições e competências delegadas. | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Varejo e Atendimento;  - Vice-Presidente Operações Corporativas;  - Vice-Presidente Corporativo;  - Vice-Presidente Habitação;  - Vice-Presidente Negócios Emergentes;  - Vice-Presidente Gestão de Pessoas;  - Vice-Presidente Tecnologia da Informação;  - Ouvidor. |
| Comitê Eficiência | Deliberar e coordenar as iniciativas de melhoria de eficiência da CAIXA e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas. | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Operações Corporativas;  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria;  - Vice-Presidente Gestão de Pessoas;  - Vice-Presidente Tecnologia da Informação. |
| Comitê Pessoas | Deliberar sobre os assuntos relacionados à gestão de pessoas e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente CAIXA  - Vice-Presidente Gestão de Pessoas;  - Vice-Presidente Varejo e Atendimento;  - Vice-Presidente Operações Corporativas. |
| Comitê Risco e de Capital | Deliberar sobre a gestão e controle de riscos e do capital do conglomerado financeiro CAIXA e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Riscos  - Vice-Presidente Finanças e Controladoria;  - Vice-Presidente Tecnologia da Informação;  - Vice-Presidente Operações Corporativas. |
| Comitê Tecnologia | Estabelecer e manter a governança corporativa de tecnologia da informação da CAIXA, coordenar das ações de integração da VP de Tecnologia com a estratégia e os negócios da CAIXA e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas | - Presidente CAIXA;  - Vice-Presidente Tecnologia da Informação;  - Vice-Presidente Varejo e Atendimento;  - Vice-Presidente Corporativo;  - Vice-Presidente Negócios Emergentes;  - Vice-Presidente Habitação;  - Vice-Presidente Governo;  - Vice-Presidente Operações Corporativas. |
| Comitê de Auditoria | Órgão estatutário regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional, tendo por finalidade acompanhar e fortalecer as atividades de auditorias interna e externa e de controles internos e externos, regendo-se pela legislação e regulamentação aplicáveis, pelo estatuto da CAIXA e por este Regimento | 3 membros titulares e 1 suplente, escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração, sem mandato fixo. |
| Comitê de Remuneração  GRI G4-52, G4-53 | Órgão de caráter deliberativo e de assessoramento ao Conselho de Administração, com a finalidade de elaborar, propor e supervisionar a implementação e operacionalização da política de remuneração dos administradores da CAIXA | Integrado por 3 membros titulares e 1 suplente.  Os membros titulares, neles incluído o Presidente do Comitê, e o suplente serão escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração, observadas as condições estabelecidas no Estatuto da CAIXA. |
| Comitê de Prevenção contra os crimes de lavagem de dinheiro | Órgão autônomo de caráter deliberativo, com a finalidade de opinar e deliberar, observadas as suas atribuições e abrangência do tema, sobre matérias que tratem da prevenção e combate contra os crimes de lavagem de dinheiro no âmbito da CAIXA | Até 5 membros indicados pela Presidência da CAIXA, conforme Estatuto. |
| Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação | Órgão autônomo e de caráter deliberativo, a quem compete opinar e decidir, nos limites de sua competência e alçadas, sobre as concessões de crédito, realização de negócios, renegociações e aquisições em Programa de Arrendamento Residencial | 5 membros indicados pela presidência, conforme Estatuto. |
| Comissão de Ética  GRI G4-57 | Órgão autônomo de caráter deliberativo, com a finalidade de orientar, aconselhar e atuar na gestão sobre a ética profissional dos dirigentes e empregados da CEF e no tratamento com pessoas e com o patrimônio público, cabendo-lhe ainda deliberar sobre condutas antiéticas e sobre transgressões das normas da CEF levadas ao seu conhecimento | 3 membros titulares e 3 suplentes, escolhidos entre os empregados do quadro permanente, e designados pelo Presidente da CAIXA, sendo um deles indicado como Presidente. |

Quem faz a CAIXA

Total de empregados admitidos em 2015, discriminado por gênero, faixa etária e região LA1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Região** | **Admissão em 2015** | | | | | | | | | | **TOTAL** | | |
|
|
|
|
| **Até 19 anos** | | **De 20 a 29 anos** | | **De 30 a 39 anos** | | **De 40 a 49 anos** | | **A partir de 50 anos** | |
|
| **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **TOTAL** |
| Centro-Oeste | 2 | 2 | 62 | 92 | 42 | 58 | 10 | 14 | 3 | 2 | 119 | 168 | **287** |
| Norte | 0 | 0 | 8 | 23 | 8 | 11 | 1 | 3 | 1 | 1 | 18 | 38 | **56** |
| Sul | 0 | 1 | 41 | 48 | 30 | 19 | 6 | 9 | 0 | 1 | 77 | 78 | **155** |
| Sudeste | 2 | 6 | 88 | 108 | 68 | 56 | 18 | 17 | 2 | 13 | 178 | 200 | **378** |
| Nordeste | 0 | 2 | 36 | 56 | 14 | 18 | 4 | 1 | 1 | 1 | 55 | 78 | **133** |
| **TOTAL** | **4** | **11** | **235** | **327** | **162** | **162** | **39** | **44** | **7** | **18** | **447** | **562** | **1.009** |
| **15** | | **562** | | **324** | | **83** | | **25** | | **-** | | |

Taxa de desligamento em 2015, discriminada por gênero, faixa etária e região G4-LA1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Região** | **Taxas de Desligamentos** | | | | | | | | | | **TOTAL** | | |
|
|
| **Até 19 anos** | | **De 20 a 29 anos** | | **De 30 a 39 anos** | | **De 40 a 49 anos** | | **A partir de 50 anos** | |
|
| **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **Mulher** | **Homem** | **TOTAL** |
| Centro-Oeste | 0,00% | 0,00% | 1,32% | 3,40% | 0,94% | 1,11% | 0,97% | 0,51% | 17,34% | 8,97% | 4,21% | 3,39% | **3,75%** |
| Norte | 0,00% | 0,00% | 0,93% | 3,46% | 0,98% | 2,43% | 0,83% | 1,80% | 10,88% | 5,82% | 2,61% | 3,18% | **2,94%** |
| Sul | 0,00% | 0,00% | 1,87% | 1,66% | 0,64% | 1,14% | 0,79% | 0,91% | 19,39% | 11,51% | 5,33% | 4,66% | **4,96%** |
| Sudeste | 0,00% | 0,00% | 1,63% | 2,03% | 0,69% | 1,17% | 0,73% | 0,79% | 17,64% | 9,54% | 4,85% | 3,69% | **4,25%** |
| Nordeste | 0,00% | 0,00% | 1,42% | 2,36% | 0,88% | 1,17% | 0,44% | 0,87% | 20,42% | 9,67% | 6,05% | 3,96% | **4,78%** |
| **TOTAL** | **0,00%** | **0,00%** | **1,54%** | **2,38%** | **0,76%** | **1,22%** | **0,74%** | **0,83%** | **18,20%** | **9,77%** | **4,92%** | **3,84%** | **4,33%** |
| **0,00%** | | **2,02%** | | **1,00%** | | **0,79%** | | **13,07%** | | **-** | | |

Total de empregados, discriminado por carreira, gênero e região G4 10

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Região** | **Administrativa** | | | **Profissional** | | | **Carreiras em Extinção** | | | **TOTAL** | | |
|
|
| **Mulher** | **Homem** | **Total** | **Mulher** | **Homem** | **Total** | **Mulher** | **Homem** | **Total** | **Mulher** | **Homem** | **Total** |
| **Centro-Oeste** | 6.769 | 8.183 | 14.952 | 215 | 438 | 653 | 4 | 4 | 8 | 6.988 | 8.625 | 15.613 |
| **Norte** | 1.627 | 2.256 | 3.883 | 57 | 130 | 187 | 2 | 4 | 6 | 1.686 | 2.390 | 4.076 |
| **Sul** | 7.516 | 8.997 | 16.513 | 157 | 453 | 610 | 0 | 4 | 4 | 7.673 | 9.454 | 17.127 |
| **Sudeste** | 20.664 | 21.963 | 42.627 | 415 | 789 | 1204 | 7 | 70 | 77 | 21.086 | 22.822 | 43.908 |
| **Nordeste** | 6.401 | 9.605 | 16.006 | 175 | 511 | 686 | 3 | 39 | 42 | 6.579 | 10.155 | 16.734 |
| **TOTAL** | **42.977** | **51.004** | **-** | **1.019** | **2.321** | **-** | **16** | **121** |  | **44.012** | **53.446** |  |
| **93.981** | | | **3.340** | | | **137** | | | **97.458** | | |

Comparativo de remuneração de funções equivalentes na CAIXA e em outros mercados G4-54, G4-55

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Médias | País | RB | Remuneração Anual | Proporção da Remuneração |
| Superintendente Área Internacional | EUA | R$   28.006,00 | R$    364.078,00 | 1,33 |
| Superintendente Área Internacional | JPA | R$   28.006,00 | R$    364.078,00 | 1,33 |
| Superintendente Área Internacional | VEZ | R$   28.006,00 | R$    364.078,00 | 1,33 |
| Média dos empregados | BRA | R$     8.101,39 | R$    105.318,07 | 4,55 |
| Maior Salário | BRA | R$   36.866,00 | R$    479.518,00 |

Licenças adoção, maternidade e paternidade concedidas (comparativo 2014-2015) G4-LA3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Licença** | **Quantidade de Empregados\* que gozaram a Licença em 2015** | | **Quantidade de Empregados que gozaram a Licença e retornaram ao trabalho em 2015** | | **Quantidade de Empregados que gozaram a Licença em 2014 e permaneceram no trabalho 12 meses após o término da Licença** | | **Taxa de Retenção\*\*\*** | |
|  | **Fem.** | **Masc.** | **Fem.** | **Masc.** | **Fem.** | **Masc.** | **Fem.** | **Masc.** |
| **Maternidade** | 2.676 | 0 | 1.827 | 0 | 2.449 | 0 | 99,19% | - |
| **Adoção** | 20 | 3 | 18 | 3 | 21 | 2 | 100,00% | 100,00% |
| **Paternidade\*\*** | 1 | 2.300 | - | - | 0 | 2.206 | 100,00% | 98,61% |

*Fonte: SISRH – ref. 31.12.2015*

*\* Computado empregados com vinculo.*

*\*\* O gozo da licença poderá ser não continuo – a CAIXA proporciona ao empregado o usufruto dos 10 dias úteis de forma não consecutiva até 180 dias do nascimento.*

*\*\*\* Os desligamentos no período não são vinculados ao gozo da licença. Na CAIXA, o usufruto de Licenças para o exercício da Maternidade e Paternidade não se vincula aos desligamentos – pois a rescisão contratual involuntária na CAIXA é passível somente para processos administrativos (justa causa), não aprovação do estágio probatório, decisão judicial ou falecimento. As demais motivações envolvem ato voluntário do empregado, ou seja, o mesmo solicitou o desligamento.*

Licenças por acidente de trabalho (LAT) e por tratamento de saúde (LTS) em 2015 G4-LA6

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LAT\*** | | | | | | | | | | | |
| **DOENÇA PROFISSIONAL** | | | | **TÍPICO** | | | | **PERCURSO** | | | |
| **EMPREGADOS** | **DIAS DE CONTRATO DE TRABALHO** | **Total de Empregados** | **DIAS PERDIDOS** | **Empr c/ LAT** | **Taxa de absenteísmo por LAT Doença** | **DIAS PERDIDOS** | **Empr c/ LAT** | **Taxa de absenteísmo por LAT Típico** | **DIAS PERDIDOS** | **Empr c/ LAT** | **Taxa de absenteísmo por LAT Percurso** |
| Homens | 19.458.635 | 53.446 | 38.730 | 219 | 0,20% | 1.463 | 47 | 0,01% | 5.695 | 71 | 0,03% |
| Mulheres | 16.026.512 | 44.012 | 43.342 | 221 | 0,27% | 2.841 | 69 | 0,02% | 4.062 | 75 | 0,03% |
| **Total Caixa** | **35.485.147** | **97.458** | **82.072** | **440** | **0,23%** | **4.304** | **116** | **0,01%** | **9.757** | **146** | **0,03%** |

\* Acidentes de trabalho Típico: são aqueles sofridos pelo empregado no local e no horário do trabalho em consequência de: ato de agressão, sabotagem ou terrorismo praticado por terceiros ou companheiro de trabalho; ofensa física intencional, inclusive de terceiros, por motivo de disputa relacionada com o trabalho; ato de imprudência, de negligência ou de imperícia de terceiro, ou de companheiro de trabalho; ato de pessoa privada do uso da razão;

Desabamento, inundação, incêndio e outros casos fortuitos decorrentes de força maior.

Acidente típico é 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; na prestação espontânea de qualquer serviço à Empresa para lhe evitar prejuízo ou proporcionar proveito; em viagem a serviço da Empresa, inclusive para estudos especializados, independentemente do meio de locomoção utilizado, inclusive veículo de propriedade do empregado, desde que previamente autorizado pela Empresa; na ocorrência de assalto ou sequestro que tenha relação com as atividades da Empresa.

Acidentes do trabalho de trajeto/percurso: são aqueles sofridos 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 seja por motivo relacionado ao trabalho.

Doenças do trabalho/profissionais: são aquelas produzidas ou desencadeadas pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LTS** | | | | | |
| **Empregados** | **Dias perdidos** | **Empr com LTS** | **Total de Empregados** | **DIAS DE CONTRATO DE TRABALHO** | **Taxa de absenteísmo por LTS** |
| Homens | 370.176 | 21.803 | 53.446 | 19.458.635 | 1,90% |
| Mulheres | 412.906 | 24.674 | 44.012 | 16.026.512 | 2,58% |
| Total Caixa | **783.082** | **46.477** | **97.458** | **35.485.147** | 2,21% |

*Fonte: SISRH – ref. 31.12.2015*

***Observação:***

O indicador não é gerado por região geográfica, pois a lotação administrativa do empregado é variável durante o exercício e, em situações de afastamentos extensos, a lotação é alterada para uma unidade de Gestão de Pessoas – a qual é responsável pelo acompanhamento e reintegração do empregado.

Horas de treinamento em 2015 (discriminadas por gênero) G4-LA9

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horas de Treinamento Feminino** | | | | |
| **Categoria Funcional** | **Horas** | **Empregados treinados - ativos em 31.12.2015** | **Empregados ativos em 31.12.2015** | **Média de Horas - total de empr ativas** |
| Chefia de Unidade | 105.959,60 | 1.161 | 1.185 | 89,42 |
| Dirigente\* | 105,30 | 2 | 4 | 26,33 |
| Gerencial - Demais FG | 529.223,79 | 7.666 | 8.057 | 65,68 |
| Não Gerencial | 1.264.363,49 | 18.300 | 19.540 | 64,71 |
| Operacional | 1.124.333,53 | 12.891 | 14.389 | 78,14 |
| Profissional\*\*\* | 57.772,40 | 784 | 837 | 69,02 |
| **Totais** | **3.081.758,11** | **40.804** | **44.012** | **75,53** |

*Fonte: GEING com cruzamento de informações oriundas da GEDEC*

*\* Empregados com vínculo que ocupam cargo de dirigentes*

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

*\*\*\* Empregados que não exercem função gratificada da carreira Profissional*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horas de Treinamento Masculino** | | | | |
| **Categoria Funcional** | **Horas** | **Empregados treinados - ativos em 31.12.2015** | **Empregados ativos em 31.12.2015** | **Média de Horas - total de empr ativos** |
| Chefia de Unidade | 257.330,10 | 3.035 | 3.079 | 83,58 |
| Dirigente\* | 313,00 | 16 | 29 | 10,79 |
| Gerencial - Demais FG | 660.818,65 | 9.686 | 10.194 | 64,82 |
| Não Gerencial | 1.319.485,38 | 19.141 | 21.074 | 62,61 |
| Operacional\*\* | 1.276.541,97 | 14.715 | 17.335 | 73,64 |
| Profissional\*\*\* | 118.249,50 | 1.573 | 1.735 | 68,16 |
| **Totais** | **3.632.738,60** | **48.166** | **53.446** | **67,97** |

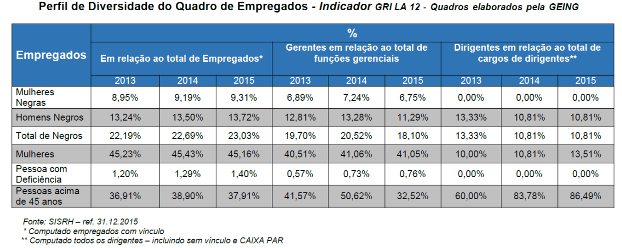
*Fonte: GEING com cruzamento de informações oriundas da GEDEC*

*\* Empregados com vínculo que ocupam cargo de dirigentes*

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

*\*\*\* Empregados que não exercem função gratificada da carreira Profissional*

Perfil de diversidade no quadro de empregados G4-LA12\*



\* Embora não conste da matriz de materialidade, o indicador G4-LA12 é amplamente utilizado na gestão da CAIXA e, por isso, continuará sendo reportado.

Resultado econômico-financeiro

Operações internacionais (por segmento e região, 2014/2015)





|  |
| --- |
| Resultado econômico-financeiro (2013-2015) G4-EC1 |

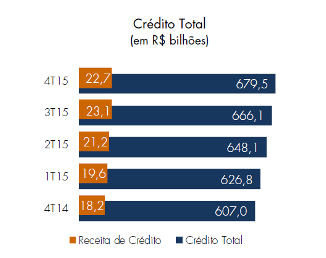
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado Econômico-Financeiro** | | | | | |
| **1. Geração de riquezas (em milhares de R$)** | **2012** | **2013** | **2014** | **2014** | **2015** |
| **Reapresentado** |
| **(A) Receita Bruta** | 72.876.184 | 90.016.481 | 120.691.146 | 122.748.488 | 153.970.288 |
| **(B) Despesas de Intermediação Financeira** | 33.561.879 | 44.205.075 | 69.832.912 | 72.316.890 | 103.428.103 |
| **(C) Bens e Serviços Adquiridos de Terceiros** | 17.091.471 | 20.283.402 | 21.898.943 | 21.472.307 | 24.631.058 |
| **(C) Valor Adicionado Bruto (A - B - C)** | **22.222.834** | **25.528.004** | **28.959.291** | **28.959.291** | **25.911.127** |
| **(D) Retenções (Depreciação, Amortização, Exaustão)** | 954.439 | 1.169.280 | 1.474.252 | 1.474.252 | 1.650.250 |
| **(E) Valor Adicionado Líquido (C - D)** | **21.268.395** | **24.358.724** | **27.485.039** | **27.485.039** | **24.260.877** |
| **(F) Transferências** | 139.089 | 309.699 | 645.456 | 645.456 | 942.991 |
| **(G) Valor Adicionado a Distribuir (E + F)** | **21.407.484** | **24.668.423** | **28.130.495** | **28.130.495** | **25.203.868** |
| **2. Distribuição por partes interessadas** | **2012** | **2013** | **2014** | **2014** | **2015** |
| **Reapresentado** |
| **GOVERNO** |  |  |  |  |  |
| Impostos expurgados ou subsídios (isenções) | 1.791.268 | 1.941.209 | 3.069.938 | 3.069.938 | - 1.792.749 |
| **EMPREGADOS** |  |  |  |  |  |
| Remuneração Direta | 9.614.451 | 11.152.423 | 12.355.653 | 12.355.653 | 13.881.317 |
| Benefícios | 2.411.037 | 3.011.696 | 3.482.839 | 3.482.839 | 3.642.792 |
| FGTS | 600.816 | 688.709 | 791.902 | 791.902 | 858.112 |
| **FINANCIADORES** |  |  |  |  |  |
| Remuneração de capital de terceiros | 923.858 | 1.151.014 | 1.338.378 | 1.338.378 | 1.458.043 |
| **ACIONISTAS** |  |  |  |  |  |
| Juros sobre o capital próprio e dividendos | 5.188.673 | 4.097.763 | 2.990.946 | 2.990.946 | 2.414.154 |
| **RETIDO** |  |  |  |  |  |
| Lucros retidos | 877.381 | 2.625.609 | 3.405.655 | 3.405.655 | 3.427.512 |

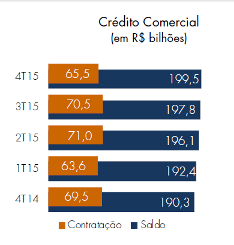
A CAIXA ressalta que as informações de Resultado Bruto da Intermediação Financeira, Despesas com Captação, Despesas com Empréstimos e Repasses e Outras Despesas/Receitas Operacionais do ano de 2014 foram alteradas, em função de reclassificação dos efeitos do câmbio, conforme carta circular BACEN 3771/15.

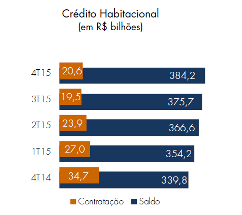
Performance dos principais indicadores (%, 2013-2015)



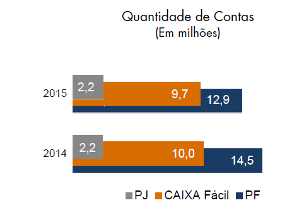
Evolução trimestral do volume de crédito concedido



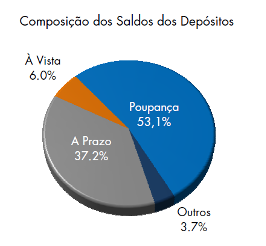




Total de correntistas (2014/2015)



Composição dos saldos dos depósitos



Mais que um Banco

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Região | Pagamentos de benefícios sociais – 2014 G4-EC8 | | | | | |
| Bolsa Verde | | Chapéu de Palha | | Garantia Safra | |
| Qtde. famílias | Valor pago (R$ mil) | Qtde. famílias | Valor pago (R$ mil) | Qtde famílias | Valor pago (R$ mil) |
| Norte | 194.439,00 | 58.910.400,00 | 8,00 | 2.285,15 | 1.967,00 | 360.420,00 |
| Nordeste | 39.428,00 | 12.022.500,00 | 149.854,00 | 40.940.719,26 | 5.557.203,00 | 952.782.015,00 |
| Centro-Oeste | 4.014,00 | 1.211.400,00 | 232,00 | 65.172,66 | 15.408,00 | 2.753.440,00 |
| Sudeste | 8.750,00 | 2.638.800,00 | 887,00 | 263.444,16 | 307.859,00 | 55.651.590,00 |
| Sul | 2.152,00 | 648.300,00 | 99,00 | 27.165,74 | 3.149,00 | 557.330,00 |
| **Totais** | **248.783** | **75.431.400,00** | **151.080** | **41.298.786,97** | **5.885.586** | **1.012.104.795,00** |

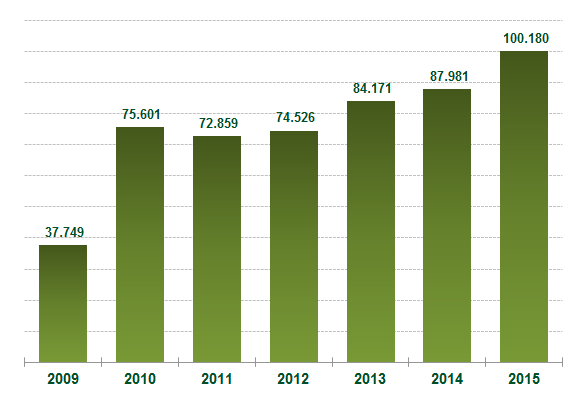
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Região | Pagamentos de benefícios sociais – 2015 G4-EC8 | | | | | |
| Bolsa Verde | | Chapéu de Palha | | Garantia Safra | |
| Qtde. famílias | Valor pago (R$ mil) | Qtde. famílias | Valor pago (R$ mil) | Qtde. famílias | Valor pago (R$ mil) |
| Norte | 223.322,00 | 67.233.600,00 | 28,00 | 7.076,60 | 1.219,00 | 237.560,00 |
| Nordeste | 46.472,00 | 13.995.900,00 | 187.158,00 | 38.669.769,67 | 3.208.965,00 | 588.210.690,00 |
| Centro-Oeste | 4.084,00 | 1.233.600,00 | 157,00 | 38.090,86 | 6.795,00 | 1.253.015,00 |
| Sudeste | 8.986,00 | 2.709.900,00 | 1.095,00 | 245.100,12 | 164.823,00 | 30.930.205,00 |
| Sul | 2.150,00 | 647.700,00 | 93,00 | 23.607,80 | 2.005,00 | 380.795,00 |
| **Totais** | **285.014** | **85.820.700,00** | **188.531** | **38.983.645,05** | **3.383.807** | **621.012.265,00** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Loterias CAIXA – repasses\* G4-EC7, G4-EC8 | | | |
|  | Destinação | | Total |
| **Esporte** | Ministério do Esporte | | R$ 568.421 |
| Clubes de Futebol | R$ 87.501 | |
| Comitê Olímpico Brasileiro - COB | R$ 243.100 | |
| Comitê Paraolímpico Brasileiro - CPB | R$ 43.246 | |
| Confederação Brasileira de Clubes - CBC | R$ 68.002 | |
|  | Subtotal Esportes | | R$ 1.010.270 |
| **Educação** | Fundo de Investimento do Estudante Superior - FIES | | R$ 1.055.377 |
| Prêmios Prescritos Repassados ao FIES | R$ 301.338 | |
|  | Subtotal Educação | | R$ 1.356.715 |
| **Cultura** | Fundo Nacional da Cultura - FNC | | R$ 417.741 |
| **Segurança** | Fundo Penitenciário Nacional-FUNPEN | | R$ 448.017 |
| **Seguridade** | Seguridade Social | | R$ 2.508.270 |
| **Outros** | Saúde e Testes Especiais (APAE, Cruz Vermelha) | | R$ 10.648 |
|  | Subtotal | | R$ 3.384.676 |
|  | **Imposto De Renda Sobre Prêmios Pagos** | | **R$ 1.296.241** |
|  | **Total De Repasses\* Dados em R$/1.000,00** | | **R$ 7.047.902** |

Microcrédito Produtivo Orientado G4-FS7, G4-EC8

O Microcrédito Produtivo Orientado CAIXA é destinado aos empreendedores formais e informais com faturamento anual de até R$ 120 mil, e funciona como mecanismo de ampliação de negócios, geração de emprego e de renda. Os valores concedidos vão de R$ 300 a R$ 15.000. Após a concessão do crédito, a CAIXA acompanha o empreendedor durante a vigência do contrato, por meio dos seus Agentes de Microcrédito (Empregados CAIXA, Orientadores da Empresa CAIXA CRESCER e Jovens Aprendizes). Em 2015, foram efetivados 323.093 contratos, que somaram R$ 829.058.148,59.

Orçamento do FGTS – histórico de evolução G4-EC7, G4-EC8



Contratações com recursos do FGTS em 2015 G4-EC7, G4-EC8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Área | Valor do Empréstimo/ Financiamento (R$ Mil) | Número de Unidades |
| Habitação popular | 58.014.113 | 578.423 |
| Infraestrutura urbana | 796.546 | 0 |
| Demais operações em habitação | 7.342.510 | 46.078 |
| Operações urbanas consorciadas | 1.500.000 | 0 |
| Saneamento básico | 2.520.273 | 0 |
| Total | 70.173.442 | 624.501 |

Desempenho do Programa Minha Casa Minha Vida 2009-2015 (até 31/12/2015) G4-EC7, G4-EC8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano e faixa de renda\* | Unidades contratadas | Unidades entregues | Valor contratado (R$) |
| **2009 total** | 286.305 | 256.217 | 15.554.993.513,42 |
| Faixa 1 | 143.894 | 141.970 | 6.012.590.214,45 |
| Faixa 2 | 98.593 | 91.360 | 6.516.460.208,29 |
| Faixa 3 | 43.818 | 22.887 | 3.025.943.090,68 |
| **2010 total** | 650.303 | 546.212 | 38.345.325.581,00 |
| Faixa 1 | 275.075 | 242.522 | 11.128.057.422,57 |
| Faixa 2 | 274.770 | 247.379 | 19.382.499.257,04 |
| Faixa 3 | 100.458 | 56.311 | 7.834.768.901,39 |
| **2011 total** | 496.306 | 404.068 | 31.517.086.182,50 |
| Faixa 1 | 98.641 | 92.197 | 4.785.294.689,14 |
| Faixa 2 | 325.007 | 266.652 | 21.639.747.308,29 |
| Faixa 3 | 72.658 | 45.219 | 5.092.044.185,07 |
| **2012 total** | 659.309 | 536.147 | 42.371.472.815,98 |
| Faixa 1 | 306.381 | 235.325 | 15.954.294.625,40 |
| Faixa 2 | 297.703 | 264.800 | 22.602.763.062,12 |
| Faixa 3 | 55.225 | 36.022 | 3.814.415.128,46 |
| **2013 total** | 689.714 | 434.866 | 48.674.718.519,08 |
| Faixa 1 | 388.277 | 175.795 | 22.296.997.456,47 |
| Faixa 2 | 263.973 | 232.950 | 23.275.711.328,26 |
| Faixa 3 | 37.464 | 26.121 | 3.102.009.734,35 |
| **2014 total** | 380.708 | 252.910 | 34.965.091.395,06 |
| Faixa 1 | 138.543 | 33.537 | 6.947.108.141,85 |
| Faixa 2 | 208.624 | 201.309 | 24.623.247.900,51 |
| Faixa 3 | 33.541 | 18.064 | 3.394.735.352,70 |
| **2015 total** | 347.028 | 202.745 | 39.729.888.893,60 |
| Faixa 1 | 16.011 | 914 | 554.239.941,89 |
| Faixa 2 | 291.161 | 185.094 | 34.061.137.586,72 |
| Faixa 3 | 39.856 | 16.737 | 5.114.511.364,99 |
| **Total Geral** | 3.509.673 | 2.633.165 | 251.158.576.900,64 |
| Faixa 1 | 1.366.822 | 922.260 | 67.678.582.491,77 |
| Faixa 2 | 1.759.831 | 1.489.544 | 152.101.566.651,23 |
| Faixa 3 | 383.020 | 221.361 | 31.378.427.757,63 |

\* Faixa 1: Compõe-se de famílias com renda mensal bruta de até R$ 1.600,00. Faixa 2: para as famílias com renda mensal bruta de até R$ 3.250,00. Faixa 3: relativo as famílias com renda mensal bruta acima de R$ 3.250,01 até R$ 5 mil.

Responsabilidade socioambiental

Operações contratadas sob os Princípios do Equador G4 FS2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Distribuição por categoria** | | |
| Categoria A | Categoria B | Categoria C |
| - | 7 | 1 |
| **Distribuição detalhada por categoria** | | |
| Por Setor | Categoria A | Categoria B | Categoria C |
| Mineração | - | - | - |
| Infraestrutura | - | 6 | 1 |
| Óleo e Gás | - | - | - |
| Energia | - | 1 | - |
| Outros | - | - | - |
| Por Região | Categoria A | Categoria B | Categoria C |
| América | - | 7 | 1 |
| Europa, Oriente Médio e África | - | - | - |
| Ásia e Oceania | - | - | - |
| Por País de Designação | Categoria A | Categoria B | Categoria C |
| Designado | - | - | - |
| Não designado | - | 7 | 1 |
| Auditoria Independente | Categoria A | Categoria B | Categoria C |
| Sim | - | 1 | - |
| Não | - | 6 | 1 |

\* A = alto impacto socioambiental.

\*\* B = médio impacto socioambiental.

\*\*\* C = baixo impacto socioambiental.

Capacitação da Rede Parceira G4-SO4, FS5

O Programa de Capacitação Continuada da Rede Parceira da CAIXA inclui ações presenciais e a distância, nas quais temas como o atendimento ao cliente, técnicas de venda e responsabilidade socioambiental são abordados. São diversas linhas de capacitação, voltadas para públicos específicos:

* Parceiros CAIXA EAD: programa de educação à distância (online) composto por 33 cursos, incluindo Relação com o Consumidor; Gestão da Qualidade no Atendimento; Gestão de pessoas e Gestão de Conhecimento de Processo. Disponível desde abril de 2015, a capacitação já foi realizada por 2.220 empresários; 2.004 atendentes e 727 gestores da Rede Parceira.
* Programas Lapidar e Recepção e Captação dos Novos Lotéricos: destinados ao público lotérico e ministrados de forma presencial, abordam disciplinas como Ética na gestão do Negócio; Excelência no atendimento; Código de Defesa do Consumidor; Venda Consultiva e Gestão de Pessoas.
* Workshop Qualificar: exclusivo para os Correspondentes CAIXA AQUI, a ação presencial foca em temas como a leitura de cenários socioeconômicos e o planejamento com instrumentos de sustentabilidade, num paralelo entre o ecossistema e a economia.

4.951 capacitações

aplicadas no Parceiros CAIXA EAD em 2015

7.063

unidades lotéricas participantes do Lapidar e do Recepção e Captação dos Novos Lotéricos, desde 2013

Projeto Lixo Eletrônico e Responsabilidade Social - informações relevantes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Fase 1** | **Fase2** |
| **Parceiro** | Instituto GEA – Ética e Meio Ambiente (OSCIP) | Instituto GEA – Ética e Meio Ambiente (OSCIP) |
| **Locais de atuação** | São Paulo, Brasília, Salvador e Recife | Expansão do projeto de tratamento de material inservível para: Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Goiânia. Ainda em Brasília, Recife, Salvador e São Paulo |
| **Cooperados capacitados** | 79 cooperados  7 cooperativas | 420 cooperados  22 cooperativas |
| **Duração do projeto** | 22 meses | 24 meses |
| **Início do projeto** | Junho/2013 | Agosto/2015 |
| **FSA CAIXA** | R$ 1.000.800,00 | R$ 1.787.796,00 |

Até junho de 2015, após finalização da Fase 1, sete cooperativas foram capacitadas para tratar o REE e disponibilizar à venda. Mais de 18 mil equipamentos foram doados por intermédio da CAIXA, gerando mais de R$ 200 mil para as cooperativas.



**Fonte: IGEA – Out/13 a Jun/15**

