



RELATÓRIO  
**INTEGRADO**  
2020

# SUMÁRIO

## **3 MENSAGEM DO PRESIDENTE**

## **9 PARTE 1 RELATÓRIO DE GESTÃO**

- 10** CAPÍTULO 1 – Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo
- 36** CAPÍTULO 2 – Riscos, Oportunidades e Expectativas
- 50** CAPÍTULO 3 – Estratégia e Desempenho
- 72** CAPÍTULO 4 – Resultados e Desempenho da Gestão
- 134** CAPÍTULO 5 – Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis
- 140** CAPÍTULO 6 – Outras Informações

## **147 PARTE 2 CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA**

- 150** CAPÍTULO 1 – Políticas Públicas
- 166** CAPÍTULO 2 – Governança Corporativa

## **177 PARTE 3 RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE**

- 180** CAPÍTULO 1 – O Banco de todos os Brasileiros
- 196** CAPÍTULO 2 – Ética e Integridade
- 204** CAPÍTULO 3 – Nossas Pessoas
- 220** CAPÍTULO 4 – Nossos Clientes
- 238** CAPÍTULO 5 – Responsabilidade Socioambiental
- 260** CAPÍTULO 6 – Materialidade do Relatório
- 270** ANEXOS

# MENSAGEM do Presidente

102-14

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

Somos o Banco de Todos os Brasileiros. Estamos presentes em mais de 99% dos municípios do país. Em 87 edições de CAIXA Mais Brasil, percorremos mais de 210 mil km, conhecendo a realidade de nossos clientes, os quais atendemos de maneira desafiadora nos lugares mais remotos, e oferecemos condições diferenciadas, pois entendemos e melhoramos nossos produtos e serviços para responder às necessidades da população.

Somos o Banco da Inclusão. Encontramos 38 milhões de pessoas “invisíveis” que agora possuem acesso ao sistema bancário. Realizamos a maior contratação de Pessoas com Deficiência dos últimos anos, valorizamos a meritocracia, promovemos em 2020 um maior número de mulheres a cargos executivos e somos

o maior parceiro do Governo Federal no pagamento dos benefícios sociais continuados e emergenciais.

Somos o Banco Social. Reduzimos as taxas de juros em valores sem precedentes, inovamos na habitação, somos o banco que pensa nas Micro e Pequenas Empresas, a quem promovemos a maior ação de microfinanças do país, por meio do CAIXA TEM e, através de nossos produtos e programas, fomentamos a economia e o desenvolvimento sustentável.

Somos o Banco da Matemática. Conseguimos os melhores resultados da história da CAIXA, mesmo com reduções recorde nas taxas de juros. Vendemos ativos não estratégicos, abrimos capital de participações próprias e assinamos parcerias que resultaram em pagamentos bilionários à CAIXA.



Pedro Duarte Guimarães  
Presidente da Caixa Econômica Federal



## O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS

Ainda no primeiro mês da atual gestão, lançamos o programa CAIXA Mais Brasil, para conhecer sem filtros as reais necessidades da população e estar mais próximo dos empregados e colaboradores. Começamos em 18 de janeiro de 2019, em Roraima, e ao longo de 2020 atingimos a marca de 87 finais de semana viajando e trabalhando pelo Brasil. Percorremos mais de 210 mil km, conhecendo a realidade dos municípios, especialmente nas regiões Norte e Nordeste e no interior do país, vivenciando a força da CAIXA e a importância de seu papel para a sociedade brasileira.

Saímos da matriz e conversamos com mais de 25 mil empregados, olhamos no olho de mais de 30 mil clientes, o que nos dá uma visão geral do Brasil, com todas as suas regionalidades e particularidades. Todas as mudanças que fizemos e estamos fazendo são frutos dessas viagens, que nos dão sensibilidade para melhor compreender e perceber, na realidade local, o que precisa ser feito para ajudarmos a população brasileira. Foram desenvolvidos novos produtos, novas taxas de juros, novos patrocínios, novos programas, todos mais aderentes às experiências de nossos clientes, o povo brasileiro.

Em 2020, na pandemia do Coronavírus, o CAIXA Mais Brasil não parou. Se os empregados da linha de frente, em nossas agências, precisavam manter o atendimento neste momento tão delicado de nossa história, por que a alta administração do banco faria diferente? Assim como os empregados, adotamos novas medidas de segurança e continuamos nosso trabalho, pois afastar-se de nossos colaboradores e clientes não era uma opção.

Quando começamos o projeto, em 2019, sabíamos que a CAIXA precisava transformar seu modo de atuação, de maneira que nos aproximássemos do povo brasileiro, nos territórios mais profundos do país. Oferecemos mais facilidades, melhores serviços e novos produtos, ampliando nossa carteira de clientes e reforçando nosso lema de ser o Banco de Todos os Brasileiros.

## O BANCO DA INCLUSÃO

Com 160 anos de existência, estivemos ao lado de todos os brasileiros ao longo do histórico ano de 2020. Com rapidez e eficiência, levamos os benefícios sociais emergenciais a milhões de brasileiros. Fomos os responsáveis por operacionalizar o maior pagamento

de programas sociais e de transferência de renda da história do Brasil: foram 611,55 milhões de pagamentos, que totalizaram R\$ 367,6 bilhões a 102,8 milhões de pessoas.<sup>1</sup>

Estruturamos em tempo recorde a operação que identificou 38 milhões de pessoas que nunca constaram em cadastros do governo. De “invisíveis”, esses brasileiros passaram a ter uma conta gratuita movimentada pelo aplicativo CAIXA Tem, foram bancarizados. Não apenas ganharam visibilidade, mas também dignidade e participação na economia produtiva do país.

O grande destaque de 2020 foi, sem dúvidas, fazer o que era considerado impossível: levar o Auxílio Emergencial a todos os cantos do país, na velocidade que era necessária a todos os que precisavam, e mais uma vez conseguimos. Em plena pandemia, apenas cinco dias após a promulgação da lei a CAIXA já pagava 2,5 milhões de brasileiros. Em 20 dias, já eram 50 milhões de pessoas. Ao longo de 2020, foram 536 milhões de pagamentos aos beneficiários do Auxílio. Para isso, optamos pelo caminho mais inovador e democrático, que deixaria o legado de mais de 107 milhões de contas digitais abertas, 38 milhões delas para pessoas que nunca tiveram uma conta em banco.

O app CAIXA Tem viabilizou o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil, sendo utilizado para pagamento de todos os benefícios sociais. Dentre suas funcionalidades estão o pagamento de boletos, contas, utilização de cartão de débito virtual e QR Code para fazer compras. Por meio das milhões de poupanças sociais digitais, o CAIXA Tem tornou-se o maior banco digital do hemisfério ocidental e vamos continuar a oferecer produtos e serviços à população. De microfinanças ao pagamento de benefícios do governo, as contas seguem abertas e gratuitas a nossos clientes. Essas contas são um legado ao povo brasileiro.

O Saque Emergencial do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) tinha como público total 60 milhões de pessoas e R\$ 37,7 bilhões em pagamentos, dos quais R\$ 36,5 bilhões foram pagos até o final de 2020. A CAIXA pagou também R\$ 16,4 bilhões do Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (BEm).

1 Esses valores incluem os benefícios: Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm), Abono Salarial, Seguro-desemprego, PIS Cotas e Rendimentos, Chapéu de Palha, Garantia Safra e auxílios regionais. Ao considerarmos o Saque Emergencial do FGTS, o Auxílio Emergencial, o BEm e o Abono – PIS, pagamos, no total, R\$ 362,9 bilhões de benefícios a mais de 121,3 milhões de brasileiros.

Na área de Pessoas, contratamos mais de 3 mil Pessoas com Deficiência, um incremento de 150% em nosso quadro<sup>2</sup>. É a maior contratação de Pessoas com Deficiência realizada por nós nos últimos anos. Valorizamos a meritocracia e criamos o Liderança Feminina, levando 14 mulheres aos mais altos cargos executivos da instituição – quando assumimos a gestão do banco, não havia mulheres entre vice-presidentes e diretoras.

A Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) da CAIXA foi revisada e atualizada em 2020. Ela integra as dimensões econômica, social e ambiental nos nossos negócios e relacionamentos, incorporando a responsabilidade socioambiental na tomada de decisão. Desde a criação do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), foram investidos mais de R\$ 123 milhões em projetos socioambientais e, somente no ano de 2020, foram desembolsados mais de R\$ 2,5 milhões que apoiaram 11 projetos.

Lançamos em outubro de 2020 um pacote de medidas para estimular a economia e proteger o meio ambiente. O programa CAIXA Refloresta promoverá, nos próximos 5 anos, o plantio de 10 milhões de árvores típicas em todas as regiões brasileiras com a participação de empregados. Reformulamos também o Selo Azul, que visa fortalecer a marca CAIXA como agente financeiro indutor da produção sustentável, inovadora e socioambientalmente responsável.

## O BANCO SOCIAL

Foram diversos os feitos em 2020 para a população brasileira. Das reduções de taxas de juros e pagamento de benefícios sociais à possibilidade de realização de sonhos através de novas linhas de crédito de financiamentos imobiliários, por exemplo. A CAIXA praticou a menor taxa da história do Crédito Imobiliário para a Pessoa Física, chegando à taxa mínima de TR + 6,25% a.a. Além desta modalidade, a única até 2018, visando atender às demandas da sociedade brasileira, a CAIXA disponibilizou, na linha IPCA, taxas a partir de 2,95% a.a + IPCA, e, na modalidade fixa, taxas a partir de 8% a.a, além de disponibilizar a todos os clientes a possibilidade de contratar seu financiamento habitacional de forma digital, por meio do App Habitação CAIXA. Isso tudo sem mencionar que somos o maior parceiro do Governo Federal no Programa Casa Verde e Amarela, onde somos parte fundamental na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Para a reorganização financeira das famílias brasileiras, reabrimos o Programa CAIXA Você no Azul, que concedeu descontos de até 90% mediante pagamento à vista para mais de 3 milhões de clientes. Foram regularizadas dívidas de mais de 300 mil clientes em um total de R\$ 2,8 bilhões para Pessoa Física e Pessoa Jurídica. Ainda nesta seara, fomos pioneiros ao lançar pausas nas prestações de crédito habitacional e comercial PF e PJ. Alcançamos um total de 2,5 milhões de contratos pausados, sendo que 99% destes retornaram ao pagamento regular.

Em julho de 2020, fomos pioneiros no lançamento do produto Antecipação de Saque Aniversário do FGTS, disponibilizando linha de crédito com juros reduzidos e sem comprometimento da renda mensal do cliente, onde foram contratados R\$ 4,8 bilhões para mais de 859 mil clientes.

Como compromisso da gestão eficiente de recursos, iniciamos a doação de mais de 39 mil itens de mobiliário, materiais e computadores a milhares de instituições filantrópicas e assistenciais de todas as regiões do país, reforçando nosso papel social e fomentador de boas práticas.

Atingimos o número de 25,9 milhões de chaves cadastradas no PIX, o que nos colocou em posição relevante no Arranjo Pix, com *share* de 19,34% de todas as chaves Pix cadastradas no mercado<sup>3</sup> – vale ressaltar a força do CAIXA Tem, pois foi nele que 45% dessas milhões de chaves foram originadas.

As micro, pequenas e médias empresas também puderam contar com a CAIXA neste período. Foram concedidos mais de R\$ 41 bilhões para as mais de 340 mil empresas até 31 de dezembro de 2020, fomentando o emprego e a renda durante a pandemia. No período, foi contratado um montante de R\$ 15,6 bilhões em 154,5 mil contratos por meio do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE). Na linha de crédito amparada pelo Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (FAMPE), contratamos mais de R\$ 2,5 bilhões e fomos a principal instituição financeira a operar nesta modalidade de contratação.

Para as empresas do setor de saúde, tão fundamentais nesse período e que necessitaram de apoio especial em

<sup>2</sup> Entre 2018 e 2020

<sup>3</sup> Considerando o total de chaves cadastradas pela Caixa em relação ao total de chaves cadastradas no país em Dez/2020 (133,9 milhões - Fonte: Bacen)..

2020, disponibilizamos a linha de crédito CAIXA Hospitalares, destinada às entidades hospitalares filantrópicas, na qual houve redução de 71% da taxa de juros em 2020, se comparada à taxa anteriormente praticada, outro exemplo de nosso protagonismo no cenário de pandemia.

## O BANCO DA MATEMÁTICA

Somos o maior banco da América Latina em número de clientes (cerca de 146 milhões<sup>4</sup>) e em saldo de crédito (carteira de R\$ 787,4 bilhões) e possuímos a terceira marca mais valiosa do país<sup>3</sup> (USD 4,8 bilhões, um aumento de 14,3% em relação a 2019), em pesquisa que leva em conta o desempenho dos negócios, patrimônio, investimentos em marketing e é considerada a avaliação de marca mais respeitada do mundo. Com muito orgulho, estamos presentes em mais de 99% dos 5.570 municípios brasileiros, por meio dos mais de 26 mil pontos de atendimento físicos: 4,2 mil agências e postos bancários, 8,8 mil correspondentes bancários exclusivos, 13 mil unidades lotéricas, 8 agências caminhão e 2 agências barco.

Fortalecemos a CAIXA em governança, meritocracia e eficiência. Trocamos de imediato 105 dos 120 principais executivos do banco e trabalhamos para retirar, ainda em 2019, a ressalva de auditoria existente no balanço desde 2016. Em 2020, em meio a todos os desafios da pandemia, a CAIXA registrou um lucro líquido de R\$ 13,2 bilhões, o segundo maior lucro da história, abaixo apenas dos R\$ 21 bilhões de 2019.

Como reflexo do processo de fortalecimento de governança na instituição, ainda no primeiro ano desta gestão recebemos, pela primeira vez, a nota dez nas três dimensões avaliadas pelo Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IGSEST). Com esse resultado, nos mantivemos no nível I de governança, consolidando o patamar de maturidade já alcançado em relação às práticas de governança corporativa. Fechamos esse biênio entregando ainda mais segurança e confiabilidade. Nosso índice de Basileia foi de 17,62%, sendo superior em 7,37 pontos percentuais ao mínimo de 10,25% regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional.

Com o foco na venda de ativos não estratégicos e na abertura do capital de participações próprias, realizamos entre 2019 e 2020 operações que somam R\$ 85 bilhões.

Além da venda de ativos, assinamos parcerias estratégicas nos ramos de seguro de vida, previdência e prestamista, que resultaram no pagamento à CAIXA de R\$ 7 bilhões.

Tomamos decisões que mudariam o rumo da instituição, com impactos diretos à sociedade: reduzimos a taxa do cheque especial, saindo de 13,55% a.m. para a partir de 1,89% a.m. Ampliamos a liderança na concessão de crédito imobiliário com recursos da poupança e atingimos o resultado recorde, em 2020, de R\$ 116 bilhões concedidos e mais de R\$ 510 bilhões em carteira.

Em um processo de otimização de espaços, realizamos, entre 2019 e 2020, 69 processos de devolução de espaços e devolveremos outros 110 espaços em 2021, o que representou, no último biênio, uma economia de R\$ 88,9 milhões em aluguel e despesas administrativas. Alinhada a essa otimização e com o intuito de aproximar as diretrizes táticas da execução operacional, instalamos todas as Superintendências Regionais em prédios ocupados por agências, tornando todos parte do dia-a-dia dos clientes da região.

As Loterias CAIXA, por sua vez, arrecadaram R\$ 17,1 bilhões no ano de 2020, o melhor resultado da história, e realizamos ainda o maior pagamento de prêmio único na Mega da Virada (R\$ 325,2 milhões). Dentre os valores arrecadados no período, cerca de R\$ 8,1 bilhões foram transferidos aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, correspondendo a um repasse de 47% do total arrecadado.

Nos últimos dois anos, levamos a CAIXA para onde ela realmente deveria estar: ao lado de todos os brasileiros, porque essa é a nossa missão. Unidades e gestores da matriz foram à rede de agências auxiliar no atendimento, conhecer a realidade e identificar melhorias que poderiam ser feitas. Equilibramos matematicamente obter lucro sem deixar de olhar a população carente. Fomos protagonistas de uma transformação financeira e social jamais vista e agradecemos fazer parte disso tudo, pois é o que fez da CAIXA, antes um grande banco brasileiro, o Banco de Todos os Brasileiros.

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

<sup>4</sup> Entre clientes Pessoas Físicas, Jurídicas e Governo

<sup>3</sup> Fonte: Brand Finance.











# Parte 1

## RELATÓRIO DE GESTÃO

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO  
RISCOS, OPORTUNIDADES E EXPECTATIVAS  
ESTRATÉGIA E DESEMPENHO  
RESULTADOS E DESEMPENHO DE GESTÃO  
INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

Átrio dos Vitrais - Matriz 1 da CAIXA,  
em Brasília/DF



# Capítulo 1

## VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

TRAREMOS NESTE CAPÍTULO A APRESENTAÇÃO  
DAS INFORMAÇÕES QUE NOS IDENTIFICAM, BEM  
COMO NOSSA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E  
DE GOVERNANÇA, O AMBIENTE EXTERNO EM QUE  
ATUAMOS E O NOSSO MODELO DE NEGÓCIOS.







# NOSSO PROPÓSITO:

## Ser o Banco de Todos os Brasileiros

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

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

Também submetemo-nos às normas e deliberações da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias

da União (CGPAR), ao Conselho Monetário Nacional (CMN), aos órgãos de controle e fiscalização e demais normas aplicáveis aos participantes do SFN, bem como às orientações e diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

Como uma das normas direcionadoras de atuação, a CAIXA possui o manual interno organizacional Arquitetura do Conglomerado CAIXA que compreende organogramas, mandatos e responsabilidades das unidades gestoras, bem como a estrutura do Conglomerado CAIXA, de forma a tornar clara a atuação de cada ente na organização.

O Conglomerado CAIXA é entendido como o conjunto de empresas formado pela CAIXA e pelas empresas nas quais a CAIXA possui participação societária direta ou indireta.

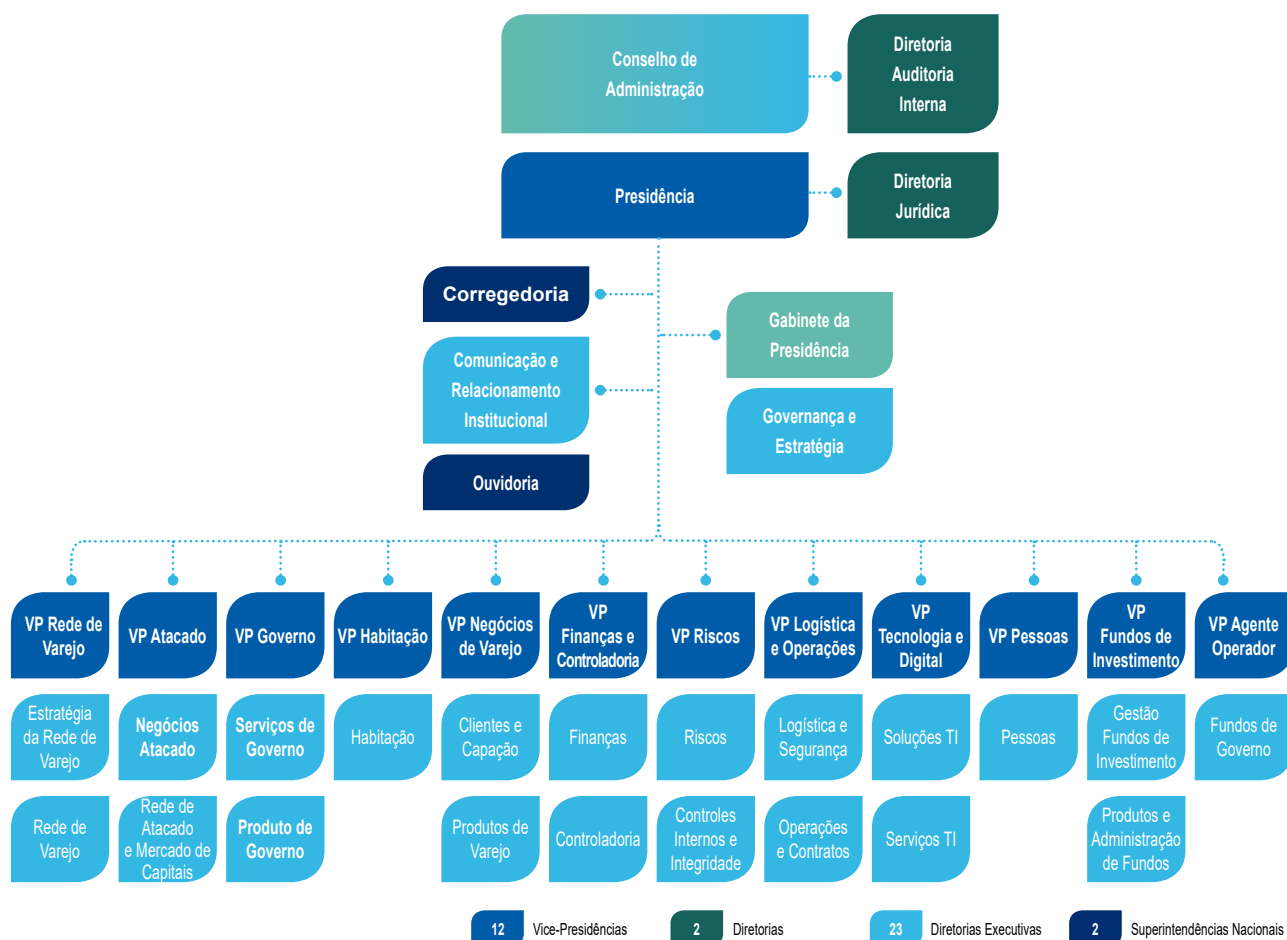
## NOSSA VISÃO

Ser o maior parceiro dos brasileiros, reconhecido pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade.

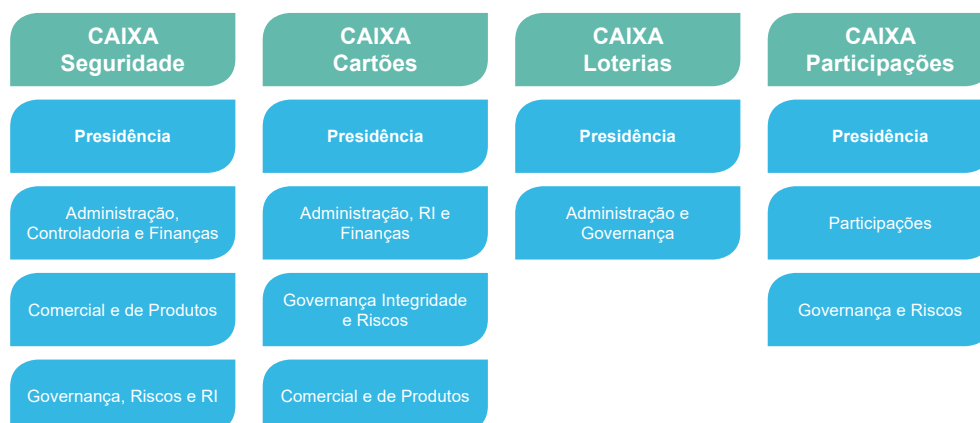
## NOSSOS VALORES

Ética, Foco no Cliente, Integridade, Meritocracia e Responsabilidade Socioambiental.

# ESTRUTURA Organizacional



## SUBSIDIÁRIAS CAIXA



Nossa administração está estruturada de forma a privilegiar a deliberação colegiada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da CAIXA e das subsidiárias, promovendo o equilíbrio entre decisões colegiadas e a autonomia individual dos gestores,

por meio de mecanismos de responsabilização pelas decisões tomadas.

Mais informações a respeito de nossa estrutura organizacional e de governança podem ser verificadas na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa e no Relatório de Sustentabilidade, que acompanham este documento.

## AMBIENTE Externo

Em 2020, a economia global apresentou expressiva contração da atividade, decorrente da pandemia de covid-19 e do isolamento social. A pandemia tem mostrado dinâmicas distintas entre os países, sendo que em muitos deles o ano se encerrou com crescimento expressivo de novos casos. Por outro lado, destaca-se o início da vacinação em um número crescente de países, o que contribui para a redução de incertezas.

Para evitar uma queda maior da atividade e auxiliar na recuperação, as principais economias efetuaram políticas monetárias e fiscais expansionistas. No Brasil, foram adotadas medidas que contemplaram aumento de gastos com saúde, com programas de assistência social e de manutenção do emprego, bem como medidas para liberação de liquidez, para a ampliação do crédito e para o apoio às micro e pequenas empresas. Além disso, o Banco Central do Brasil reduziu a taxa básica de juros da economia – a SELIC – para 2% ao ano, o menor patamar da série histórica.

No que se refere à atividade econômica, o Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro apresentou contração na passagem do primeiro para o segundo trimestre. A partir de maio, iniciou um processo de recuperação, com importante contribuição das medidas de estímulo, como o Auxílio Emergencial. Embora a recuperação da economia tenha sido desigual entre os setores, com destaque para as dinâmicas positivas do comércio e da indústria, que contrastam com a recuperação mais lenta no setor de serviços, o ritmo de retomada surpreendeu positivamente muitas das avaliações iniciais.

A inflação doméstica refletiu a recuperação desigual entre os setores da economia, ficando em patamar baixo para os serviços e mais elevada para os bens. Nos últimos meses de 2020, a inflação acelerou influenciada por fatores como os aumentos de preços dos alimentos e de itens administrados por contratos.



# IMPACTO SOCIAL DAS AÇÕES DE Governo executadas pela CAIXA

Alinhado ao nosso propósito de “Ser o Banco de Todos os Brasileiros”, apresentamos as ações de Governo executadas e seus impactos sociais, que demonstram como a CAIXA é o principal agente de políticas públicas do Governo Federal.

A CAIXA é a responsável pelo Bolsa Família e demais programas de transferência de renda, Benefícios ao Trabalhador e Cadastros Sociais. Atua também como Agente Operador do Novo FIES e efetua a operacionalização de pagamentos de benefícios do INSS.

A CAIXA é a principal parceira do Estado Brasileiro na implantação das políticas públicas e no cenário de pandemia trabalhou para atenuar a crise econômica decorrente dos efeitos causados pela covid-19. A CAIXA atuou como agente pagador, escolhido pelo Governo Federal, na operacionalização do pagamento de benefícios sociais, atendendo ao público mais carente com a maior celeridade possível.

Dessa forma, a CAIXA foi responsável pelo Pagamento de Benefícios Emergenciais em razão da pandemia - covid-19, por meio dos seguintes Programas e ações:

- Operação de cadastramento e pagamento do Auxílio Emergencial e Auxílio Extensão – programas que atendem aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, com objetivo de fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - covid-19.
- Pagamento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm) – Destinado aos trabalhadores que formalizaram acordo com os seus empregadores, durante o período da pandemia da covid-19. Contempla a suspensão do contrato de trabalho ou redução proporcional de jornada de trabalho e de salário nos termos Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020 e Decreto nº 10.517, de 13 de outubro de 2020.
- As ações relativas ao Auxílio Emergencial, Auxílio Extensão e o BEm, representaram em 2020

559 milhões de pagamentos, injetando R\$ 309,5 bilhões na economia, para 72,6 milhões de beneficiários.

## PAGAMENTOS DE BENEFÍCIOS À POPULAÇÃO BRASILEIRA

A CAIXA, por meio da rede de atendimento instalada, operacionalizou o maior pagamento de programas sociais e de transferência de renda da história do Brasil, totalizando R\$ 362,9 bilhões e atingindo cerca de 102,8 milhões de brasileiros recebendo benefícios do Governo Federal por meio da CAIXA.

Esse movimento viabilizou a inclusão bancária de 38 milhões de cidadãos e só foi possível por meio da utilização do Aplicativo do Auxílio Emergencial e pela plataforma CAIXA Tem, assim como pela capilaridade única da CAIXA, que está presente em mais de 99% dos municípios brasileiros, com mais de 26 mil pontos de atendimento exclusivos.

## AUXÍLIO EMERGENCIAL

Em Março de 2020 a OMS decretou a Pandemia da covid-19 e o Ministério da Saúde publicou em 12/03/2020 a portaria nº 356/2020 regulamentando as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública. Na sequência, o Governo Federal publicou a Lei nº 13.982/2020 com a implantação do Auxílio Emergencial, que pagaria um valor mensal a cidadãos em situação de vulnerabilidade socioeconômica – medida que alcançou 67,9 milhões de brasileiros.

Atuando em tempo recorde, no final de abril de 2020, mais de 50 milhões de pessoas já haviam recebido o primeiro pagamento do benefício do Auxílio Emergencial via CAIXA. Isso foi possível por meio do lançamento do App Auxílio Emergencial, que aconteceu em apenas 3 dias após a promulgação da lei, bem como com o uso do App CAIXA Tem para pagamento dos benefícios em apenas 7 dias.

O Auxílio Emergencial é a maior ação de transferência de renda já realizada no Brasil, resultando na maior operação de inclusão bancária, social e digital da história do país.

## **SAQUE EMERGENCIAL DO FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO (FGTS)**

O público total do Saque Emergencial do FGTS foi de 60 milhões de pessoas, totalizando o valor de R\$ 37,7 bilhões em pagamentos. Ao final do quarto trimestre de 2020, haviam sido pagos R\$ 36,5 bilhões, cerca de 96,6% do valor previsto, para mais de 51,1 milhões de trabalhadores, que receberam automaticamente esses valores ou solicitaram o crédito no App FGTS até o dia 31 de dezembro de 2020, prazo limite estipulado em lei.

## **BENEFÍCIO EMERGENCIAL DE MANUTENÇÃO DO EMPREGO E DA RENDA (BEM)**

A CAIXA pagou R\$ 16,4 bilhões até dezembro de 2020, beneficiando mais de 4,7 milhões de pessoas por meio do BEm, que é voltado aos trabalhadores que tiveram redução proporcional de jornada de trabalho e de salários ou a suspensão temporária do contrato de trabalho, com base na Lei 14.020/2020.

## **ANTECIPAÇÃO DO ABONO SALARIAL - PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL (PIS)**

A CAIXA antecipou o valor de R\$ 4,6 bilhões para 6 milhões de pessoas, referente aos pagamentos do Abono Salarial do calendário 2020/2021, conforme Resolução CODEFAT Nº 857, de 1º de abril de 2020, como mais uma medida do Governo Federal para mitigar os efeitos econômicos da pandemia do novo coronavírus (covid-19).

## **PARCELAMENTO DO RECOLHIMENTO DO FGTS**

A CAIXA auxiliou na manutenção da atividade de cerca de 800 mil empresas, que declararam valores de

depósitos devidos ao FGTS para os meses de março, abril e maio de 2020, com um valor total parcelado de R\$ 10,7 bilhões. Entre julho e dezembro de 2020, os empregadores realizaram o recolhimento dos valores, que foram divididos em até 6 (seis) parcelas. A ação possibilitou que R\$ 9,7 bilhões fossem recolhidos parceladamente, até dezembro de 2020, com adimplência de 91% do valor total previsto para pagamento.

A Medida Provisória 927, de 22 de março de 2020, suspendeu a exigibilidade dos depósitos devidos pelos empregadores ao FGTS para as competências de março, abril e maio de 2020, e concedeu a possibilidade de recolhimento dos valores ao Fundo de Garantia de forma parcelada, sem o pagamento de juros e encargos por atraso.

## **CRÉDITO À MICRO, PEQUENA E MÉDIA EMPRESA – PRONAMPE, FAMPE E FGI**

A CAIXA atingiu a marca de R\$ 41 bilhões contratados para os micro, pequenos e médios empresários, até o dia 31 de dezembro de 2020. Os contratos tiveram taxas e condições especiais para ajudar o segmento a enfrentar os efeitos que a pandemia de covid-19 provocou na economia.

No período, foi contratado um montante de R\$ 15,6 bilhões por meio do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE). A CAIXA foi a primeira instituição financeira a operar essa linha de crédito, tendo iniciado as contratações no dia 16 de junho de 2020. Esta ação permitiu apoiar empresas dos setores como o de Turismo, principalmente pela linha FUNGETUR.

Na linha de crédito amparada pelo Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (FAMPE) foram contratados R\$ 2,5 bilhões. Essa modalidade conta com o Crédito Assistido do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), antes, durante e após a contratação.

Até o final de dezembro de 2020 foram contratados R\$ 15,4 bilhões na nova linha de crédito com garantia do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI), destinada a disponibilizar capital para as empresas de pequeno e médio porte, no âmbito do Programa Emergencial de Acesso ao Crédito (PEAC).

Os principais setores beneficiados pelas concessões foram comércio, serviços para a indústria e turismo.

## CAIXA MAIS SAÚDE

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

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

No Programa CAIXA Mais Saúde, 49 Executivos visitaram 50 APAEs, 32 Hospitais Filantrópicos, 15 Santas Casas, 12 lixões, 25 aterros sanitários e 25 associações/cooperativas de catadores de material reciclável, localizados em 67 municípios das 27 unidades federativas, contemplando as 5 regiões.

A CAIXA também disponibiliza para as Santas Casas e Hospitais Filantrópicos a linha de crédito CAIXA Hospitais, que é destinada às entidades conveniadas ao Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham recursos financeiros a receber do Ministério da Saúde referentes aos serviços ambulatoriais e de internações hospitalares prestados. Em 2020, a CAIXA reduziu a taxa média da carteira em 45% em comparação ao praticado até 2018.

## PAUSA NO PAGAMENTO DE EMPRÉSTIMOS

Visando aliviar o orçamento das famílias brasileiras, a CAIXA concedeu pausa de até 180 dias no pagamento das prestações do crédito imobiliário, o que correspondeu ao valor de R\$ 2,3 bilhões em parcelas pausadas.

A CAIXA também concedeu pausa de até 3 meses no pagamento de parcelas em outras linhas de crédito. Alongou-se o prazo de amortização de contratos, bem como concedeu uma carência de até 3 prestações para contratos novos e renovações, com o objetivo

de facilitar o acesso ao crédito e reduzir os efeitos da pandemia sobre o poder de consumo das famílias.

Tais medidas, além de proteger e garantir o acesso à moradia aos brasileiros permitiu o estímulo ao setor da Construção Civil durante o período da pandemia com geração de empregos e redução do déficit habitacional.

## PROGRAMA CASA VERDE E AMARELA (PCVA)

A CAIXA é o principal Agente Financeiro do Programa Casa Verde e Amarela. No ano de 2020, foram contratados R\$ 59,3 bilhões pela CAIXA, o equivalente a 353,3 mil novas unidades habitacionais. Para famílias com renda mensal de até R\$ 1.800,00, o Banco entregou 52,6 mil unidades habitacionais de interesse social, beneficiando cerca de 210,3 mil pessoas. As contratações com recursos SBPE, totalizaram R\$ 53,7 bilhões, representando um crescimento de 99,5% quando comparado ao ano de 2019. Os Corresponsáveis Bancários (CCA), parceiros da CAIXA, contrataram 96% do total dos financiamentos do PCVA e 85,5% do SBPE.

## CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO PARA EXECUÇÃO DO PAPEL SOCIAL

Para garantir amplo atendimento à população, a CAIXA abriu agências em horário diferenciado e também aos sábados, organizou o pagamento por calendário estruturado, ampliou a capacidade de atendimento remoto e orquestrou atendimento ordenado dos clientes levando em conta as questões sanitárias.

Todos os esforços operacionais foram envidados com o objetivo de realizar o pagamento simultâneo dos benefícios sociais e emergenciais que o momento demandava. Auxílio Emergencial, Auxílio Emergencial Extensão, Saque Emergencial FGTS, Antecipação do Saque Aniversário FGTS, BEm - Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda, pagamento antecipado do Abono PIS, Bolsa Família, entre outros benefícios são exemplos de pagamentos que totalizaram mais de R\$ 551 bilhões disponibilizados à população em 2020.

A CAIXA ainda ampliou a disponibilidade de produtos e serviços no Internet Banking, no Mobile Banking (App),



na Agência Digital e Salas de Autoatendimento, bem como disponibilizou o atendimento da Agência Digital via WhatsApp para todos os clientes correntistas e poupadores da CAIXA.

A CAIXA cuidou para realizar todo atendimento e operacionalização do programa durante o período de pandemia de forma segura para os clientes e colaboradores, obedecendo protocolos recomendados com estrutura organizada, segura e acessível a todos. Foram adotadas diversas ações como alocação de postos de vigilância, postos extras de recepcionistas nas agências, disponibilização de álcool em gel, máscaras e protetores acrílicos, instalação de tapetes sanitizantes, termômetros, informativos, além de reforço na limpeza e sanitização dos ambientes.

Em apoio aos programas emergenciais regionais, a CAIXA viabilizou a criação de programas nos estados de Alagoas, Minas Gerais e Rondônia, além da Cidade de São Paulo. Estes programas, propostos pelos Entes Públicos e ancorados no Auxílio Emergencial representaram complementação de renda, para 1,5 milhões de famílias, efetuando 4,4 milhões de pagamentos que totalizaram R\$ 819,7 milhões.

Essas ações tiveram impactos diretos na sociedade, ao garantir a subsistência mínima e segurança alimentar para enfrentamento à pandemia ocasionada pelo covid-19. Além disso, promoveram a maior operação de inclusão social, bancária e digital do Brasil, trazendo cidadania para milhões de pessoas que nunca tinham tido acesso ao sistema bancário anteriormente.

Destacamos também outras ações de transferência de renda em 2020, que reafirmam a posição da CAIXA como importante parceiro nas ações de implementação de políticas públicas de desenvolvimento social e urbano do Brasil realizadas pelo Governo Federal:

- Realizamos 90,7 milhões de pagamentos do Programa Bolsa Família, totalizando R\$ 17,2 bilhões e beneficiando 14,2 milhões famílias.
- Por meio dos Programas Volta pra Casa, Bolsa Atleta e Erradicação do Trabalho Infantil, realizamos 130.000 pagamentos, no valor total de R\$ 148,9 milhões, beneficiando cerca de 11.000 pessoas.
- Fizemos pagamentos de benefícios pactuados com Governos Estaduais e Municipais, para

complementar a transferência de renda realizada pelo Programa Bolsa Família, de forma a contribuir para ampliar a renda total das famílias beneficiárias, totalizando 1,2 milhão de pagamentos, R\$ 102,7 milhões para 150.000 famílias.

A CAIXA também foi contratada por Governos Estaduais e Municipais, para realizar pagamentos de benefícios de transferência de renda, desassociados do Programa Bolsa Família, como por exemplo os Programas Cartão Família Carioca (Rio de Janeiro/RJ), Primeiro Passo (Salvador/BA) e Renda Cidadã Goiás, onde foram realizados 2,6 milhões de pagamentos a 900 mil pessoas, totalizando R\$ 317,1 milhões.

Quanto ao pagamento de benefícios ao trabalhador, considerando os Programas de Pagamento de Benefícios Previdenciários, que assegura rendimentos mensais aos trabalhadores, Seguro-desemprego, Seguro-defeso, Abono-salarial/PIS, Garantia Safrá, foram realizadas 129,8 milhões de operações de pagamento, totalizando R\$ 167,6 bilhões e beneficiando 41,2 milhões de pessoas.

Operamos também o Financiamento Estudantil, por meio do programa de Repasse de Recursos do Novo FIES. Neste programa foram assinados 220 mil contratos de financiamento, desde 01/01/2018, com valores totais de R\$ 2,0 bilhões em financiamentos, por meio de 983 Mantenedoras de Instituições de Ensino Superior, impactando positivamente nos níveis de capacitação e qualificação profissional da população brasileira.

Nossa atuação tem impacto direto na qualidade de vida, segurança alimentar e dignidade das famílias brasileiras. Tem reflexos na capacitação e qualificação profissional e efetua o pagamento de direitos e benefícios aos trabalhadores. Neste sentido, cabe destacar que os Programas de Transferência de renda, em 2020, foram fundamentais para a sociedade brasileira. Para muitas famílias, representaram a única fonte de renda e ajudaram a garantir a subsistência, combater a fome e a miséria, bem como, auxiliaram no enfrentamento às dificuldades impostas pela pandemia de covid-19. Além disso, promoveram um movimento de inclusão social, bancária e digital sem precedentes. Os recursos movimentados através destes programas tiveram ainda importantes reflexos na economia, contribuindo para a manutenção de atividades, empresas e postos de trabalho.

A diversidade dos produtos de Crédito aos entes públicos possibilita investir em diversas frentes, que vão desde saneamento e infraestrutura até a modernização da gestão pública e do planejamento urbano, garantindo a boa aplicação dos recursos públicos e fomentando o desenvolvimento regional.

Os serviços financeiros oferecidos à PJ Pública tais como cobrança, arrecadação e gestão da folha de pagamento também tem impacto social positivo. Ao movimentar os recursos através da CAIXA, os entes públicos passam a contar com a rede de agências, lotéricas e demais canais de atendimento, ganhando em eficiência da gestão pública e melhorando a prestação de serviços destes entes aos cidadãos.

Nesse contexto, destacamos nossa atuação por meio da Estratégia de Negociação de Contrapartidas, que resultou na celebração de 119 contratos para processamento de folhas de pagamento de clientes Governo em 2020. O investimento realizado pela CAIXA na estratégia de captação foi de R\$ 408,07 milhões. Esses recursos incrementaram as receitas dos Entes Públicos e possibilitaram a realização de outros investimentos, bem como contribuíram para movimentar a economia local em 2020, nas mais variadas localidades.

Quanto à carteira de crédito com o Setor Público na CAIXA, foram celebrados 562 novos contratos, alcançando R\$ 9,5 bilhões em contratações. Nossas contratações, em comparação ao mercado, representaram 56% de todos os créditos concedidos ao Setor Público em 2020, reforçando a importância da CAIXA no atendimento do Cliente Governo. Em 2020 foram atendidos 468 Entes Públicos em operações de crédito com *ticket* médio de R\$ 16 milhões.

A estratégia de pulverização do crédito contribui para a distribuição dos investimentos em todo o território nacional. A carteira tem, atualmente, 3.095 operações ativas e atende a 1.166 Clientes Governo.

As operações de crédito ao Setor Público têm impacto relevante na qualidade de vida da população brasileira. Ao viabilizar investimentos em saneamento e infraestrutura, contribuem para promover a melhoria das condições de moradia, saneamento e saúde pública, o acesso aos serviços básicos e equipamentos comunitários de esporte, cultura e lazer. Os investimentos em drenagem urbana, contenções e recuperação de áreas

degradadas, além de contribuir para a prevenção a desastres naturais, ajudam a tornar as cidades mais seguras e sustentáveis. A implementação de sistemas de infraestrutura do transporte coletivo urbano e de mobilidade urbana, e a adequação das cidades para acessibilidade universal também têm reflexos diretos na qualidade de vida dos brasileiros. Além disso, as linhas de crédito para modernização da gestão pública trazem ganhos em eficiência e ajudam a garantir a boa aplicação de recursos, que se revertem em benefícios à sociedade.

As operações de crédito ao Setor Público ainda movimentaram R\$ 9,4 bilhões na economia em 2020, por meio de desembolsos dos contratos vigentes e contribuíram para a manutenção da atividade econômica, do emprego e da renda, em meio à crise ocasionada pela pandemia de covid-19.

Nossa área de Serviços de Governo centraliza a interlocução estratégica com os agentes de governo, gestores dos programas de repasses, além de ser responsável pela gestão dos produtos e serviços relacionados à Transferência de Recursos Públicos e à estruturação e manutenção de projetos de concessão, parcerias e desestatizações no âmbito federal e subnacional.

A unidade foi executora de ações de Repasse de recursos do Orçamento Geral da União (OGU - Transferências Voluntárias), por meio de projetos e atividades realizadas junto a diversos Ministérios, como Agricultura, Cidadania, Economia, Justiça, Saúde, Desenvolvimento Regional, Meio Ambiente e Turismo, além da Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste (SUDECO), com o total de R\$ 5,8 bilhões, referentes a 4.727 novas operações contratadas em 2020.

O saldo total da carteira é de R\$ 70,6 bilhões, referentes a 31.815 operações ativas. Tais contratações viabilizam que recursos públicos sejam transformados efetivamente em entregas de benefícios para a sociedade. Em 2020 foram entregues 10.842 obras à população brasileira.

Destaca-se que os desbloqueios de valores relacionados a essas operações injetaram, na economia, R\$ 5,9 bilhões em transferências de recursos para execução de projetos e obras públicas, contribuindo para a manutenção de empregos e geração de renda

e amenizando os efeitos econômicos da pandemia de covid-19.

As operações de Repasses do OGU têm impacto social relevante, com destaque para ações que visam apoiar a urbanização e melhoria habitacional, regularização fundiária, promover políticas de mobilidade urbana e desenvolvimento sustentável, fomentar a indústria, comércio e serviços a fim de elevar a competitividade, qualidade e produtividade, promover o apoio e fortalecimento à modernização das instituições de segurança pública, prevenir e combater a criminalidade e violência e ampliar o acesso à saúde e medicação, com fomento ao conhecimento científico e tecnológico e estruturação e aprimoramento da rede de atendimento.

Com o assessoramento técnico da CAIXA os entes subnacionais também têm acesso ao apoio técnico para o desenvolvimento de projetos de Concessões e Parcerias Público-Privadas -PPPs englobando desenvolvimento dos estudos e suporte durante as fases de consulta pública e licitação.

Nosso portfólio de projetos conta com 36 iniciativas em Concessões e PPPs que devem beneficiar, aproximadamente, 13 milhões de pessoas em mais de 66 municípios. Os projetos estão distribuídos nos seguintes setores:

- Resíduos Sólidos Urbanos (RSU):
  - 04 contratos
- Saneamento Básico:
  - 03 contratos de esgotamento sanitário,
  - 01 contrato de abastecimento de água,
  - 02 contratos de drenagem urbana,
  - 01 contrato de saneamento integrado (água/ esgoto/RSU)
- Iluminação Pública:
  - 28 contratos

Esses projetos totalizam um investimento projetado de R\$ 1,3 bilhão e contribuem para a solução das questões ambientais e sociais mais sensíveis do País, em cumprimento ao nosso papel de agente de políticas públicas e promotor do desenvolvimento sustentável. Entre os benefícios diretos à população, podemos destacar a preservação do meio-ambiente, melhoria da qualidade de vida e da segurança pública, eficiência da gestão pública e na aplicação de recursos públicos, além de incentivo ao comércio, turismo e

gastronomia, contribuindo para a geração de emprego e renda nessas localidades.

Dos 28 projetos de Iluminação Pública, 05 já foram licitados e correspondem a R\$ 325,6 milhões em investimentos da iniciativa privada.

A CAIXA tem a capilaridade necessária para atuar na implementação de políticas públicas pelo país, através da operacionalização dos programas, produtos e serviços de Governo.

Promovemos a execução das análises e assessoramento técnico, manutenção de contratos, desembolso e acompanhamento de obras e atuamos no apoio à prospecção, estruturação e desenvolvimento dos projetos relacionados às PPP – Parcerias Público Privadas, suporte especializado na operacionalização de demandas dos programas de transferência de renda, benefícios sociais e FIES, além de consultoria e gerenciamento de Políticas Públicas aos órgãos e Entes prestadores de serviços públicos, relacionados às atividades de Engenharia, Arquitetura, Trabalho Social e Operacional.

Destacaram-se, em 2020, as ações relacionadas à retomada de Obras Paralisadas, vinculadas a operações de repasse de Recursos do Orçamento Geral da União e Financiamento com recursos do FGTS, que impactam diretamente no uso adequado de recursos públicos e na efetiva entrega das políticas públicas à comunidade. **Foram retomadas 664 obras, no valor total de R\$ 11,5 bilhões, beneficiando diretamente 96 milhões de pessoas.**

Todas essas ações foram realizadas ao longo do exercício 2020 e reforçam o papel da CAIXA como principal parceira do Governo Federal na execução de Políticas Públicas. As ações de Governo da CAIXA geram impacto social direto e muitos outros reflexos indiretos e imensuráveis. Das transferências de benefícios sociais, que suprem as necessidades mais básicas das famílias brasileiras, passando pela bancarização e inclusão digital, o acesso ao financiamento estudantil e a qualificação profissional, às intervenções de saneamento, infraestrutura, mobilidade e moradia, que trazem qualidade de vida e dignidade à população. As ações de Governo da CAIXA ainda movimentam a atividade econômica e as cadeias produtivas, geram emprego e renda e proporcionam cidadania e inclusão social.





## LINHA DO TEMPO

# Atuação da CAIXA na Pandemia



FEV

MAR



ABR



ABR



**TAXA**  
de juros

**19**

CAIXA reduz  
taxa de juros



**PAUSA**

**19**

Pausa para  
pagamentos dos  
financiamentos  
habitacionais



**AÇÕES**  
Covid

**19**



**PROVA DE VIDA**  
Suspensa

**24**

CAIXA e INSS  
suspendem prova  
de vida por  
120 dias



**MICRO E**  
Pequenas Empresas

**27**

CAIXA lança  
ações para micro  
e pequenas  
empresas

## MAR



**DECRETO**  
Nº 10.316

**07**

Publicado o decreto  
nº 10.316, que  
regulamenta a lei nº  
13.982/2020.



**AUXÍLIO**  
Emergencial

**07**



**CADÚNICO**  
Pagamentos

**09**

CAIXA inicia  
pagamento para  
inscritos no Cadastro  
Único.



**AÇÕES**  
Covid

**09**



**CADASTROS**  
33 milhões

**13**

CAIXA recebe mais  
de 33 milhões de  
cadastros.

## ABR



**CAMINHÕES**  
Agência

**01**

CAIXA anuncia que os  
caminhões agência  
reforçarão o atendimento ao  
saque do Auxílio  
Emergencial nas regiões  
mais necessitadas.



**AUXÍLIO**  
Emergencial

**01**



**PAGAMENTO**  
Auxílio Emergencial

**01**



**AUXÍLIO**  
Emergencial

**02**



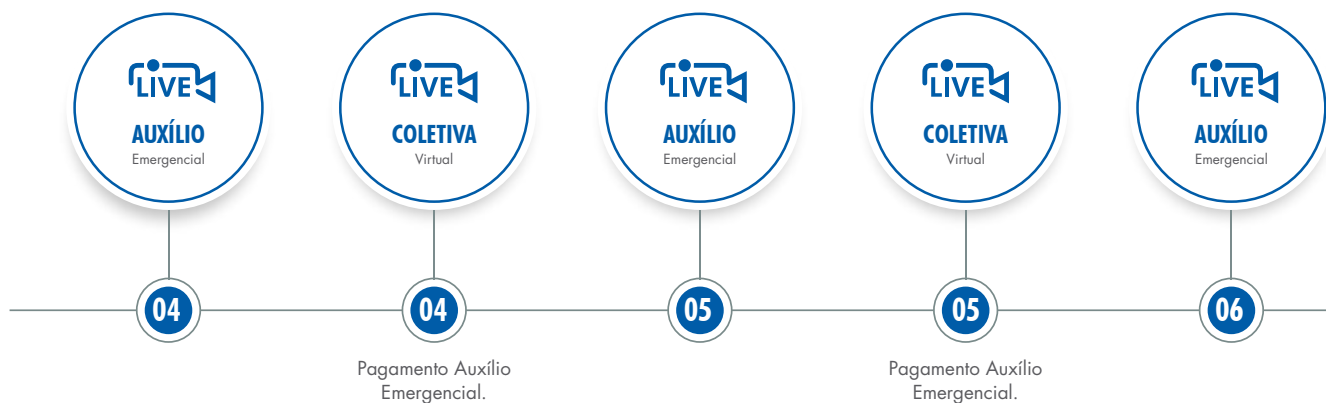
**COLETIVA**  
Virtual

**02**

Pagamento Auxílio  
Emergencial.

## MAI

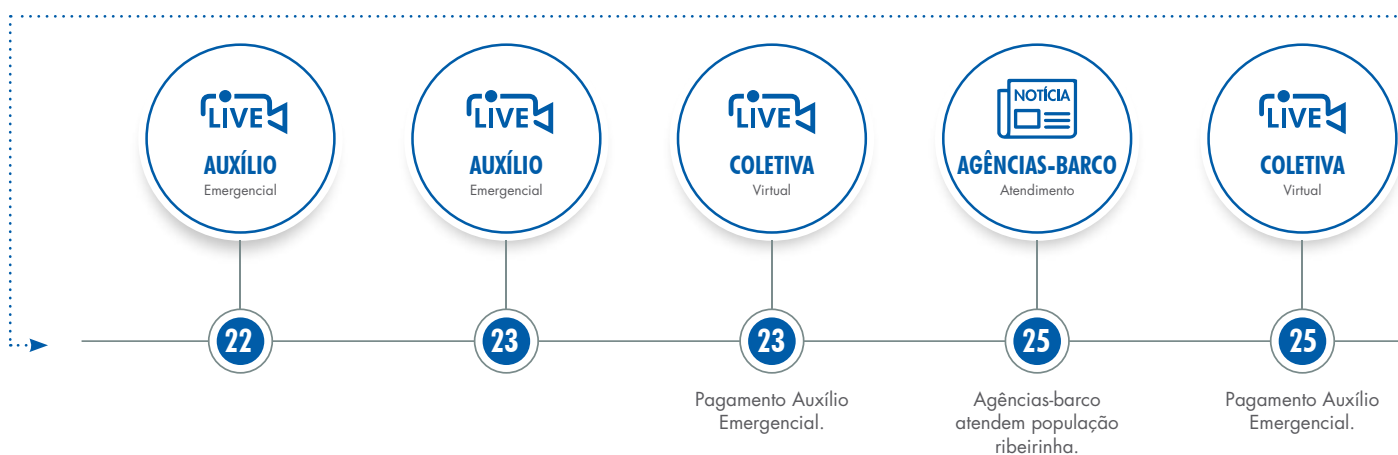




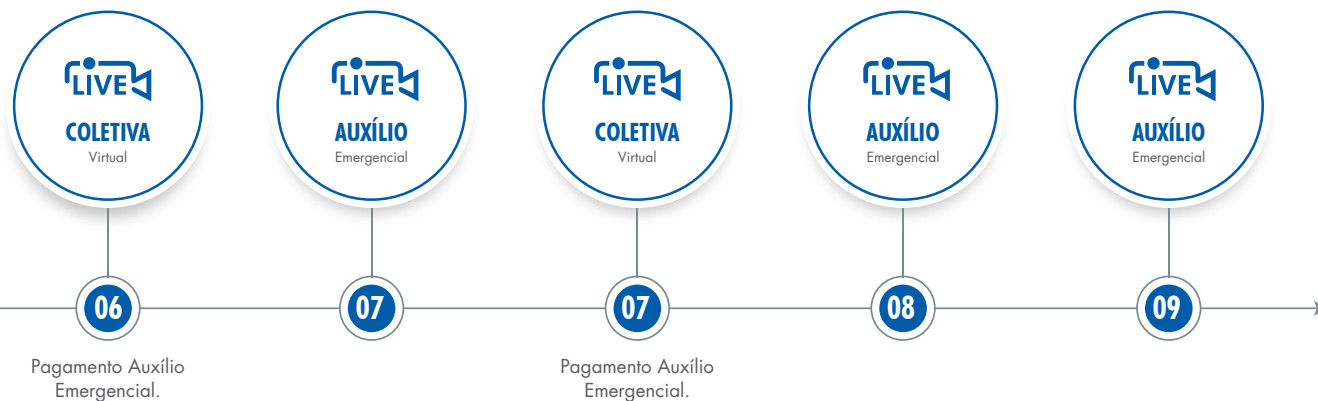
## MAI



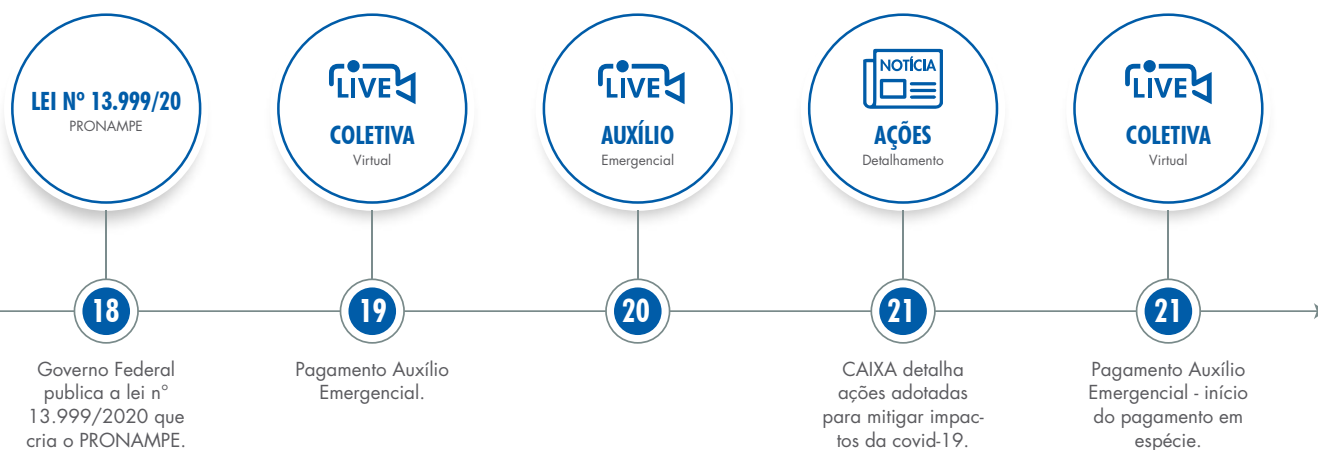
## MAI



## MAI



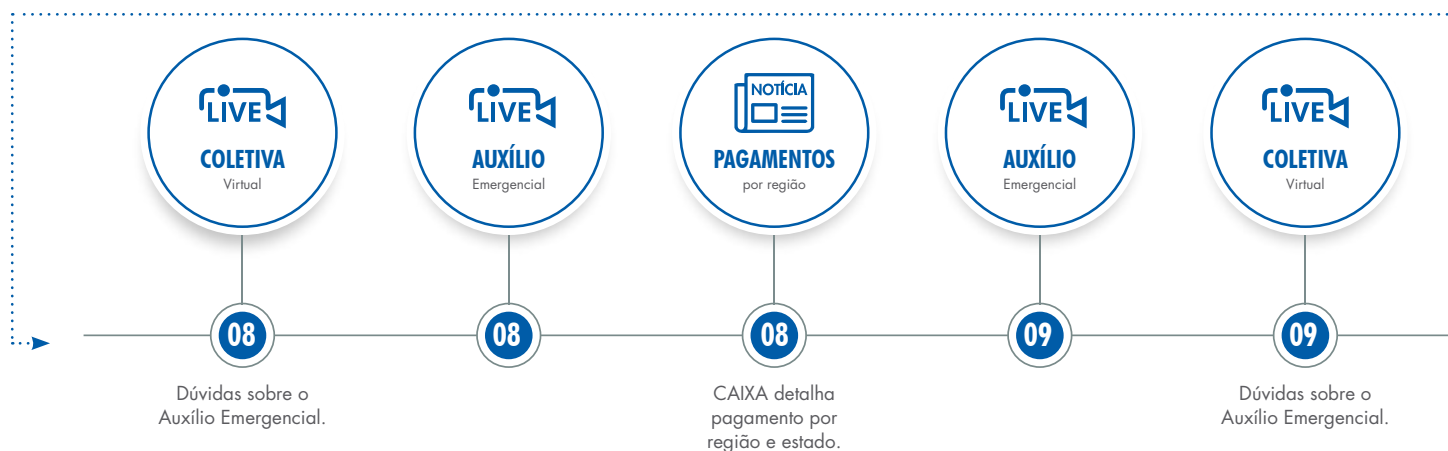
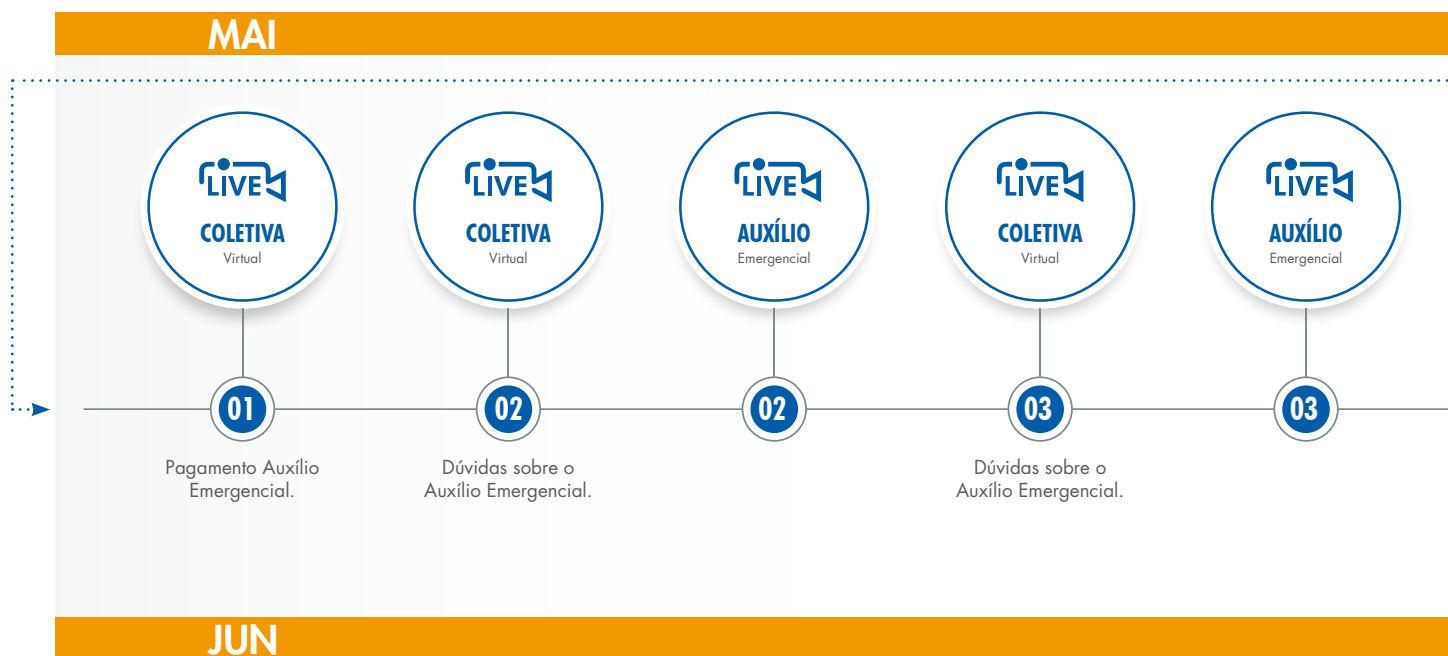
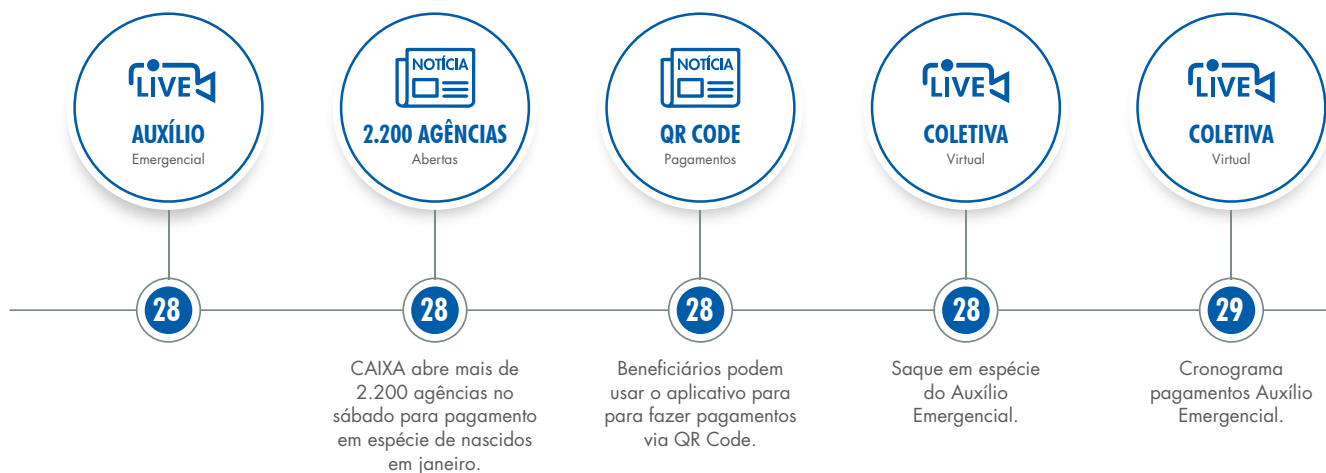
## MAI



## MAI



## MAI



## JUN





29



30



30

Mães com menos de 18 anos poderão registrar solicitação para receber o Auxílio Emergencial.



30

Pagamento da parcela 2 - saque em espécie.



01

MAI

JUN



04



05

Linha de crédito para micro e pequenas empresas chega a R\$ 1 bilhão contratados em 40 dias.



05



05

Balanco das ações e pagamentos do Auxílio Emergencial.



06

JUN



10



10

Dúvidas sobre o Auxílio Emergencial.



13



13

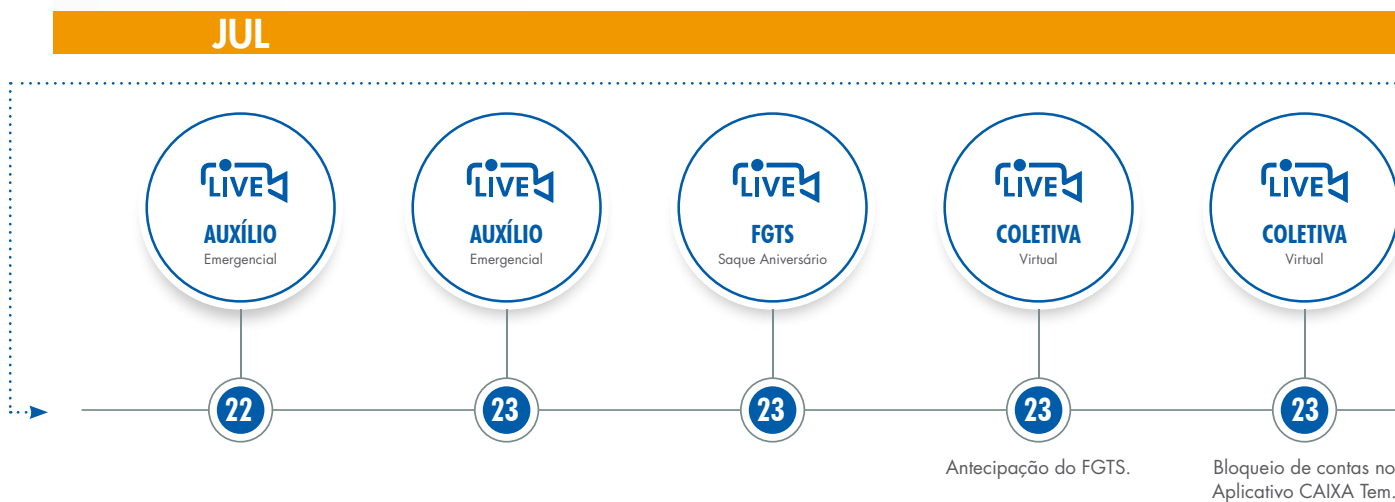
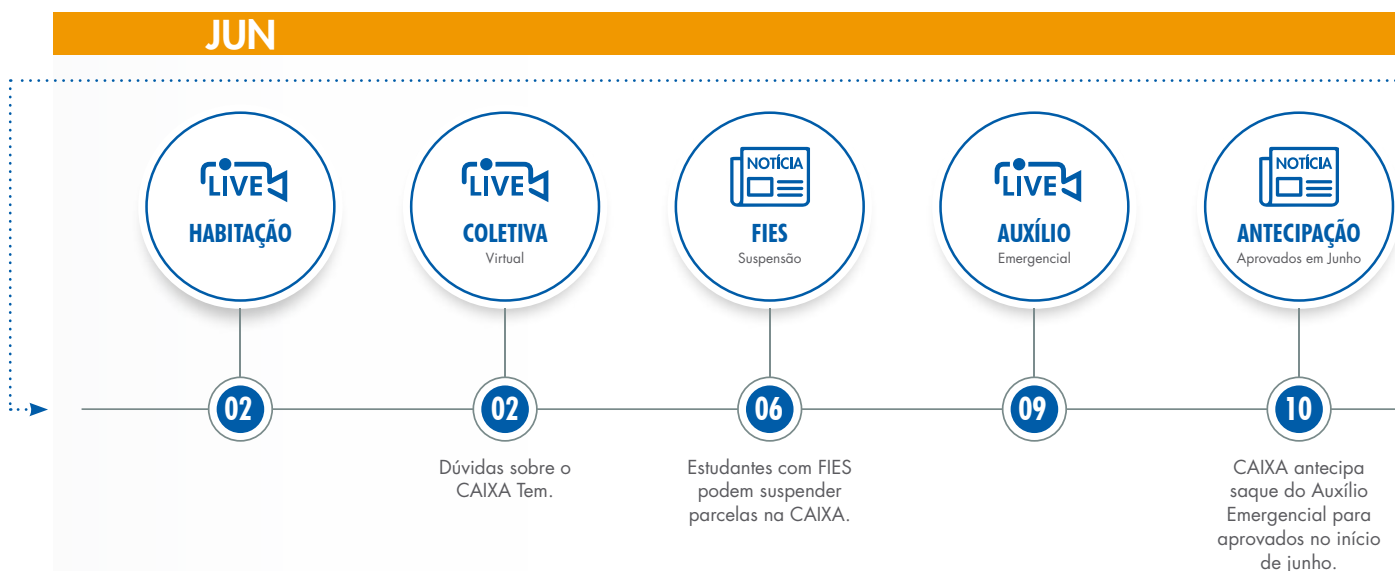
Publicada Medida Provisória n° 982, que dispõe sobre a conta Poupança Social Digital.



13

Dúvidas sobre o Auxílio Emergencial e Saque Emergencial FGTS.

JUN





26

Auxílio Emergencial.

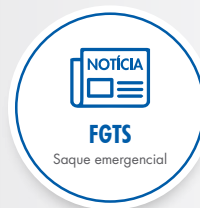


26



26

CAIXA inicia pagamento da terceira parcela do Auxílio Emergencial.



01

CAIXA inicia pagamento escalonado do saque emergencial do FGTS.



02

CAIXA anuncia novas medidas de crédito para habitação.

JUN

JUL



17

Novo calendário Auxílio Emergencial.



17



17

Dúvidas pagamentos da 4º e 5º do Auxílio Emergencial.



20

CAIXA credita primeira parcela para cadastros aprovados entre 17 de junho e 2 de julho.



22

Balanço das ações do Auxílio Emergencial.

JUL



23

Dúvidas Auxílio Emergencial.



27

CAIXA amplia o prazo da pausa para habitação para 180 dias.



29



29

Pagamento do Auxílio Emergencial para nascidos em março.

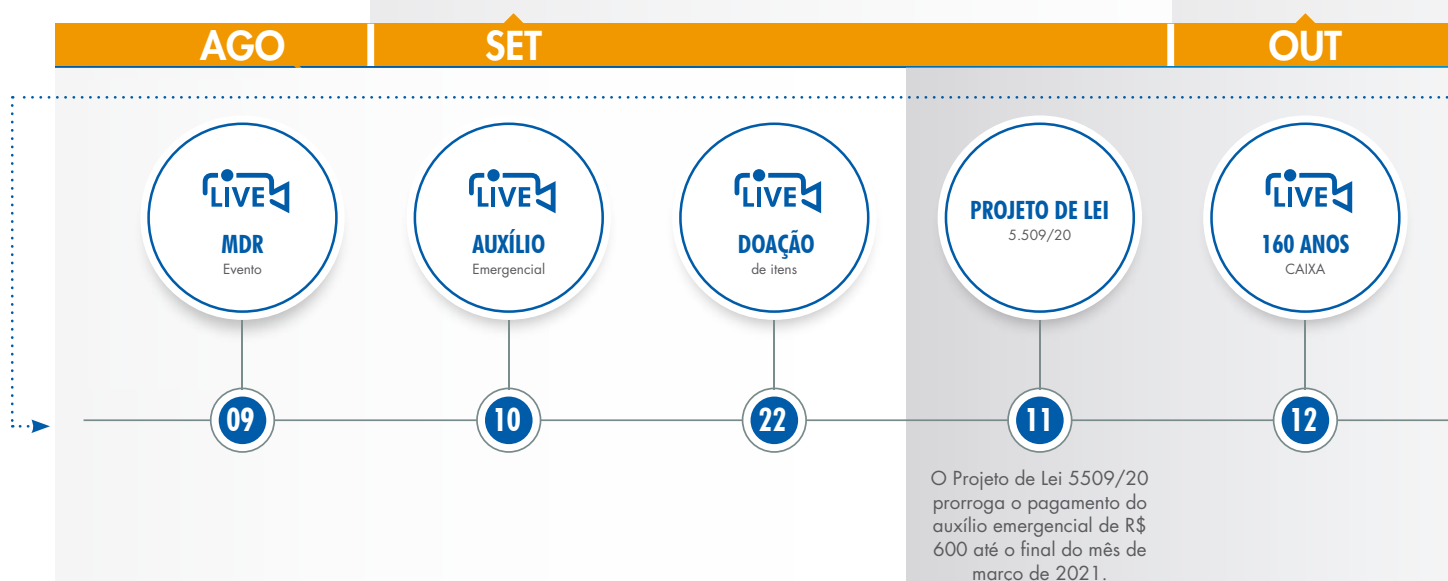
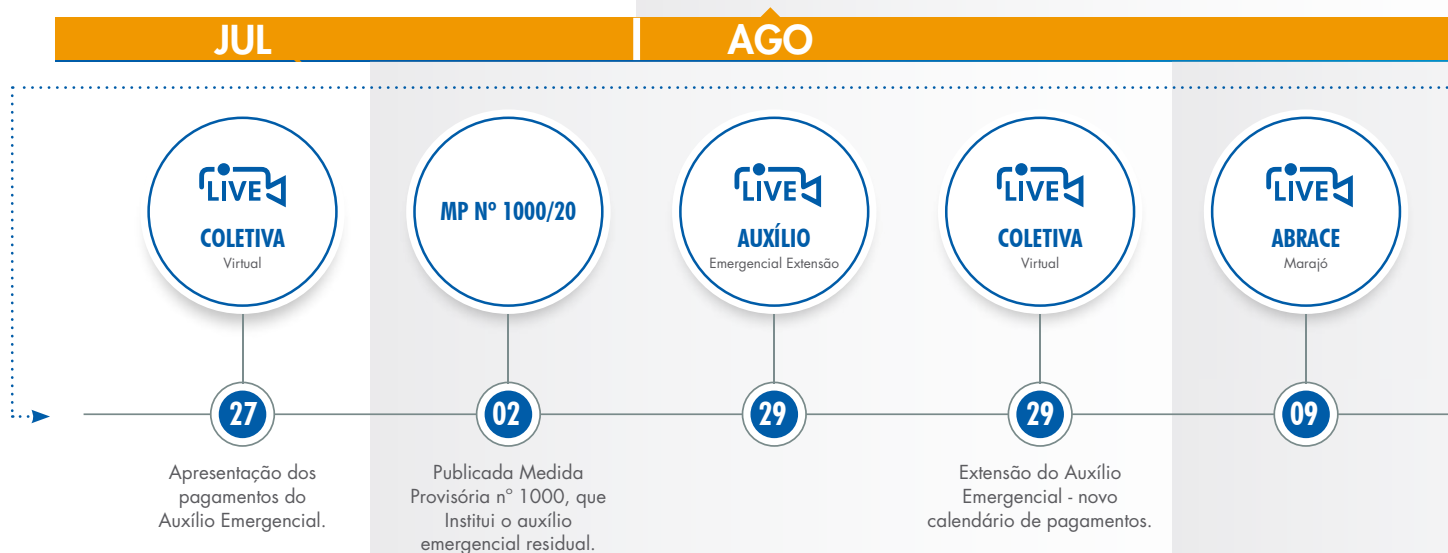
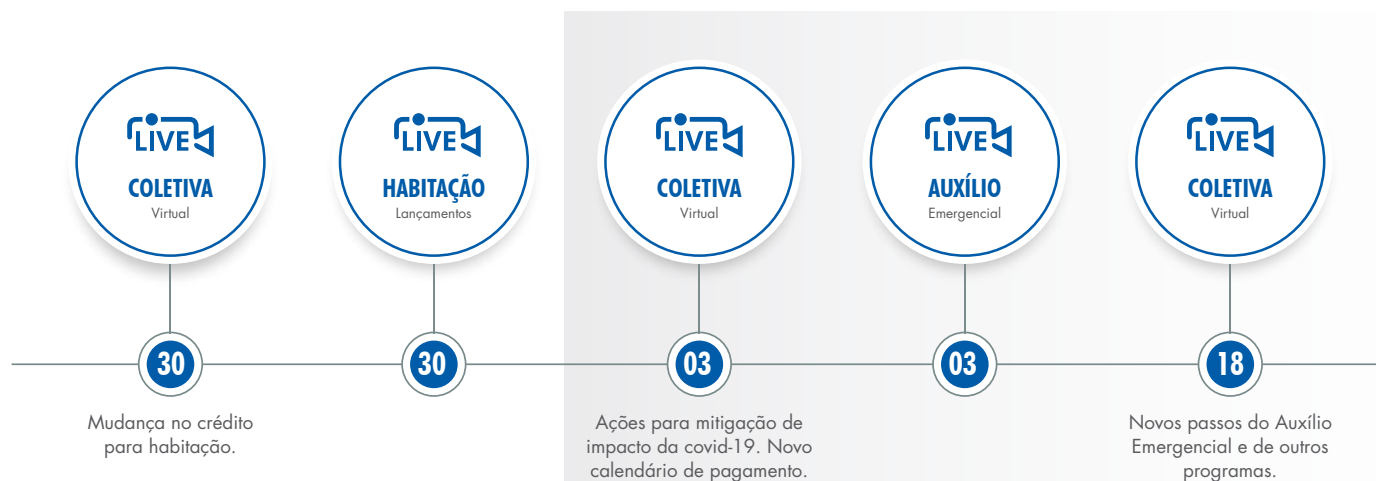


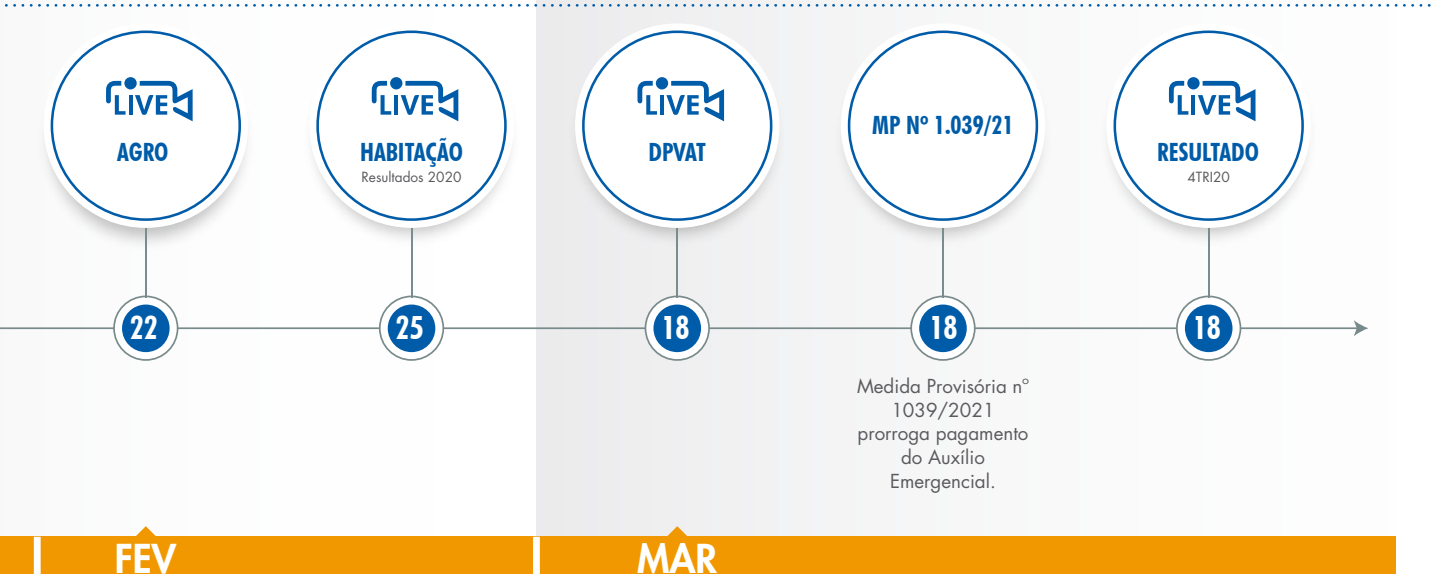
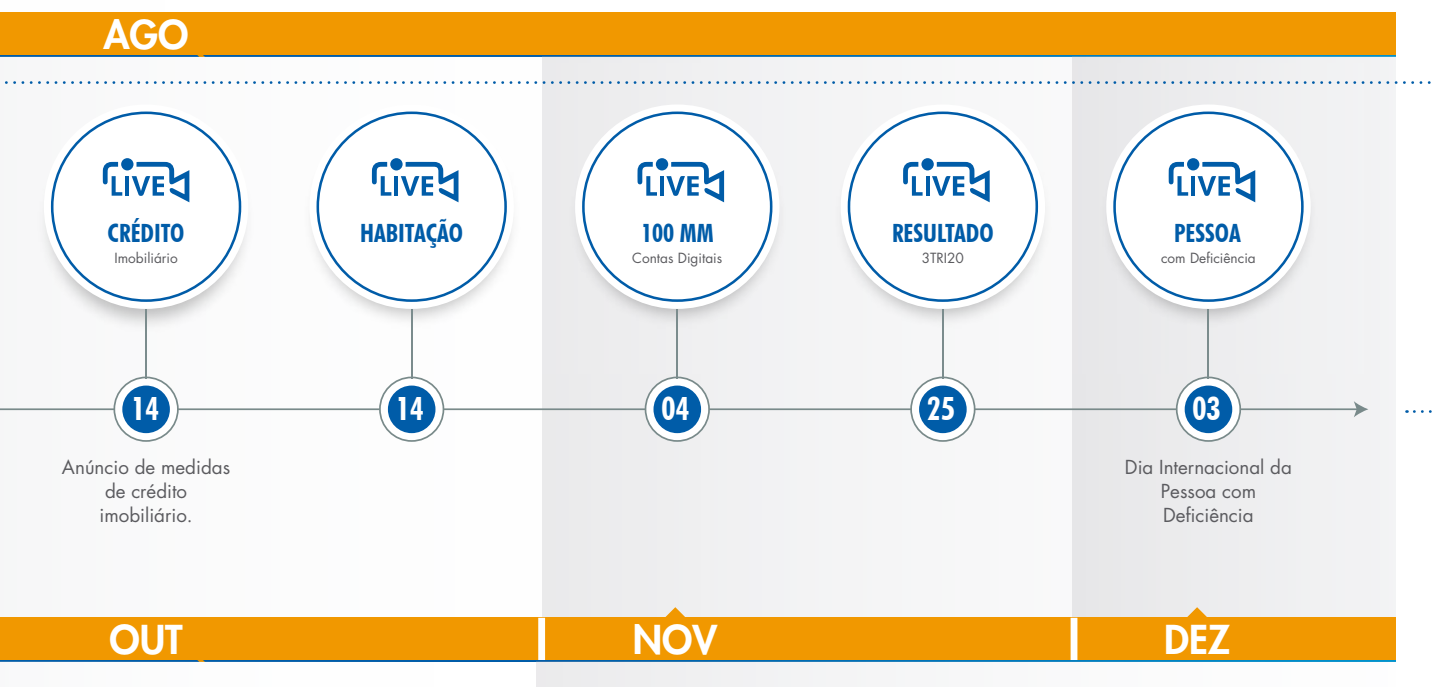
29

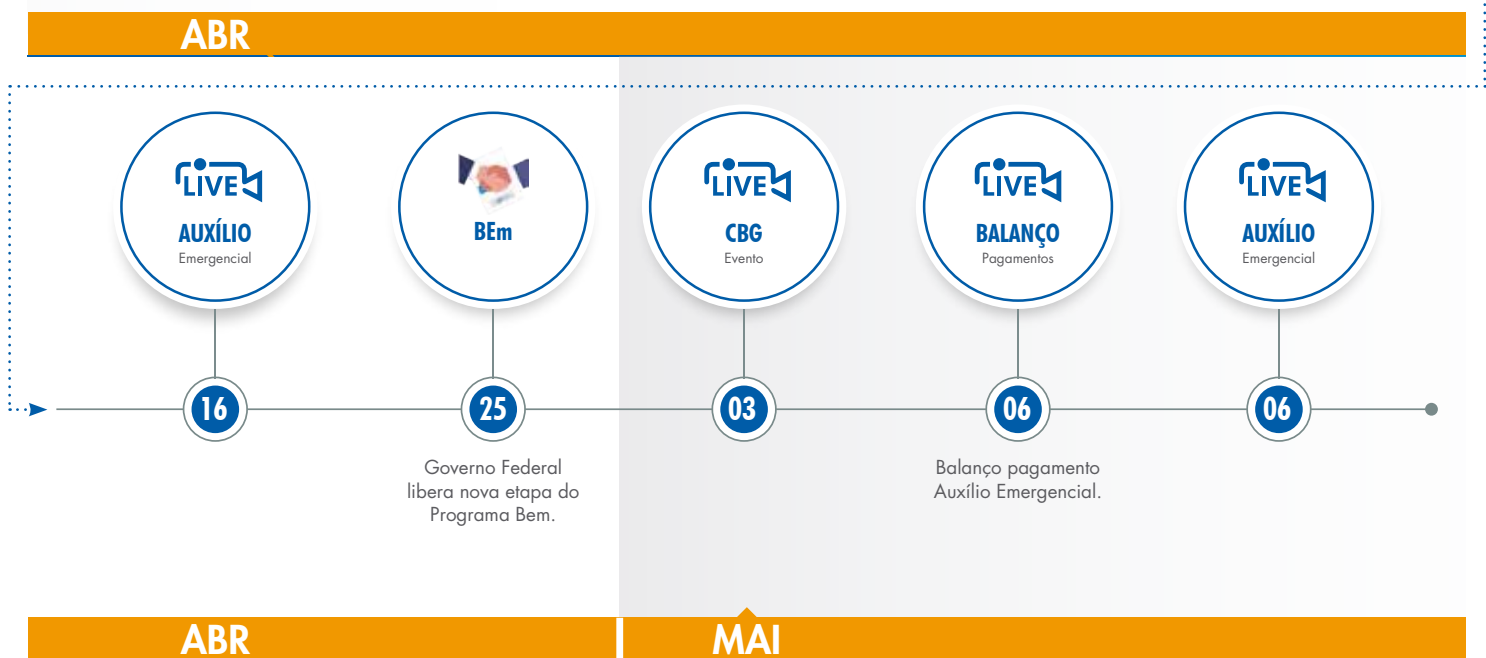
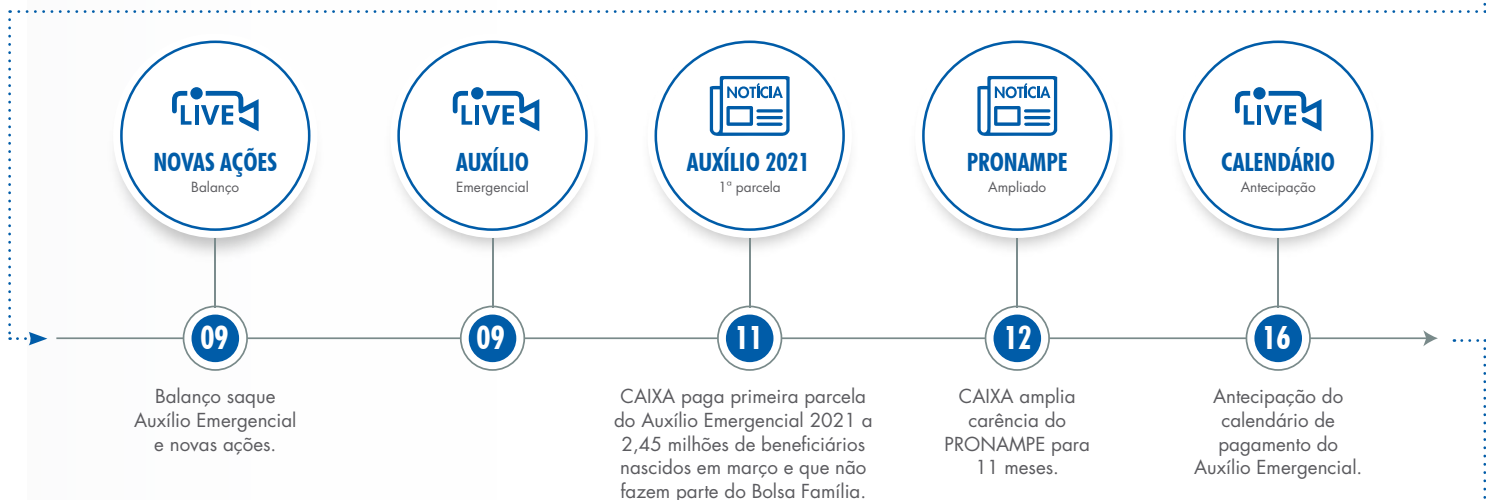
Pagamento Auxílio Emergencial.

JUL













# MODELO de Negócios

Nosso modelo de negócios parte do nosso propósito de sermos o Banco de Todos os Brasileiros. Atuamos em todo o Brasil, buscando fortalecer a orientação

ao cliente, reforçar a qualidade no atendimento e intensificar a experiência digital de nossos clientes, sendo o maior parceiro dos brasileiros, reconhecido

## NOSSOS CAPITAIS

### Insumos



#### FINANCEIRO

- Patrimônio Líquido - R\$ 92,8 bilhões
- Ativos - R\$ 1,5 trilhão



#### MANUFATURADO

- 54,2 mil pontos de atendimento
  - 28,2 mil pontos de autoatendimento
  - 4,2 mil Agências e postos de atendimento
  - 13,1 mil Unidades Lotéricas
  - 8,8 mil Correspondentes CAIXA Aqui



#### INTELLECTUAL

- Marca – US\$ 4,8 bilhões (Brand Finance)
- Expertise em negócios estratégicos



#### HUMANO

- 82 mil empregados
- 47 mil aprendizes, estagiários e prestadores
- Mais de 114 mil colaboradores lotéricos e correspondentes exclusivos



#### SOCIAL E RELACIONAMENTO

- 145,8 milhões de Clientes
- 102,8 milhões de beneficiários de auxílios emergenciais durante a pandemia



#### NATURAL

- Água
- Energia
- Papel

## ...APLICADOS AOS NOSSOS MEIOS...



### NOVOS NEGÓCIOS

- CAIXA Tem
- Inovação em Tecnologia
- Segurança da Informação
- Capilaridade
- Seguridade – Novas Parcerias
- Caixa Corretora



### SOCIEDADE

- CAIXA Mais Brasil
- CAIXA Mais Saúde
- CAIXA Hospitais
- Responsabilidade Socioambiental



### GOVERNO

- Auxílio Emergencial
- Pagamentos Sociais
- Gestão de Fundos Governamentais
- Repasses



E ALINHADOS AO NOSSO PROPÓSITO,  
VISÃO, GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

pela capacidade de transformação, com eficiência e rentabilidade.

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

Nossos canais oferecem serviços bancários e sociais a todas as regiões do Brasil, atuando de maneira rápida e eficaz em face das necessidades da população.

Por isso, nosso modelo está estruturado de maneira a demonstrar como a CAIXA utiliza os insumos de que dispõe, para gerar valor a todos os cidadãos brasileiros, por meio de nossos processos.

## ...GERARAM MUITAS ENTREGAS PARA A SOCIEDADE.



### CLIENTES

- Bancarização
- Concessão de Crédito
- Serviços Bancários
- Seguros



### EMPREGADOS

- Meritocracia
- Liderança Feminina
- Treinamento e Reconhecimento
- Teletrabalho
- Equidade

#### Entregas que...



##### FINANCEIRO

- Lucro – R\$ 13,2 bilhões
- R\$ 5,7 bilhões em impostos, taxas e contribuições pagos



##### MANUFATURADO

- Capilaridade – Presença em mais de 99% dos Municípios
- Aluguéis – R\$ 1,5 bilhão pago



##### INTELLECTUAL

- Prêmio Melhor Banco para Investir – FGV
- Banco do Ano – Relatório Bancário e Transformação
- Empresas e Líderes com Melhor Reputação – MERCO



##### HUMANO

- 79 mil colaboradores treinados (96,2%)
- R\$ 21,2 bilhões em salários e benefícios
- 3.465 empregados PcD (Pessoa com Deficiência)



##### SOCIAL E RELACIONAMENTO

- Clientes – Aumento de 41,2%
- 105 milhões de Contas Digitais abertas
- 38 milhões de "invisíveis" foram incluídos e bancarizados
- Destinação social loterias – R\$ 8,0 bilhões
- Maior programa de transferência de renda do Brasil - R\$ 362,9 bilhões em benefícios pagos.



##### NATURAL

- Água – Redução de 150 mil m³ no consumo
- Energia – Consumo 592.947 MWh

...geram valor com impacto direto na vida de todos os Brasileiros.

Auxílio Emergencial  
R\$ 292,9 bilhões pagos

FGTS - Saque Emergencial  
R\$ 36,5 bilhões pagos

Bem  
R\$ 16,4 bilhões pagos

PIS  
R\$ 16,9 bilhões pagos

CAIXA Hospitais  
292 entidades de saúde atendidas

Minha Casa Minha Vida  
353,3 mil Casas Construídas

Crédito para MPE  
R\$ 41 bilhões para mais de 340 mil empresas





# Capítulo 2

## RISCOS, OPORTUNIDADES E EXPECTATIVAS

NESTE CAPÍTULO IREMOS ABORDAR A  
AVALIAÇÃO DOS RISCOS QUE PODEM  
COMPROMETER O ATINGIMENTO DE  
NOSSOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  
E DOS CONTROLES IMPLEMENTADOS  
PARA MITIGÁ-LOS.





CAIXA Mais Brasil, visita à estação de  
tratamento de esgoto em Rio Branco (AC)  
Foto do acervo CAIXA - antes da pandemia



# RISCOS

## específicos

Os principais riscos que podem afetar a nossa capacidade de alcançar objetivos são:

- **Risco de crédito;**
- **Risco de mercado;**
- **Risco de taxa de juros - IRRBB;**
- **Risco de liquidez;**
- **Risco operacional;**
- **Risco de imagem ou reputação;**
- **Risco de estratégia;**
- **Risco de contágio;**
- **Risco socioambiental;**
- **Risco de concentração.**

Adotamos uma estrutura de gerenciamento de riscos, que trataremos a seguir.

## RISCO DE CRÉDITO

No que se refere à gestão de risco de crédito, em nível de carteiras, mantemos uma estrutura dedicada à gestão e monitoramento da carteira de crédito da Instituição, por meio da área de Risco de Carteira de Crédito, a qual realiza o monitoramento periódico dos indicadores relacionados aos produtos/operações por meio da elaboração de Relatórios Executivos, que são enviados periodicamente à alta administração e visam identificar tempestivamente ameaças e oportunidades aos objetivos empresariais, bem como situações capazes de comprometer os resultados e a sustentabilidade da carteira do produto e a manutenção em níveis adequados das exposições a riscos. Em 2020, destacamos a inclusão do monitoramento das operações de crédito realizadas no âmbito dos programas instituídos pelo Governo com o propósito de enfrentamento dos efeitos da pandemia da covid-19.

No que tange às ações de monitoramento dos riscos de crédito, as quais contemplam as relacionadas às operações estruturadas e/ou reestruturadas para amenizar os impactos da covid-19, esclarecemos que realizamos o monitoramento e acompanhamento

dos principais indicadores de risco de carteira e suas variações, tais como limites, inadimplência, valor de exposição e provisionamento, índice de provisionamento, valores lançados a prejuízo, indicadores de qualidade da carteira de crédito, entre outros.

## COVID-19

Para mitigação dos impactos da covid-19 nas avaliações de risco de crédito de atacado, realizamos o acompanhamento das exposições constituídas e dos limites disponibilizados por meio de estudos setoriais, conjugando o risco do setor e a posição de liquidez.

## RISCO DE MERCADO E DE TAXA DE JUROS

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

Os riscos de mercado, de variação das taxas de juros dos instrumentos classificados na carteira bancária - IRRBB e o risco de liquidez estão dentre os principais riscos aos quais as instituições financeiras estão expostas. Avaliamos esses riscos conforme as exigências normativas constantes da Resolução CMN nº 4.557/2017. Os Risco de Mercado e IRRBB são análogos embora sejam apurados para instrumentos diferentes e com metodologias diferentes. O Risco de Mercado é mensurado conforme classes de riscos específicas, que são o risco de variação de taxas de câmbio, o risco de variação do preço de mercadorias, o risco de variação do preço de ações e o risco de variação das taxas de juros.

O IRRBB aplica-se somente à última classe, mas é avaliado com duas visões: uma que foca no impacto das variações no valor econômico da entidade, outro



em que o enfoque é o impacto nos resultados de margem financeira da entidade. A mitigação desses riscos na CAIXA passa pelo planejamento financeiro e orçamentário, pela gestão de ativos e passivos (ALM) e por medidas protetivas implantadas com instrumentos financeiros derivativos - *hedge*.

## RISCO DE LIQUIDEZ

O Risco de Liquidez é definido como:

- Possibilidade de a instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas;
- Possibilidade de a instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

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

Os princípios e diretrizes da gestão do risco de liquidez estão explicitados na Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA. Desenvolvemos e implementamos modelos proprietários para a projeção dos fluxos de caixa das operações bancárias, para a mensuração do potencial diário de negociação dos títulos e do colchão de risco de liquidez.

No gerenciamento da liquidez de curto prazo é realizado o monitoramento da liquidez intradia e da relação entre os títulos de alta convertibilidade, que são os ativos disponíveis para negociação e/ou realização de operações compromissadas, e o colchão

de risco de liquidez, que é definido como a reserva estratégica mínima de recursos para fazer frente a uma situação de crise. Essa reserva é composta por ativos de alta qualidade de liquidez em carteira, necessários para assegurar a capacidade da instituição de cumprir com as obrigações do fluxo de caixa previstas para 30 dias.

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

## RISCO OPERACIONAL

A Resolução CMN nº 4.557/2017 define o risco operacional como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, incluído nesta definição o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição. O gerenciamento do risco operacional considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos da nossa empresa, e, em caráter preventivo, gera informações qualitativas associadas às perdas operacionais. A gestão do risco operacional integra também a gestão de segurança da informação e de continuidade dos negócios, atuando esta última frente em possíveis interrupções nos serviços e atividades, como elemento fundamental para o sucesso de qualquer iniciativa de preservação ou recomposição da capacidade de realizar negócios.

## RISCO DE REPUTAÇÃO

A Circular BACEN nº 3.846/2017 define Risco de Reputação como aquele decorrente da percepção

negativa sobre a instituição por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores. Em linha com tal definição, adotamos medidas de gerenciamento do risco de reputação por meio de políticas, normas e pela atuação de diversas áreas. De forma a mitigar o risco de reputação, a Política Institucional CAIXA estabelece diretrizes para nortear nossas práticas de gestão e de nossas subsidiárias, considerando as partes interessadas e envolvidas na atuação do Conglomerado.

Os princípios da política são direcionadores para a gestão do risco de reputação, buscando evitar que qualquer associação, ação ou inação possa ser percebida por seus *stakeholders* como inadequada, antiética ou inconsistente com os valores da instituição.

A matriz de riscos define o impacto em imagem e reputação como critério para análise dos riscos. Da mesma forma, nossa gestão da continuidade de negócios e a gestão de crises, tem como principal objetivo o de proteger os empregados, clientes e o patrimônio da empresa, evitando prejuízos financeiros e os possíveis impactos negativos à imagem e reputação institucional.

É realizado monitoramento do risco de reputação por meio de relatório de análise de imagem e indicador corporativo que acompanha nossa exposição na mídia local, regional e nacional. Referido indicador, denominado de Índice Médio de Sentimentalização (IMS), compõe a Declaração de Apetite por Riscos da CAIXA.

## DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DE GERENCIAMENTO DO RISCO

Como forma de disseminar internamente a nossa cultura de gerenciamento do risco, encontram-se disponíveis cursos na Universidade CAIXA, além de realizarmos seminários de sensibilização e conscientização sobre esta temática.

Também realizamos ações de aculturação em relação ao Risco, abordando temas como gerenciamento do risco operacional, classificação da informação, programa de segurança da informação e boas práticas a serem observadas no dia a dia. As iniciativas de propagação da cultura de riscos são fundamentais

para o desenvolvimento e manutenção de ambiente interno em que os riscos são conhecidos, tratados e monitorados buscando a melhoria contínua da gestão de riscos em nossa Instituição.

Além dos cursos EaD, são realizados semestralmente eventos de sensibilização sobre Riscos de TI, Cibernéticos e Segurança da Informação. As palestras e seminários contam com a presença de nossos dirigentes, empregados especialistas e palestrantes externos que são referência no mercado. Esses eventos são direcionados aos nossos empregados e buscam desmistificar os assuntos relacionados ao gerenciamento de riscos, trazendo aplicação e demonstração das teorias e melhores práticas ao dia a dia dos empregados.

## FONTES ESPECÍFICAS DE RISCOS

Os Riscos de Mercado e IRRBB têm origem externa à instituição, advindos das oscilações dos preços no mercado financeiro, de capitais, commodities e de taxas de juros.

Internamente, esses riscos podem ser potencializados a depender da gestão das carteiras, seus descasamentos, montantes, maturidade e taxas de juros.

O Risco de Liquidez tem origem tanto externa à instituição, advindo de situações da economia que possam afetar o nível de liquidez das instituições, quanto internamente, por meio de descasamentos estruturais entre a necessidade de *funding* e as operações de crédito de longo prazo ou mesmo saídas de recursos da instituição que possam gerar falta de recursos para garantir o pagamento de suas obrigações.

## ANÁLISE DA PROBABILIDADE DE QUE O RISCO OU A OPORTUNIDADE OCORRAM E A MAGNITUDE DE SEU EFEITO

Adotamos uma Política de Gerenciamento de Teste de Estresse Integrado que visa permitir a realização de teste de estresse, por meio de um conjunto coordenado de processos, rotinas e metodologias próprias, de forma prospectiva e contínua, a fim de identificar potenciais vulnerabilidades e fragilidades

às quais possamos estar expostos, auxiliando no gerenciamento de riscos e nas decisões estratégicas da empresa. Os testes de estresse (*top down*) estão contemplados, ainda, no Relatório de Avaliação de Adequação de Capital (ICAAP), nos Planos de Contingência (liquidez e capital) e Plano de Recuperação da CAIXA.

Também é realizado teste de estresse *Bottom Up*, cujos cenários são disponibilizados pelo BACEN.

Há ainda, a norma de Gerenciamento Operacional do Teste de Estresse Integrado, que visa orientar os exercícios de testes de estresse, de forma coordenada e integrada para os riscos considerados relevantes pela instituição e unidades de negócios.

## SUBSIDIÁRIAS

### CAIXA SEGURIDADE

As fontes ou fatores de riscos considerados pela empresa constam do item 4 do Formulário de Referência da Unidade Prestadora de Contas, disponível no site da CAIXA Seguridade: <http://www.caixaseguridade.com.br/informacoes-financeiras/formulario-de-referencia/>

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

Conforme definido no Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2021-2026 da CAIXA Seguridade, aprovado no final de 2020, as principais oportunidades identificadas no ambiente em que a UPC está inserida foram:

- Parcerias estratégicas, novo acordo operacional e novos acordos de distribuição;
- Experiência dos clientes e CRM de seguridade na IF;
- Transformação digital: replicar inovação de *insurtechs* nas parcerias;
- Capturar o lado social CAIXA e desenvolver soluções de proteção e seguridade;
- *Open Banking*;
- Desenvolver modelo de vendas e relacionamento sustentável;
- Retomada do crescimento econômico (PIB, crédito e previdência);

- Capturar experiência da CAIXA digital (CAIXA Tem);
- Expansão da base de clientes no CAIXA Tem, devido ao pagamento do Auxílio Emergencial;
- Ampliação dos canais de distribuição;
- Diversificação dos meios de pagamento de seguros;
- Ampliação do crédito à pessoa jurídica;
- Forte potencial de aumento de penetração na base; e
- Expansão da base de clientes da CAIXA e *cross-selling*.

Dentre as forças destacadas estão:

- Balcão (canais de distribuição da CAIXA);
- Ampla base de clientes;
- Geração de resultados robusta;
- Associação à marca CAIXA, *top of mind* no setor bancário;
- Comprometimento dos empregados do conglomerado CAIXA e CAIXA Seguridade; e
- Governança interna e das participadas estruturada.

As iniciativas traçadas para o alcance dos objetivos foram classificadas segundo seu grau de vulnerabilidade, ou seja, a probabilidade de ocorrerem dadas a condição da Companhia e o impacto que causariam caso o risco se concretizasse, que é entendido



como a magnitude de seus efeitos, sendo utilizada matriz de risco para tomada de decisão por parte da Administração.

## CAIXAPAR

A CAIXAPAR dispõe de uma Diretoria específica para os temas de Governança e Riscos, responsável pelo desenho, implementação e evolução da governança corporativa na Companhia. Essa estrutura apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos efetuando análises e emitindo pareceres técnicos conclusivos acerca de todos os temas deliberados em Assembleia, reuniões do Conselho de Administração e da Diretoria Colegiada, o que contribui efetiva e eficazmente para a tomada de decisão estratégica por parte da Alta Direção.

No intuito de garantir a legalidade e legitimidade dos atos, processos e procedimentos praticados, a CAIXAPAR mantém Acordo de Compartilhamento de Estrutura com a área jurídica da Controladora, que mantém uma área exclusiva para o apoio das coligadas e controladas do Conglomerado CAIXA.

A Companhia faz uso desse corpo jurídico enviando questionamentos, consultas, e solicitando pareceres que são utilizados como subsídios para a tomada de decisão e efetivação dos negócios.

O acordo de compartilhamento com a Controladora não se limita às questões jurídicas, expandindo-se a determinados serviços especializados necessários ao exercício de sua atividade fim, dentre os quais destacamos as atividades de auditoria, controladoria, contabilidade e assessoria tributária. As despesas referentes a esses serviços são ressarcidas à CAIXA e, na CAIXAPAR, contabilizadas como despesas de convênio com a Controladora.

## CAIXA CARTÕES

Os riscos de estratégia aos que a Companhia está sujeita foram avaliados tendo como diretrizes a definição do BACEN e o alinhamento com as principais etapas da metodologia de gestão de riscos da CAIXA Cartões. Os riscos identificados se conectam com as diretrizes definidas na declaração de apetite de risco da Companhia. O *Risk Appetite Statement* – RAS formaliza e apresenta o alinhamento da estratégia com a Gestão de Riscos da empresa e os Riscos que a *Holding* está disposta a assumir. São diretrizes aplicadas aos Riscos estratégicos:

- Riscos identificados que abordam as particularidades de *holding* e as verticais de negócio;
- Controle de implementação das parcerias firmadas com metas e prazos para alcançar estratégia desenhada para as verticais de negócios;
- Alinhamento entre CAIXA Cartões e Controladora sobre as verticais de negócios e estratégias visando atingir performance nas projeções estipuladas;
- Implementação do plano estratégico com objetivos e indicadores que direcionem o modelo de negócios da CAIXA Cartões compatível com a prática de mercado;
- Monitoramento do risco de mudanças no ambiente regulatório e concorrencial, que abrange tendências do mercado e seus impactos.

O ciclo de gestão de Riscos definido pela Companhia prevê as fases de identificação dos riscos de estratégia, análise para definição de eventos e gatilho, monitoramento, e tratamento por meio de ações de mitigação.

Foram identificados riscos oriundos das decisões que permeiam as verticais de negócio e o ecossistema *Holding*, que foram classificados em diferentes níveis, conforme a Matriz de Riscos de Estratégia da Companhia.

## SISTEMA DE controles internos

O Sistema de Controles Internos (SCI) da CAIXA é constituído pelo conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados por todos os

empregados e visa promover condições para que a Instituição realize suas atividades de acordo com leis e normas externas a elas aplicáveis, além de

manter e fornecer informações gerenciais e financeiras confiáveis, mitigando os riscos associados a tais atividades. A Política de Controles Internos do Conglomerado CAIXA tem como objetivo promover a efetividade e o fortalecimento do SCI, de modo a garantir, com razoável segurança, o alcance dos

objetivos do Conglomerado CAIXA, e se alinha ao *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* - COSO.

Maiores informações sobre os controles internos da CAIXA podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade.

## COMPLIANCE

Nossa gestão de *compliance* centra-se no monitoramento regulatório externo e interno, roteiro padronizado para lançamento e/ou revisão de produtos e serviços, no estabelecimento de princípios, diretrizes e controle, em 2ª Linha de Defesa.

### NORMAS EXTERNAS

O monitoramento regulatório externo se dá por meio do acompanhamento, pelos gestores da 1ª Linha de Defesa, da publicação de normas que tenham correlação em nossas atividades a fim de internalizar as determinações legais aos seus processo.

**A área de compliance, como 2ª Linha de Defesa, acompanha o efetivo atendimento do arcabouço legal pertinente à CAIXA.**

### NORMAS INTERNAS

Em aderência à Política de *compliance* da Instituição, disponibilizamos aos nossos empregados um canal oficial de comunicação normativa por meio do qual são divulgadas as normas, as políticas corporativas, regulamentos e códigos de conduta, os regimes de alçadas, além dos modelos, de normas operacionais e setoriais que orientam as atividades exercida pelas unidades da CAIXA. Adicionalmente ao canal, são utilizadas outras ferramentas de comunicação que contribuem para a disseminação de orientações tais

como: cartilhas, ações educacionais na Universidade CAIXA, divulgação de comunicações eletrônicas e informes, blogs, entre outros.

### CONFORMIDADE NO LANÇAMENTO DE PRODUTOS, SERVIÇOS E TARIFAS

Para garantir o controle e o *compliance* nos processos de desenvolvimento, lançamento, revisão e descontinuidade de produtos e serviços, instituímos um rito de governança suportado por uma ferramenta de *workflow* composta de projetos, fases e procedimentos sequencialmente encadeados que devem ser atendidos em determinado prazo.

Nesse processo, as unidades envolvidas registram as providências necessárias à conformidade do processo, a exemplo das áreas de contabilidade, risco, tecnologia, segurança, ouvidoria, marketing, área jurídica, entre outras.

### MATRIZ DE CONFORMIDADE

Ferramenta utilizada para divulgar os índices de conformidade das unidades da empresa. A Matriz de Conformidade é composta por indicadores previamente definidos, a fim de estimular a melhoria contínua, a disseminação da cultura de controle e *compliance* da instituição.

### TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

No exercício do mandato promovemos condições para que as decisões envolvendo transações

com Partes Relacionadas sejam pautadas nos direcionadores estratégicos do Conglomerado, e sejam tomadas nos termos da legislação e regulamentação vigente, de forma a dar transparência ao processo, consoante às melhores

práticas de Governança Corporativa. Nesse sentido, a Política de Transações com Partes Relacionadas e o fluxo de contratações foram revisados em 2020, a fim de aprimoramento dos seus conceitos e legislação e às boas práticas do mercado.

## INTEGRIDADE

Com a aprovação de nosso novo Estatuto Social em 23/04/2020, o mandato da integridade migrou para a Vice-Presidência de Riscos, que, dentre outras atividades, passou a também gerir o programa e o Ecossistema de Integridade da CAIXA, cujo objetivo é fazer com que os responsáveis pelas atividades de controles internos, *compliance*, auditoria interna, correição, jurídico, ouvidoria, prevenção à fraude, corrupção e lavagem de dinheiro, segurança e demais áreas afins trabalhem juntas e de forma coordenada, a fim de garantir uma atuação íntegra, minimizando os possíveis riscos para a integridade.

A gestão da integridade passou a ser conduzida pela Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade - DECOI, a qual se vincula a área de Integridade e Controle.

A área de Integridade e Controle é a unidade gestora da integridade (UGI), responsável por coordenar, executar, monitorar e reportar processos de prevenção, detecção e correição de atos de corrupção e demais ilícitos e retroalimentar o programa e o Ecossistema de Integridade da CAIXA, assegurando a sua evolução e melhoria contínua, por meio da execução das ações contidas no Plano Anual da Integridade.



O programa está pautado em 5 pilares:

- ▶ COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO;
- ▶ ANÁLISE CONTÍNUA DE RISCOS;
- ▶ PROTOCOLOS DE INTEGRIDADE;
- ▶ COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO;
- ▶ MONITORAMENTO E MEDIDAS DISCIPLINARES.

O Ecossistema de Integridade consiste no conjunto integrado de atores que se interrelacionam de forma autônoma e orgânica por meios de processos, atividades e entregas relacionadas ao tema de integridade, abrangendo agentes internos e externos à Instituição.

Seu objetivo é coordenar e suportar os processos, procedimentos e protocolos necessários para incentivar comportamentos éticos, gerir os riscos à integridade, corrigir eventuais danos e zelar pela transparência e efetividade das ações.

A articulação centralizada pela UGI com órgãos de supervisão, controle e investigação confere mais transparência e celeridade na atuação da CAIXA para contribuir nos procedimentos adotados pelos atores do Ecossistema, alinhados com as diretrizes do Programa de Integridade. Assim, esses atores podem atuar de forma a identificar fragilidades e práticas dissonantes para implantação de medidas de integridade. A troca das informações permite o aprimoramento dos mecanismos de controle interno, orientados para a geração de resultados de modo sustentável pautados pela ética nos negócios e nos relacionamentos. A gestão do Programa de Integridade compreende a identificação, monitoramento e avaliação de instrumentos e mecanismos que perpassam unidades da instituição e mitigam o risco de corrupção em suas respectivas áreas de atuação.

O programa está pautado em 5 pilares, os quais estão contidos nos 3 eixos: Prevenção, Detecção e Correção, de acordo com as orientações da Controladoria Geral da União – CGU.

Mais informações a respeito da Integridade na CAIXA podem ser verificadas na Relatório de Sustentabilidade, que acompanha este documento.

## CANAL DE DENÚNCIAS

A CAIXA possui um Canal de Denúncias externo, administrado pela empresa Contato Seguro. Em 2020, foi realizado um aditivo ao contrato com a empresa, visando assegurar aos empregados, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores o direito de realizarem denúncias, com opção de anonimato, relacionadas às atividades da CAIXA, sobre situações com indícios de ilicitude que envolvem a conduta de empregados da empresa. O canal externo garante ao processo a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção no recebimento e análise das denúncias, bem como o fortalecimento dos aspectos de *compliance* e Integridade da empresa.

O canal pode ser acessado pelo endereço: <https://contatoseguro.com.br/caixa>

Mais informações sobre o canal de denúncias podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade.

## PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO e ao Financiamento do Terrorismo

A Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLDFT é um processo que tem como objetivo evitar que a CAIXA seja utilizada para a prática dos crimes de lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo, e mitigar o risco de imagem, legal e reputacional para a Instituição. A PLDFT regulamenta a atuação da empresa no tocante ao assunto, discorrendo sobre os princípios e diretrizes que devem ser seguidos por todos os empregados, dirigentes e unidades gestoras na CAIXA.

A Instituição mantém o Comitê Estatutário de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro - CPLD, órgão autônomo, de caráter deliberativo, com a finalidade de opinar e deliberar sobre matérias que tratem sobre o tema no âmbito da Instituição. A área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro do Financiamento do Terrorismo está alocada na Vice-Presidência Riscos - VICOR e na Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade - DECOI. A estrutura conta com áreas dedicadas à estratégia operacional de PLDFT, responsáveis pelo tratamento centralizado



das detecções com indício de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. A gestão da PLDFT na CAIXA atua em parceria com as demais unidades e tem como principais mandatos:

- Prevenção e combate à ilícitos de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e corrupção ( PLDFT);
- Avaliação prévia de novos produtos e serviços, sob a ótica da PLDFT;
- Monitoramento da movimentação financeira dos clientes;
- Comunicação das ocorrências com indícios de lavagem de dinheiro aos Órgãos Reguladores;
- Comunicação das movimentações em espécie nos limites estabelecidos pelos Órgãos Reguladores;
- Disseminação de ações de melhoria da cultura de PLDFT;
- Diligência Prévia para o relacionamento entre a CAIXA e entidades no exterior.

Também adotamos a Avaliação Interna de Risco, que objetiva identificar, avaliar e classificar o grau de risco dos seus clientes, parceiros e fornecedores/prestadores de serviços terceirizados, além do risco de utilização dos produtos e serviços da CAIXA na prática da lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo. O arcabouço de normas da Instituição conta com uma política e com um conjunto de normas que estabelecem princípios, diretrizes e procedimentos a

ser observado por todos os empregados na realização das suas atividades. A Instituição atua na PLDFT, com promoção de ações que desestimulem a utilização da CAIXA na prática desses ilícitos, contribuindo para o fortalecimento do sistema financeiro.

Executamos *Due Diligence* de parceiros e fornecedores, de forma a prevenir a realização de negócios com contrapartes inidôneas ou suspeitas de envolvimento com atividades de LDFT, bem como assegurar que possuam procedimentos adequados de PLDFT, quando aplicável, visando mitigar o risco de imagem, legal e reputacional para a empresa. Atualmente, a *Due Diligence* de parceiros compreende os bancos correspondentes com os quais a CAIXA mantém relacionamento no exterior e as empresas participantes do Conglomerado CAIXA. Ademais, são realizadas diligências internas com o objetivo de verificar os procedimentos de PLDFT adotados pelas unidades CAIXA, especialmente as unidades da rede de atendimento, visando identificar riscos e fragilidades para que sejam adotadas medidas mais eficazes de capacitação.

Situações atípicas detectadas pelas áreas de PLDFT, são analisadas e comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, quando devidas. As ocorrências com indícios de atipicidades identificadas pelos gestores de 1ª Linha de Defesa e reportadas para as áreas de PLDFT podem ser enviadas por meio de comunicações internas, dos sistemas de PLDFT ou do Canal de Denúncias.

## LINHAS DE defesa

Adotamos o Modelo de Linhas de Defesa no gerenciamento de riscos.

A implantação do modelo de linhas se deu por ondas e culminou em sua consolidação, em 2020, a partir da integração com a gestão por processo. A implantação do Ciclo Anual de Gerenciamento de Riscos 2020/2021 abrangeu 100% dos processos catalogados, com atuação dos gestores de 1ª Linha de Defesa na identificação, avaliação e enfrentamento

dos riscos existentes nos processos sob sua gestão e da 2ª Linha de Defesa nos processos com os maiores riscos. A metodologia utilizada no Ciclo Anual foi desenvolvida em alinhamento com a ISO 31.000, manuais de gestão de risco CGU/TCU e as melhores práticas adotadas no mercado.

Até 31/12/2020, 514 processos já haviam sido avaliados, o que representa uma evolução de mais de 2.000% quando comparado aos 23 processos críticos

mapeados em 2019. Até o final do ciclo, previsto para julho/21, todos os mais de 1.000 processos catalogados da CAIXA terão os seus riscos mapeados. Em 2020, também foi ampliado o conceito de 2ª linha, que

passou a admitir outras unidades além das de risco, controle e *compliance*, que exercem atividades típicas de 2ª Linha de Defesa utilizando seus conhecimentos técnicos especializados.

Modelo até 2019	Modelo a partir de 2020
1ª Linha: Todas as áreas	1ª Linha: Todas as áreas
2ª Linha: Unidades de Risco, Controle e <i>compliance</i>	2ª Linha: Unidades de Risco, Controle, <i>compliance</i> e unidades especialistas que exercem atividades típicas de 2ª linha
3ª Linha: Executada pela Auditoria	3ª Linha: Executada pela Auditoria

A descentralização da 2ª linha nivela a CAIXA ao modelo clássico de Linhas de Defesa, definido pelo *Institute of Internal Auditors* - IIA, amplamente utilizado no mercado.

Como principais resultados do ano, pode-se destacar:

- Implantação do Ciclo Anual de Gerenciamento de Risco para 100% dos processos;
- Descentralização da 2ª Linha de Defesa;
- Implantação de Ferramenta de TI para gestão de risco integrada do catálogo de processos;
- Desenvolvimento da Matriz de Riscos e Controles – MRC, principal ferramenta para a autoavaliação do nível de criticidade dos riscos identificados pelos gestores, cujo resultado é um Mapa de Calor dos riscos de cada processo;
- Desenvolvimento da Matriz de Maturidade 1ª Linha de Defesa - MM1, que apura o índice de maturidade da 1ª Linha de Defesa no gerenciamento de riscos dos seus processos, a partir da autoavaliação (*self-assessment*) da 1ª Linha de Defesa, realizadas nas etapas 1, 2 e 3 do Ciclo Anual e da ratificação/retificação da 2ª Linha de Defesa responsável pelo processo;

- Desenvolvimento da Matriz de Maturidade 2ª Linha de Defesa - MM2, que apura o nível de maturidade das unidades na execução das responsabilidades da 2ª Linha de Defesa.

Ainda no contexto de gestão de riscos, possuímos unidade de 2ª Linha de Defesa especialista e atuante na gestão de Segurança da Informação, Risco Cibernético e de TI.

Nessa atuação, aplicamos metodologia específica executada em ciclos anuais de gestão de risco de TI, tendo como escopo os processos da Tecnologia da CAIXA. A metodologia utiliza como referência os *frameworks* e normas consagradas de gerenciamento de riscos, como ABNT NBR ISO/IEC 27005:2011, ABNT NBR ISO 31000:2018, COSOERM e COBIT 5 for Risk. A essa atuação de 2ª Linha de Defesa, somam-se avaliações pontuais de risco, sob demanda, motivadas principalmente por incidentes de alto impacto ou sob demanda da alta administração, das Auditorias Interna e Externa ou Órgãos de Controle e Supervisão Externos.

## SEGURANÇA DA informação

Nossa Política de Segurança e Informação possui diretrizes específicas sobre o tema e aborda questões de Segurança Cibernética, Continuidade de Negócios, uso e Tratamento de Dados e Informações.

O Plano Diretor de Segurança da Informação – PDSI, é um instrumento quadrienal de planejamento construído a partir das melhores práticas de mercado, baseando-se em *frameworks* e *guidelines* do NIST

e da ISO, tem o objetivo de orientar os trabalhos de elevação do grau de maturidade da instituição em Segurança da Informação (SI), é composto por diretrizes e ações prioritizadas e programadas para execução ao longo de sua vigência e prevê revisões anuais, sendo acompanhado periodicamente pelos órgãos reguladores.

Soma-se à nossa atuação na gestão de Segurança da Informação, o Comitê de Segurança da Informação – CSI, um colegiado de caráter deliberativo e propositivo que subsidia e apoia a tomada de decisão da alta administração da CAIXA no escopo do gerenciamento de riscos em questões relativas à SI. Para suportar a gestão da Continuidade dos Negócios, possuímos o Programa de Continuidade dos Negócios – PCN CAIXA, que se baseia nas boas práticas de mercado, nas normas ABNT NBR ISO 22.301:2020, 22.313:2020, na Norma Complementar nº 06/IN01/DSIC/ GSIPR e nos modelos adotados pelos institutos internacionais *Disaster Recovery Institute International* – DRII e *Business Continuity Institute* – BCI.

O programa está aderente à Resolução CMN nº 4.557/2017, que dispõe, dentre outros pontos, sobre a necessidade de existência de Plano de Continuidade de Negócios regularmente implementado e regulado em norma específica.

**O PCN CAIXA é composto por um conjunto de ações estruturadas que visam conhecer a organização, definir as estratégias de continuidade dos negócios, desenvolver e implementar ações para respostas tempestivas a interrupções, realizar testes e manter os planos, promovendo as revisões necessárias, e desenvolver cultura de continuidade dos negócios.**

Essas ações possibilitam a atuação preventiva, por meio da prospecção de cenários e do desenvolvimento de planos e de mecanismos que reduzam a exposição aos riscos, possibilitando atuação rápida e eficaz quando da ocorrência de interrupções, garantindo aos clientes alto grau de disponibilidade dos serviços e segurança nos negócios realizados.

A CAIXA possui processo definido para a Gestão de Crise que busca gerenciar, de forma efetiva, eventos de impacto significativo que abalem um ou mais pilares: Pessoas, Negócios, Infraestrutura, Informações, TI e Fornecedores.

Esta gestão envolve ações de preparação, identificação, resposta, resolução e, ao final, a observação das lições aprendidas, o chamado pós-crise. Em atendimento à Resolução CMN nº 4.658/2018, a CAIXA efetua a comunicação tempestiva ao BACEN das ocorrências de incidentes relevantes e das interrupções dos serviços relevantes que configurem situações de crise para a Instituição, bem como das providências para o reinício das atividades afetadas.

A gestão de crise está estruturada num modelo que contempla premissas, responsabilidades e formas de atuação, sempre coordenadas por um grupo responsável e estruturado que visa alinhar as boas práticas de mercado à visão de futuro da empresa em “ser referência em eficiência e confiança”.

No enfrentamento da pandemia da covid-19, a CAIXA adotou a estratégia de trabalho remoto e, no âmbito da Gestão de Riscos, esse modelo de trabalho também foi aplicado na realização dos testes dos Planos de Resposta a Emergências das unidades que possuem atividades críticas prioritizadas.

Nesse contexto, como todos os testes nessa modalidade sucederam exitosos, foi adotada como definitiva a possibilidade de realização dos testes de forma remota, independentemente da situação de crise pela pandemia. Destaque-se também a atuação da CAIXA com ações permanentes de capacitação em segurança da informação, segurança cibernética e gestão de riscos, bem como na aplicação de exercícios regulares relacionados à identificação de *phishing*, que são e-mails com conteúdos maliciosos que podem comprometer a segurança da instituição. A efetividade desses exercícios é um dos indicadores de Apetite ao Risco da CAIXA.







# Capítulo 3

## ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

TRAREMOS NESTE CAPÍTULO INFORMAÇÕES  
SOBRE COMO PLANEJAMOS O  
CUMPRIMENTO DA NOSSA MISSÃO,  
COM APRESENTAÇÃO DE NOSSOS  
PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.



CAIXA



Matriz I da CAIXA, em Brasília/DF

# GOVERNANÇA Corporativa

A Governança Corporativa da CAIXA, pautada em princípios que a norteiam e alinhada aos objetivos empresariais, tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar a otimização de seu desempenho e a proteção dos direitos de todas as partes interessadas, com vistas a maximizar os resultados econômico-sociais.

Configurada em um sistema que privilegia a decisão colegiada ágil, responsável, assertiva e descentralizada, a Governança da CAIXA atua mediante a instrumentalização da decisão estratégica, da organização dos níveis decisórios, da agenda de trabalho e da visão dos temas essenciais à gestão, alcançando avanços significativos no processo de gestão, na melhoria constante nas relações com as partes interessadas e na abordagem de temas críticos, alinhados à adoção de práticas referenciadas de mercado.

Os princípios que norteiam a Governança Corporativa CAIXA são a Transparência; Responsabilidade Corporativa; Equidade e Prestação de Contas.

No alcance do seu objetivo, a atuação da Governança Corporativa CAIXA é focada nas seguintes premissas: liderança, estratégia, sustentabilidade dos negócios, cliente, controle e riscos e integridade, consolidando os mecanismos envolvidos em um ambiente integrado e interdependente, que são postos em prática por meio de instrumentos de governança.

Mais informações a respeito da estrutura organizacional e de governança da CAIXA podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade e também na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, que acompanham este documento.

## OBJETIVOS Estratégicos

Diante da necessidade de ganhar eficiência e simplificar processos para o alcance da visão e o cumprimento da missão institucional, os Objetivos Empresariais (OE) do Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA em 2020 foram distribuídos em 4 dimensões: Resultado; Clientes, Mercado e Sociedade; Processos Internos; e Pessoas e Inovação.

Os principais Indicadores Estratégicos vigentes em 2020, alinhados às diretrizes do Plano Plurianual (PPA), são apresentados com sua meta, desempenho e a unidade responsável pela informação, tendo como data de apuração o mês de dezembro de 2020.

Como contribuição para a diretriz do PPA 2020 a 2023 “a busca contínua pelo aprimoramento da qualidade do gasto público, por meio da adoção de indicadores e metas que possibilitem a mensuração da eficácia das políticas públicas” destacamos o indicador “Eficiência

em Programas Sociais Selecionados”, do Objetivo Estratégico “Promover a Transformação Social por Meio do Desenvolvimento Sustentável”, que avalia os repasses das operações de Infraestrutura, os repasses da Orçamento Geral da União e os repasses do Programa Minha Casa Minha Vida. Os seguintes indicadores “Índice de Qualidade da Prestação de Serviços ao Agente Operador do FGTS” e “Efetividade de pagamento do Bolsa Família” do Objetivo Estratégico “Ser o principal parceiro do Governo em seus Desafios e Negócios” também contribuem com esta diretriz. O primeiro acompanha a qualidade da aplicação e o atendimento por canais eletrônicos do FGTS, e o segundo a efetividade do programa de transferência de renda direcionado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o País. Nota-se que esses indicadores apresentaram desempenho acima das metas estipuladas, demons-

trando o engajamento da CAIXA no atendimento desta diretriz do Governo Federal.

A diretriz “a garantia do equilíbrio das contas públicas, com vistas a reinserir o Brasil entre os países com grau de investimento” é atendida pelos indicadores do Objetivo Estratégico “Assegurar Resultados Sustentáveis para o Conglomerado”, que trazem desafios para que a instituição retorne, de forma sustentável, a maximização de valor para seu controlador. O desempenho desses indicadores (ROE Recorrente do Conglomerado CAIXA e Lucro Líquido) foi impactado negativamente pelos efeitos das medidas de isolamento social, que reduziram o volume dos negócios em todo o país. Ao considerar a data base de 2020, é importante reforçar que os resultados contribuem com o equilíbrio das contas públicas federais, a exemplo lucro líquido recorrente de R\$ 9,19 bilhões apurado para o período.

O indicador “Percentual de processos priorizados redesenhados” do Objetivo Estratégico “Desenvolver processos simples e ágeis” contribui com a diretriz do PPA 2020-2023 “o aprimoramento da governança, da modernização do Estado e da gestão pública federal,

com eficiência administrativa, transparência da ação estatal, digitalização de serviços governamentais e promoção da produtividade da estrutura administrativa do Estado”. O desempenho de 110,91% do indicador é resultado do esforço da CAIXA em aprimorar sua eficiência administrativa.

A Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, aprovada em dezembro/2020, teve sua revisão para o período de 2021/2025, mantendo-a alinhada às tendências de mercado, bem como ao atual contexto econômico e social do país e do mundo.

Ela busca fortalecer a orientação ao cliente, reforçar a qualidade no atendimento e intensificar a experiência digital, premissas que fundamentam e reforçam o propósito da CAIXA de “Ser o Banco de Todos os Brasileiros”, tendo como um de seus valores empresariais atuar sempre com responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ASG) e como um de seus Posicionamentos Corporativos a Sustentabilidade: maximizar a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental em suas atividades, produtos e serviços.

## TECNOLOGIA DA Informação

O Plano Estratégico de Tecnologia – PETI é uma das estratégias definidas para apoiar a empresa no alcance da sua visão, alinhada à Missão da CAIXA.

Trata-se de peça estratégica de desdobramento do Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA 2020-2024 voltada ao planejamento, implementação e manutenção das melhores práticas de Governança de Tecnologia da Informação (TI), direcionadas a auxiliar a CAIXA na realização de seus Objetivos Empresariais (OE) e orientar a Vice-Presidência de Tecnologia e Digital – VITEC no uso eficiente dos recursos de TI. O PETI e Indicadores tem foco no digital, afim de

oferecer maior comodidade aos clientes, na experiência do usuário e na aprimoração dos processos da TI que sustentam os negócios CAIXA.

O PETI vigente até dezembro de 2020 era composto por 22 indicadores dividido em quatro dimensões: Propositiva ao Negócio, Foco no Digital, Maior Eficiência e Valorizar Talentos e Ativos.

Foram selecionados alguns indicadores para compor este documento considerando aderência ao tema do relatório, relevância e grau de sigilo, conforme tabelas abaixo:

PROPOSITIVA AO NEGÓCIO		
Indicador	Meta	Resultado 2020
Experiência do Usuário – Mobilidade (meta em número absoluto – nota dos aplicativos)	3.373	183



FOCO NO DIGITAL		
Indicador	Meta	Resultado 2020
Cumprimento do Plano de Experimentação	92%	100%
Funcionalidades digital direcionadas à renda básica (meta em número absoluto – quantidade de funcionalidades disponibilizadas)	23	27
Índice de aplicação de práticas ágeis	40%	64%

VALORIZAR TALENTOS E ATIVOS		
Indicador	Meta	Resultado dez/2020
Plano de Capacitação Individual – VITEC (percentual de execução do Plano de Capacitação)	40%	45,6%
Satisfação dos Colaboradores de TI (meta em número absoluto – notas das avaliações)	5	7,75

É importante ressaltar que o aumento expressivo de operações por meios digitais e a mudança nos direcionamentos estratégicos, em função das ações em apoio ao Governo Federal no enfrentamento da covid-19, resultaram em novas priorizações, redesenham um cenário em que algumas das metas estabelecidas não mais condiziam com a realidade do momento, além de não medirem a nova estratégia que emergiu durante a pandemia.

Logo, esse cenário impactou no desempenho dos indicadores mencionados, ainda que o volume de demandas entregues tenha aumentado consideravelmente.

## REVISÃO DO PLANO ESTRATÉGICO

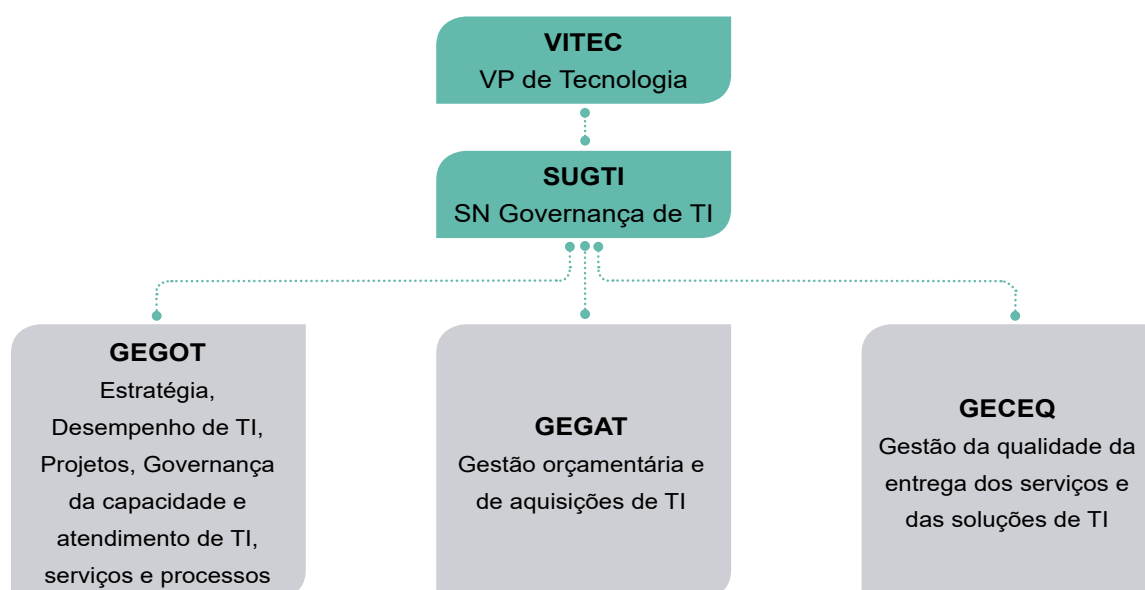
Diante de um novo cenário e com objetivo de simplificar e tornar os processos de formulação, monitoramento e gestão da estratégia mais eficiente, a Diretoria Executiva Governança

e Estratégia adotou o método de *Objectives and Key Results - OKR* para a revisão anual do Plano Estratégico e todos os seus componentes, conforme previsto na Lei nº 13.303/2016.

O novo PETI contém ambição, dois objetivos estratégicos alinhados aos objetivos do PEI e nove indicadores e seu modelo está alinhado às melhores práticas de mercado.

## PROJETOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES CONQUISTE E INDICADORES PETI LONGO PRAZO

A Governança de TI é responsável por garantir que os processos de TI estejam alinhados com a estratégia do negócio e agreguem valor para a organização. Para tanto, a Governança está vinculada diretamente à Vice-Presidência de Tecnologia e Digital, estruturada conforme abaixo:



A alocação eficiente do uso da capacidade de entrega de TI, começa por meio da priorização do que se pretende alcançar nos próximos 4 anos (longo prazo) e isso se materializa por meio da definição da estratégia. A partir daí, são definidos os indicadores que serão utilizados para medir a execução da estratégia.

A gestão de desempenho é feita de forma centralizada pela área de Governança de TI que monitora o desempenho e atua junto às diversas unidades da vice-presidência de Tecnologia, a fim de garantir o alcance das metas estabelecidas.

Com o monitoramento é possível identificar a necessidade de ações de correção de rumo que visam o alcance da estratégia. Essas ações se materializam por meio da elaboração de planos de recuperação que podem se desdobrar em revisão e/ou melhorias de processos, bem como em novos projetos de curto ou médio prazo.

Após a aprovação da estratégia, são definidos os projetos corporativos que em sua maioria demandam ações de TI. Para garantir sua execução, estes projetos são priorizados na esteira de atendimento e acompanhados pela alta gestão da empresa.

Considerando a nova metodologia de planejamento, a quantidade de projetos corporativos foi reduzida para 4 grandes projetos transversais, cujas execuções são consideradas de médio ou longo prazo, por serem definidos e/ou revisados anualmente.

A Governança de TI, por meio da gestão da capacidade e governança de atendimento, atua para garantir a entrega e geração de valor atendendo, além das demandas advindas dos projetos corporativos, as demandas de “curto prazo”, incluindo demandas de *compliance* ou regulatórias e demandas do negócio de menor prioridade, mas importantes para a sustentação do negócio.

## VAREJO

A CAIXA atua para oferecer uma rede de canais completa e sustentável de atendimento a todos os brasileiros, priorizando a satisfação do cliente por meio da qualificação e eficiência na distribuição de produtos e serviços em nossos canais físicos, remotos e digitais.

- **Canais Físicos** – Canais cuja interação com o cliente ocorre por meio de contato presencial, podendo ser próprio (Agências, Postos de Atendimento e Autoatendimento), parceiro (Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas), compartilhado (Banco 24Horas) ou móvel (Barco e Caminhão);
- **Canais Remotos** – Canais cuja interação com o cliente ocorre sem contato presencial por meio do Telesserviços, SMS, Mídias Sociais, WhatsApp e Agência Digital, valendo-se de diversos meios de interação, como chat, telefone, bots, URA e internet;
- **Canais Digitais** – Canais que permitem interação com o cliente por meio da internet, sem contato presencial, como Internet Banking, Mobile, CAIXA Tem entre outros Apps.

A CAIXA procura promover a consolidação, a ampliação da atuação e a aderência de suas ações às exigências e recomendações de *compliance* observados nas melhores práticas de gestão pública e na Política de Relacionamento com Clientes e Partes Interessadas. A estratégia para o Crédito de Varejo, em consonância ao propósito CAIXA de ser o Banco de Todos os Brasileiros, busca liderar o mercado, priorizando os segmentos de menor renda e as micro e pequenas empresas, por meio de soluções digitais como estratégia de relacionamento.

Em 2020, diante da deflagração da Pandemia decorrente do surto de covid-19, a CAIXA mais uma vez agiu como parceira estratégica do Estado Brasileiro, buscando promover estímulos à economia, reduzir o impacto da covid-19 no orçamento de empresas e das famílias, bem como resguardar o ambiente de negócios da Instituição. Nesse contexto, a estratégia para o período foi trazer alternativas negociais, possibilitando o acesso ao crédito por meio do lançamento de produtos e serviços emergenciais, além de flexibilizar regras de negócios para diversas operações.

Desde 2019, a CAIXA foi pioneira no posicionamento estratégico de banco das taxas justas, realizando ajustes que seguiram as reduções da Taxa do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC e protagonizando o movimento de redução das taxas juros, em destaque para o Cheque Especial PF, possuindo, atualmente, a menor taxa média do mercado, segundo dados do Banco Central. A estratégia de redução das taxas foi mantida para 2020, mediante a análise da viabilidade econômico-financeira do negócio, visando reforçar o posicionamento estratégico da empresa como banco das melhores taxas.

## CRÉDITO PARA PESSOAS FÍSICAS

A estratégia para o crédito de varejo pessoa física busca reforçar a posição da CAIXA como banco de varejo, considerando sempre a perspectiva do cliente no desenvolvimento de soluções, fortalecendo os relacionamentos por meio de jornadas digitais adequadas e propostas inovadoras em canais, produtos e serviços. Além disso, tem como diretriz aplicar as melhores práticas de governança e integridade, buscando a rentabilidade e a eficiência em todos os negócios. Em 2020, o varejo pessoa física se posicionou para atender às necessidades da população, atuando de forma paralela ao papel social da CAIXA, disponibilizando crédito para auxiliar às famílias no momento de necessidade e, principalmente, apoiando a retomada econômica do país.

## CRÉDITO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Após a declaração de pandemia pela OMS, a estratégia para o segmento de Micro e Pequenas Empresas da CAIXA foi ajustada de forma a incluir ações com o intuito de manter o fluxo de caixa das empresas, utilizando os produtos de portfólio e os programas emergenciais criados pelo Governo Federal.

## AGRONEGÓCIO

Com o objetivo de se alçar a segunda posição no mercado de crédito rural, queremos promover o fomento da agropecuária nas regiões com vocação para o agronegócio, desde o agricultor familiar até as grandes companhias que formam a cadeia de produção, industrialização e comercialização de produtos agropecuários. A partir da publicação do Plano Agrícola e Pecuário do Ministério da Agricultura, o qual norteia os princípios e parâmetros para o crédito rural, a CAIXA procura promover a consolidação, a ampliação da atuação e a aderência de suas ações aos formatos de *compliance* observadas as melhores práticas de gestão pública de recursos, Política de Relacionamento com Clientes e Partes Interessadas, unindo assim, conhecimento e ferramentas, com gestores, engenheiros agrônomos, gerentes de negócios exclusivos, que atuam nos polos agropecuários, além da rede de atendimento, para conceder crédito adequado às necessidades dos produtores rurais que buscam na CAIXA a confiança da instituição.

## CARTÕES

A estratégia de produtos de cartões e meios de pagamentos tem como objetivo ampliar negócios do ecossistema de cartões e meios de pagamentos, mantendo a CAIXA relevante nessa indústria, elaborando estratégias e desenvolvendo novos produtos e serviços. Durante esse ano, por decorrência do cenário da pandemia mundial covid-19 instalada no país, direcionamos esforços para encontrar soluções e serviços para melhor atender a população brasileira. Nesse sentido, houve o lançamento do Cartão de Débito Virtual que possibilitou que 100 milhões de clientes pudessem realizar compras em Apps e lojas virtuais, beneficiando e focando na segurança desse público, bem como incluindo-o no mundo online.

Também em 2020, ocorreu a Instituição do Arranjo de Pagamento Pix, bem como foi outorgado o produto Credenciamento e Cartões Pré-Pagos para a empresa CAIXA Cartões.

# ATACADO

A estratégia de atuação do Atacado foca em ampliar a reciprocidade negocial com os clientes, por meio de portfólio diversificado de crédito, serviços e mercado de capitais, e com gestão qualificada de risco de crédito.

Destacamos em 2020, visando alinhar a CAIXA às melhores práticas de mercado e governança, a implantação

da Rede Negocial do Atacado, exclusivamente dedicada ao atendimento deste segmento, trazendo uma presença de qualidade em nível nacional por meio de atuação nas principais regiões do país, distribuída conforme mapa a seguir:



Essa rede concentra o atendimento de todas as empresas de médio e grande porte, em unidades com recursos mais otimizados que promoverá maior especialização do atendimento aos clientes e melhoria dos processos com minimização de riscos e maior eficiência.

De forma prática, foram abertas as seguintes unidades:

## Superintendência Executiva Corporativo

- 6 unidades do tipo Superintendência Executiva Corporativo (SEC), de abrangência regional, na forma de canal diferenciado, exclusivo e independente, com verticalização e especialização no atendimento a empresas com faturamento acima de R\$ 500 milhões, contemplando o relacionamento e a finalização dos negócios.

## Superintendência Executiva Corporativo Infra

- 1 unidade especializada em empresas de Infra Estrutura.

## Superintendência Executiva Corporativo Construção Civil

- 1 unidade especializada em empresas da Construção Civil.

## Superintendências Executivas Empresariais:

- 4 unidades do tipo Superintendências Executivas Empresariais (SEE), de abrangência regional com atuação na gestão e supervisão das Agências Empresariais em região delimitada por critérios previamente estabelecidos e a partir de potencial de mercado, respondendo também pelo resultado das unidades vinculadas;
- 51 Unidades do tipo Agência Empresarial (AGE), de abrangência regional, na forma de canal diferenciado, exclusivo e independente, com verticalização e especialização no atendimento das empresas com faturamento entre R\$ 30 milhões e R\$ 500 milhões.



Sob a ótica do foco na concessão de crédito, foi mantida a estratégia de classificação dos clientes, conforme indicadores econômicos analisados pela área de risco para definição de *rating* das empresas. Tal composição de garantias leva em consideração o nível de risco do cliente, a classificação do cliente no setor econômico em que está inserido e a liquidez dessas garantias.

Foram definidos os objetivos estratégicos para cada segmento de clientes, de forma a direcionar a atuação e os esforços para o cumprimento da Missão e do alcance da Visão CAIXA de ser referência em eficiência, confiança e satisfação de seus clientes, assegurando rentabilidade em todos os negócios, quais sejam:

- Entregar soluções integradas e completas;
- Gerar valor à experiência dos nossos clientes;
- Ampliar os negócios em serviços;
- Implementar visão integrada dos negócios;
- Ampliar o relacionamento das empresas;
- Estruturar processos aderentes ao perfil e qualificação dos clientes.

Para a frente de serviços ofertados ao cliente, está em execução o projeto com soluções de *Cash Management* nas seguintes funcionalidades: Cobrança Bancária, Débito Automático, Pagamento a Fornecedores, Pagamento de Salários e Extrato Eletrônico para Conciliação Bancária que proporcionam

diretamente a possibilidade de alavancagem de receitas tarifárias e *cross selling*.

Com o propósito de viabilizar o pagamento nas unidades lotéricas aos beneficiários do Auxílio Emergencial, do Bolsa Família, do Abono do PIS e do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda, foram criados convênios internos para o serviço de Recebimento Eletrônico CAIXA. A medida permitiu que 874.122 pagamentos fossem realizados, perfazendo o valor de R\$ 480,8 milhões, desonerando as Agências da CAIXA que, até o mês de abril, era o único canal onde era possível realizar os saques dos citados programas.

## INFRAESTRUTURA

Em 2020, a CAIXA continuou atuando na concessão de crédito para os segmentos de saneamento e infraestrutura, mantendo a gestão qualificada da carteira, com foco em rentabilidade e eficiência, em sintonia com o Plano Estratégico da empresa. Ressalta-se que foram realizados novos ajustes organizacionais com vistas à consolidação da área de saneamento e infraestrutura, Pessoa Jurídica Privada, dentro do Atacado. Tais mudanças reforçaram as estratégias de qualificação do atendimento e governança na concessão do crédito.

## CLIENTES

Buscamos fortalecer a condução das estratégias de negócio e resultados sob um enfoque de clientes, não mais exclusivamente por produtos, objetivando a melhoria contínua da experiência dos usuários dos produtos e serviços da CAIXA, a partir das jornadas de atendimento adequadas. Recentemente, foi promovida uma modernização da organização interna para alcançar uma atuação mais integrada e especializada na perspectiva de clientes, tendo como foco a performance digital, a atuação comercial do processo de *Open Banking*, a prospecção de novos modelos de negócios para o varejo e o estabelecimento de parcerias.

Dentre as iniciativas adotadas, houve estruturação de uma unidade dedicada exclusivamente às jornadas

digitais dos clientes da CAIXA, que passou a ser a área responsável por estabelecer as principais premissas para o relacionamento com clientes pela via digital e coordenar as iniciativas de inovação bancária. Essa estrutura é responsável, ainda, pela definição, desenho e gestão das jornadas digitais, propondo-se a oferecer soluções de experiência de usuário e apoiar o desenvolvimento de novos produtos e serviços digitais para o segmento do varejo. Além disso, atua na gestão do conteúdo de comunicação e marketing na internet, sendo responsável pelo site da CAIXA, padrões de usabilidade e acessibilidade, além de desenvolver inteligência comercial para prospecção e gestão de parcerias digitais.

Um dos grandes projetos que envolvem o objetivo de aperfeiçoamento da experiência digital dos clientes é o *Open Banking*, ou Sistema Financeiro Aberto, que se apresenta como uma das mais relevantes transformações digitais em implementação pelo Banco Central. O principal pressuposto é que o consumidor é proprietário dos seus dados cadastrais e financeiros e, na busca de melhores condições e produtos, pode transferi-los entre instituições autorizadas. A CAIXA participa ativamente do Projeto *Open Banking* desde o seu planejamento, desenvolvendo diagnósticos, avaliando as possibilidades do mercado e identificando as oportunidades que os dados compartilhados trarão.

Do ponto de vista de resultados, considerando o foco nos clientes, sua experiência digital e o contexto de pandemia, merece destaque o protagonismo na

operação de pagamentos do Auxílio Emergencial e do Saque Emergencial FGTS. O portal [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) cumpriu um papel fundamental como canal de comunicação oficial do operador financeiro na divulgação das regras dos benefícios sociais, calendários de pagamentos, divulgação da listagem de agências abertas aos sábados para atendimento aos serviços bancários essenciais, além da publicação de vídeos e tutoriais para instruir o público na utilização dos canais digitais [auxilio.caixa.gov.br](http://auxilio.caixa.gov.br) e App CAIXA Tem. Além disso, a possibilidade de pausa no pagamento de prestações de empréstimos e condições especiais para contratação ou renovação de produtos de crédito foram amplamente divulgadas, seguindo a estratégia de comunicação específicas criadas para os clientes PF e PJ por meio das páginas “CAIXA COM VOCÊ” e “CAIXA COM SUA EMPRESA”.

## FUNDOS DE Investimento

Nossa missão é “Oferecer fundos de investimento adequados às necessidades dos clientes, com ética, rentabilidade e excelência no atendimento”.

Somos a 4ª maior administradora e gestora de Fundos de Investimento do Brasil, com *Market Share* de 8%, e Patrimônio Líquido Administrado de R\$ 482,2 bilhões, segundo critérios da ANBIMA, destacando-se os segmentos de Varejo, Regime Próprio de Previdência Social - RPPS, Poder Público e Entidade Fechada de Previdência Complementar - EFPC, onde apresentamos participações de mercado superiores a 18%.

Administramos fiduciariamente e/ou realizamos a gestão de recursos de 401 fundos de investimento e 20 Carteiras Administradas, totalizando investimentos da ordem de R\$ 641,3 bilhões, com 1.651.959 cotistas/investidores e geração de Receita com Prestação de Serviços (“RPS”) de R\$ 2,1 bilhões em 2020. Nossa ambição estratégica consiste em aumentar a RPS com os produtos que oferecemos, com objetivo final de maximizar os segmentos de Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Institucional e Go-

verno, permanecendo relevante na classe de fundos Renda Fixa, porém, expandindo a atuação para incrementar o portfólio de produtos de renda variável, multimercado e estruturados, e explorando a base de clientes com atuação em canais alternativos, com destaque para o digital. O resultado almejado é a expansão consistente da base de cotistas por meio de um portfólio amplo formado por produtos adequados a todos os perfis de clientes e aderentes ao cenário econômico, distribuídos de forma responsável e eficiente por meio dos diversos canais de distribuição, com objetivo de aumentar, de forma sustentável, o resultado advindo de fundos de investimento.

## LANÇAMENTO DE NOVOS PRODUTOS E REVISÃO DE PORTFÓLIO

Ao longo do ano foram lançados 15 fundos de investimento para complementação de portfólio, sendo 6 fundos de renda fixa que buscaram suprir lacunas nos momentos de altas volatilidades dos fundos de investimento

e busca natural dos cotistas por opções mais conservadoras. Além disso, foram lançados 9 fundos de renda variável na continuidade do movimento de sofisticação do portfólio para oferta qualificada e diversificação das carteiras dos investidores. Encerramos o ano de 2020 com portfólio de 421 produtos, incluindo fundos e carteiras administradas, sendo 150 fundos de investimento ofertados no âmbito da rede da CAIXA.

O Portfólio de Fundos de Rede passou por revisão ao longo de 2020, com a redefinição de parâmetros e segmentos alvo com o objetivo de adequação às necessidades mapeadas para cada segmento de clientes, tornando-o mais simples para a rede de distribuição.

## CAMPANHAS TEMÁTICAS DE INCENTIVO DE CAPTAÇÃO

No ano de 2020 foram feitas 3 campanhas temáticas, aproveitando-se de eventos ou datas comemorativas ou voltadas à entrega de pacote de valor à carteira de

clientes Singular - segmento de alta renda. Diversos fundos foram utilizados nessas campanhas, cuja ação principal se deu com a redução significativa do tíquete inicial de aplicação, com o objetivo de incentivar a entrada de novos clientes aumentando, dessa forma, nossa base de cotistas. Além dos fundos de renda fixa, foram alterados também os parâmetros dos fundos de renda variável e multimerado, proporcionando ao investidor mais alternativas para diversificar sua carteira.

Para prover alternativas aos clientes em meio à pandemia e consequente aumento da aversão ao risco por partes dos investidores, foram disponibilizados novos fundos de renda fixa com tíquetes e taxas diferenciadas e especialmente pensadas para cada segmento de clientes.

Nesse contexto, diversos fundos passaram por alteração de parâmetros como estratégia de retenção de recursos na CAIXA até a dissipação das incertezas, como o Fundo FIC Indexa SELIC RF LP com taxa de administração praticamente zero (0,01%) disponibilizado aos clientes.

## GOVERNO

O posicionamento de negócio da CAIXA para o Segmento Governo é ser o principal agente de transformação social por meio da implantação de programas Sociais, disponibilização de Serviços Técnicos Especializados e gerenciamento das Disponibilidades Financeiras dos segmentos estados, municípios e federal.

Atuamos como Instituição Financeira e como Instituição Mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas.

Também atuamos como Agente Operador e de Pagamento de Benefícios Sociais e programas ao Trabalhador, Novo FIES, INSS e gestão do Cadastro Único, reforçando seu posicionamento de Principal Executora de Políticas Públicas de Transferência de Renda do Governo Federal, consolidando sua posição como banco de impacto social, inovador e rentável.

No âmbito comercial, a CAIXA oferta linhas de crédito para o Setor Público que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e de renda, por meio dos inúmeros projetos de saneamento, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, construção de escolas, creches e hospitais, que se concretizam com as modalidades ofertadas pelos produtos/programas.

Os investimentos realizados pelos Entes Públicos, sejam com recursos dos repasses da União, sob orientação e acompanhamento técnico da CAIXA, ou através das linhas de Crédito para PJ Pública, operadas pela CAIXA, se refletem diretamente na qualidade de vida da população brasileira. As intervenções têm impactos que vão desde a preservação do meio-ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários,

qualificação das condições de habitação e regularização fundiária. Há ainda programas e linhas de crédito para investimentos em modernização e qualificação da gestão pública, que proporcionam maior eficiência na aplicação de recursos públicos.

No que tange às ações de enfrentamento da crise provocada pela pandemia, a partir da publicação da Lei Complementar nº 173/2020, a CAIXA teve papel fundamental na orientação do Cliente Governo quanto a possibilidade de reestruturação dos contratos, esclarecendo as alternativas que estabeleceram desde carência adicional e/ou carência intermitente, e/ou suspensão de pagamentos até 31/12/2020.

Apesar da reestruturação dos contratos, foram mantidos os desembolsos e houve flexibilização de exigências que tiveram por objetivo viabilizar o acompanhamento das operações e manter os fluxos financeiros destes contratos, contribuindo para minimizar os impactos econômicos da pandemia. Ao adotar procedimentos que possibilitaram a continuidade das operações, a CAIXA viabilizou que os Entes Públicos mantivessem seus compromissos, movimentando a economia e preservando empregos e renda, sem descuidar das orientações de saúde e distanciamento social recomendados. As medidas alternativas adotadas, tais como dispensa de visita técnica *in loco*, para fins de desembolso, prorrogação de prazo para comprovação do uso de recursos desembolsados, e permissão para assinatura de contratos de financiamento de forma 100% digital, mantendo-se a oferta de crédito aos Entes Públicos, otimizaram os processos sem comprometer a segurança das operações.

A atuação da CAIXA junto ao setor público ratifica seu posicionamento de negócios: ser principal agente de transformação social por meio da implantação de programas sociais, disponibilização de serviços técnicos especializados e gerenciamento das disponibilidades financeiras dos segmentos estados, municípios e federal.

A CAIXA tem, ainda, a Estratégia de Negociação de Contrapartidas, voltada à negociação junto aos Entes Públicos das Folhas de Pagamento, Conta Única e Movimentação Financeira. Como forma de proporcionar a seus clientes a modernização da gestão pública, a CAIXA disponibiliza serviço de arrecadação de faturas e tributos e, ainda, de pagamentos de salários e

pagamentos a fornecedores, qualificando a prestação de serviços aos cidadãos.

Dentre as diretrizes de atuação da CAIXA, está, também, a de ser o melhor parceiro do Poder Judiciário na administração dos Depósitos Judiciais, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor. Nesse segmento, as ações são orientadas para criação de produtos e serviços inovadores, que proporcionem desde facilidade na realização do depósito judicial na CAIXA e agilidade no cumprimento das ordens de saque desses valores pelos vencedores da causa, até gestão eficaz desses recursos pela Justiça e pelos Jurisdicionados.

São depositados na CAIXA, conforme condições estipuladas pela Lei nº. 9.703, de 17/11/1998 e Portaria nº 569, de 17/12/2001, depósitos judiciais e extrajudiciais em dinheiro, provenientes de ações ajuizadas perante a Justiça Federal, relativas a tributos, contribuições federais administradas pela Secretaria da Receita Federal - SRF, e contribuições sociais administradas pelo INSS.

Em relação à cooperação técnica, em 2020 houve a celebração de importante Acordo de Cooperação Técnica firmado entre a CAIXA e a Confederação Nacional de Municípios (CNM). A partir desse acordo, formaram-se grupos de trabalho com objetivo de elaborar ações para os seguintes temas: soluções para demandas dos municípios referentes à gestão de contratos de repasse ou convênios oriundos do Orçamento-Geral da União (OGU) e de financiamentos com a CAIXA; soluções para as principais demandas dos municípios referentes à modernização administrativa e tributária; soluções de investimentos dos municípios em políticas públicas, a partir de recursos oriundos de linhas de crédito do Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento - FINISA, dentre outros assuntos.

Os trabalhos encontram-se na fase de levantamento de dados, a partir das dúvidas trazidas pela CNM. Para o ano de 2021, está prevista a elaboração de estudos, com transferência de conhecimento e direcionamento das informações mais urgentes e necessárias para os municípios orientando sobre as possibilidades de investimentos nos municípios e esclarecendo dúvidas sobre os produtos da CAIXA.



# HABITAÇÃO

No âmbito do Plano Estratégico (PE) 2019/2023, a CAIXA definiu o objetivo empresarial (OE) de “Ser o Banco da Habitação” com o propósito de evidenciar o principal negócio do banco, o crédito habitacional, garantindo sua liderança na concessão, na Habitação de Interesse Social e na Habitação de Mercado. Além disso, estabeleceu o OE de “Promover a Transformação Social por Meio do Desenvolvimento Sustentável”

Esses objetivos alinham-se à missão do banco de “Promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado”, na medida em que desafiam a instituição a ser o banco de primeiro relacionamento de todos os brasileiros para negócios de moradia, quais sejam, clientes pessoa física, empresas da construção civil, organizações sociais e Governo, de forma a proporcionar aos clientes a melhor oferta de valor em moradia, favorecendo a criação de oportunidades de negócios.

Numa perspectiva comercial, o crédito imobiliário é utilizado como alavanca para novos negócios, criando engajamento duradouro, o que possibilita entender a fundo as necessidades financeiras e as preferências dos clientes com o propósito de maximizar sucesso na oferta proativa de produtos e serviços.

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

Dois indicadores foram estabelecidos no Plano Estratégico para aferir o cumprimento do objetivo empresarial “Ser o Banco da Habitação”:

- Participação em contratação do crédito habitacional com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo – SBPE;
- Retorno Ajustado ao Risco no Capital – RAROC Habitação;

As metas foram estabelecidas a fim de garantir o RAROC de Habitação acima de 34,59% e alcançar o *Market Share* de contratação do SPBE de 45% até 2023.

Referente ao objetivo empresarial “Promover a Transformação Social por Meio do Desenvolvimento Sustentável”, a quantidade de unidades habitacionais entregues no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida – Faixa I compõe o indicador Eficiência em Programas Sociais Selecionados.

O PE 2019/2023 estabeleceu meta igual ou superior a 97% para esse indicador de programas sociais.

Em 2020, a gestão implementou uma série de ações e projetos com o objetivo de manter a liderança da CAIXA no crédito imobiliário, alicerçada em rentabilidade e oferta de pacotes de valor e soluções para os clientes, entre as quais destacaram-se:

## AÇÕES ESTRATÉGICAS

### Habitação Digital: Originação do Crédito Imobiliário em Canais Digitais

O Projeto Originação em Canais Digitais tem o propósito de oferecer uma solução digital simples, interativa e acessível para atendimento a esse público cada vez mais exigente e conectado, possibilitando maior agilidade, transparência e comodidade para clientes que buscam alternativas de atendimento personalizado, com possibilidade de solicitar e acompanhar o seu financiamento imobiliário a qualquer hora e em qualquer lugar, de forma digital.

A jornada digital de concessão do crédito imobiliário, contempla desde a contratação até o pós-venda do crédito imobiliário, integrados no App Habitação CAIXA. Na prática, o cliente deverá comparecer uma única vez à agência, para a assinatura do contrato.

Pelo App, o cliente faz a simulação, cria a sua proposta e insere os dados e documentos dos participantes, informa o município e o valor do imóvel, escolhe também o canal de atendimento, bem como a agência onde deseja assinar o contrato. Envia a proposta e acompanha todo o processo pelo próprio App Habitação CAIXA.

Após o envio, todo o acompanhamento da proposta e resolução de pendências é realizado diretamente pelo App.

O serviço vai além de uma simples simulação habitacional ou de uma pré-aprovação de crédito, que são soluções já existentes no mercado, a opção permite que o cliente solicite o seu crédito imobiliário no momento que melhor lhe convier e de onde estiver, enviando a documentação necessária e cadastrando os participantes de forma totalmente digital.

Essa iniciativa agrega ao cliente comodidade e flexibilidade, praticidade e agilidade, confiabilidade, transparência e interatividade, corroborando com o movimento de inclusão digital e social, a fim de melhorar a experiência do usuário e o acesso a serviços bancários.

Para a CAIXA, há ganhos em relação à eficiência operacional, com redução de custos e de riscos operacionais, ao mesmo tempo em que desafoga outros canais de atendimento. Resultou também na eliminação de uma expressiva quantidade de papéis impressos nos canais físicos, o que torna esse canal de atendimento orientado à sustentabilidade. Além disso, a solução atrai usuários que possuem expectativas mais altas em tudo que se resume à experiência do cliente, dando visibilidade e fortalecendo a imagem da CAIXA perante a esse novo mercado, promovendo a manutenção e conquista de novos clientes, em especial, os que cresceram durante o período marcado pela globalização e por inovações tecnológicas.

A expansão do serviço foi realizada em 19/10/2020, com a disponibilização de solicitação de crédito imobiliário pelo App Habitação CAIXA para operações individuais de imóvel novo ou usado, para comprador e vendedor PF, com cadastro do vendedor e do imóvel opcionais. O serviço ainda disponibiliza ao cliente a solicitação para uso dos recursos da conta vinculada do FGTS para aquisição, em que é possível a consulta do saldo e verificação dos critérios de exigibilidade para uso dos recursos. Até dezembro de 2020, 55.399 clientes deram entrada em propostas via App.

### **Projeto pós-venda em canais digitais**

Os serviços de pós-venda da Habitação (Internet Banking, App Habitação, 0800 CAIXA e site CAIXA)

atingiu a marca de 287 milhões de atendimentos em 2020. Esse resultado reflete o trabalho constante da empresa na automatização de processos, melhoria na experiência do cliente, atendimento especializado, centralizado e com ganho de escala.

O serviço mais utilizado nos meios digitais foi o de boleto de cobrança, com 60,2 milhões de emissões ao longo do ano, seguido pela simulação de amortização, com 12,7 milhões de acessos. A média de atendimentos no Internet Banking (IBC) foi de 8,9 milhões de atendimentos mensais, chegando ao pico de 13,6 milhões em março.

Os atendimentos no App Habitação CAIXA superaram os do Internet Banking, com a média mensal de 10,4 milhões e pico de mais de 21 milhões. Esse resultado representa 20 vezes mais atendimentos do que os aqueles prestados em 2019, reflexo do crescimento observado no número de usuários do App Habitação CAIXA, que passou de 410 mil em dezembro de 2019 para 2,8 milhões em dezembro de 2020, o que representa metade dos clientes que compõe a carteira ativa de crédito imobiliário. Com o App Habitação CAIXA, milhões de clientes puderam controlar seus contratos sem ter que se deslocar a uma agência.

O canal do 0800 também teve aumento significativo do volume de serviços prestados em 2020, um ano atípico em função da pandemia da covid-19. Houve um salto de 59 mil atendimentos mensais em 2019 para 174 mil em 2020.

O cenário da pandemia impactou o atendimento nos canais digitais. Nesse sentido, a atuação da CAIXA, disponibilizando de forma digital a renegociação emergencial dos contratos – Pausa e Pagamento Parcial das Prestações – foi determinante para apoiar a população em um momento de redução do emprego e da renda.

### **Habitação Social – Lançamento do Programa Casa Verde e Amarela**

O Governo Federal, por meio da Medida Provisória nº 996/2020, publicada em 26 AGO 2020, instituiu o Programa Casa Verde e Amarela, com a finalidade de promover o direito à moradia a famílias residentes em área urbana, com renda mensal de até R\$ 7.000,00, associado ao desenvolvimento econômico, à geração

de trabalho e renda e à elevação dos padrões de habitabilidade e de qualidade de vida da população.

O novo programa contempla a hipótese de concessão de subvenções econômicas, com recursos do Orçamento Geral da União (OGU), para atendimento de moradia às famílias com renda mensal de até R\$ 4.000,00, podendo ser cumulativa com subsídios concedidos em programas habitacionais pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e por estados, Distrito Federal ou municípios.

A partir da publicação da referida MP, as contratações habitacionais com recursos do FGTS, nos Programas Minha Casa Minha Vida (PMCMV), Carta de Crédito FGTS, Apoio à Produção, Carta de Crédito Associativo, Pró-Cotista e Operações Especiais, passaram a integrar o Programa Casa Verde e Amarela no limite de renda previsto no programa.

Vale ressaltar que as operações de financiamento, com recursos do FGTS, são regulamentadas pelo Conselho Curador do FGTS (CCFGTS).

A Resolução CCFGTS nº 702/2012 e suas alterações estabelecem diretrizes para elaboração das propostas orçamentárias e aplicação dos recursos e teve sua redação alterada em parte pela Resolução CCFGTS nº 977/2020, de 08 de setembro de 2020, considerando a publicação da referida MP, a necessidade de mitigar as desigualdades regionais e de ampliar o acesso ao crédito habitacional para famílias com baixa renda em todo o país, bem como com o objetivo

de conferir maior eficiência à política de descontos nos financiamentos a pessoas físicas.

A regulamentação dos programas de Habitação do FGTS ocorre por meio da publicação de Instruções Normativas (IN), emanadas pelo Gestor da Aplicação dos Recursos (Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR).

A Instrução Normativa nº 31, de 08 de outubro de 2020 regulamentou os Programas Apoio à Produção de Habitações, Carta de Crédito Individual e Carta de Crédito Associativo.

A referida MP foi convertida na Lei nº 14.118/2021, de 13 de janeiro de 2021.

Em atendimento à Medida Provisória nº 996/2020, a CAIXA implantou as novas condições do Programa Casa Verde e Amarela (PCVA), que tem como objetivo promover o direito à moradia a famílias, residentes em áreas urbanas, com renda mensal de até R\$ 7.000,00 e a famílias residentes em áreas rurais, com renda anual de até R\$ 84.000,00.

Houve melhora nas condições para os clientes, com a taxa de juros a partir de TR + 4,25% a.a., para as regiões Norte e Nordeste e, ainda, os valores de compra e venda dos imóveis, para enquadramento no programa, tiveram seus limites elevados nessas regiões, equiparando-os com os limites da Região Centro-Oeste (exceto Distrito Federal), contribuindo para a redução do déficit habitacional.

## LOTÉRIAS

A Vice-Presidência Agente Operador - VIMAR e a área de Loterias é a responsável pelo indicador “R2.4 - Alcançar 5% dos clientes do Banco Digital realizando jogos on-line de Loterias”, como medida para reforçar o Objetivo estratégico “02. Fortalecer a CAIXA como Banco Social”, com metas de 3% de conversão daqueles clientes em 2021, chegando a 5% em 2025.

Esta iniciativa está alinhada com a inclusão de mais apostadores na carteira de clientes da CAIXA, elevando a visibilidade on-line da empresa e a efetividade do serviço delegado das Loterias, ao tempo que colabora

com a atratividade dos serviços sociais do Banco Digital, tornando-o um canal mais completo para a população brasileira de baixa renda.

No ano de 2020, a área de Loterias contribuiu com o resultado da CAIXA, com a melhoria do portfólio das Loterias Federais, tornando-o mais moderno e atrativo para os clientes apostadores.

Dentre as iniciativas de maior impacto em 2020, destacam-se o reposicionamento do produto Lotofácil, com a implantação de concursos diários, a inclusão de apostas múltiplas para 19 e 20 números e a

acumulação programada para os concursos de final 0; lançamento de nova modalidade denominada Super Sete; lançamento do App Loterias CAIXA para

usuários do sistema Android; e início dos estudos para modelagem de um novo produto lotérico, a ser lançado em 2021.

## CAIXA Seguridade

Para alcance da visão proposta no Plano Estratégico, a CAIXA Seguridade (XS) estabeleceu quatro Objetivos Estratégicos, são eles:

### 1. Assegurar resultados sustentáveis:

Concebido com a finalidade de garantir a perenidade da XS e fortalecer a geração de valor econômico agregado para os seus acionistas. Para avaliar o alcance deste objetivo estratégico tem-se os indicadores detalhados a seguir.

ROE recorrente (%)	
Realizado 2020	Meta 2020
34,8%	34,05%

Lucro Líquido recorrente (R\$ bilhões)	
Realizado 2020	Meta 2020
1,77	1,71

### 2. Ampliar a eficiência operacional:

Concebido com a finalidade de incentivar o aumento da produtividade da XS, contribuindo para a sustentabilidade dos resultados gerados, tendo como indicador o Índice de Eficiência Operacional recorrente (IEO Recorrente), conforme detalhado a seguir.

IEO recorrente (R\$ bilhões)	
Realizado 2020	Meta 2020
2,6%	3,7%

### 3. Ampliar o Relacionamento nos Segmentos de Atuação:

Este objetivo estratégico visa avaliar a ampliação do relacionamento comercial com os clientes da CAIXA,

por meio do *cross-selling*, gerando incentivo à fidelização dos clientes e contribuindo para a sustentabilidade dos resultados obtidos. O alcance deste objetivo estratégico é avaliado pelo Índice de Posse Seguridade, que considera a relação entre clientes que possuem conta 001 e 003 e a contratação de produtos de Seguridade, e visa a ampliação do relacionamento comercial com os clientes da CAIXA, gerando incentivo à fidelização dos clientes e contribuindo para a sustentabilidade dos resultados obtidos.

Índice de Posse de seguridade (%)	
Realizado 2020	Meta 2020
35,6%	>= 35,8%

### 4. Ampliar a Satisfação dos Clientes:

Este objetivo estratégico visa avaliar o nível de satisfação dos clientes com a experiência de consumo proporcionada pela CAIXA Seguridade, qualificando o relacionamento estabelecido e contribuindo para a sustentabilidade dos negócios. O alcance deste objetivo estratégico é avaliado pelo seguinte indicador.

Churn (%)	
Realizado 2020	Meta 2020
5,0%	>= 5,0%

Com a finalidade de atingir os objetivos definidos no PEI, foram definidas dez Iniciativas Estratégicas. Cada iniciativa possui ações/projetos, executados entre 2019 e 2021, que mitigam/capturam os riscos/oportunidades identificados na matriz SWOT da Companhia. As iniciativas perpassam por todas as vertentes da companhia, governança, comercial, financeiro e pessoas.



A CAIXA Participações S.A. (CAIXAPAR) é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da CAIXA Econômica Federal (CAIXA ou Controladora). A CAIXAPAR tem em seu objetivo social gerir participações societárias, podendo adquirir e alienar participações em empresas já existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, com ou sem controle, cujo objetivo social mantém relação com o da CAIXA, observado o disposto na legislação que lhe é aplicável.

Em seu Plano Estratégico, a CAIXAPAR busca contribuir com o desenvolvimento empresarial e o papel social da CAIXA, em atividades afetas ao objeto social da Controladora, por meio da construção de arranjos societários e do exercício da governança corporativa.

A CAIXAPAR possui Capital Social de R\$ 2,1 bilhões.

O objetivo primordial da CAIXAPAR é garantir o alinhamento da carteira de participações à estratégia da CAIXA, por meio do fortalecimento da governança e do ativismo societário, de forma a preservar o retorno dos investimentos superior ao custo do capital e aos riscos assumidos. Para o cumprimento dessa missão, a CAIXAPAR analisa cenários e efetua o monitoramento societário das participações e de seus resultados. Para utilização dos recursos necessários para o alcance dos objetivos traçados, a área de Planejamento e Controladoria efetua, anualmente, programação orçamentária, que é submetida ao Conselho de Administração da Companhia para análise,

deliberação e aprovação. Ressalta-se que todos os recursos utilizados pela CAIXAPAR advêm do Capital Social que a Controladora destinou à Companhia no ato de sua constituição, acrescidos das receitas auferidas de suas participações.

## Missão:

Contribuir com o desenvolvimento empresarial e o papel social da CAIXA por meio da construção de arranjos societários e da governança corporativa.

## Visão:

Ser reconhecida por nosso acionista, nossos colaboradores e parceiros como agente estratégico no suporte, na qualidade e na ampliação dos produtos e serviços oferecidos pela CAIXA, dado seu papel no âmbito do conglomerado.

## Valores:

Propósito, Compromisso, Diversidade, Meritocracia, Colaboração, Desempenho, Ética, Liderança e Inovação.

A CAIXAPAR, enquanto braço estratégico em negócios relativos a participações societárias de longo prazo da CAIXA, atua em setores específicos da economia, ligados a atividades complementares e similares aos negócios de sua Controladora, possuindo, em 31/12/2020, um conjunto de participações conforme apresentado na figura abaixo:



# CAIXA CARTÕES

A CAIXA Cartões *Holding* S.A., CAIXA Cartões ou Companhia é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da Caixa Econômica Federal (Controladora), tendo por objeto social gerir participações societárias, podendo adquirir e alienar participações em empresas já existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, com ou sem controle, cujo objeto social seja relacionado a meios de pagamento; e explorar quaisquer direitos e atividades comerciais ligadas a meios de pagamento.

Foi constituída para ser o Ecossistema de meios de pagamento do Conglomerado, com atuação integrada em diversas verticais de negócio, de forma a potencializar oportunidades em múltiplas frentes, aproveitando as forças da marca, base de clientes e balcão CAIXA para gerar sinergia de resultado.

Estrategicamente, o planejamento da CAIXA Cartões alinha-se com a diretriz corporativa da CAIXA de ampliar a relevância em negócios estratégicos, reforçando um posicionamento claro e orientado para resultados, instrumentalizando o potencial de atuação, de forma a maximizar a eficiência do conglomerado nesse mercado. O Plano Estratégico de longo prazo da *holding* para o período de 2021|2025 foi aprovado em dezembro de 2020.

O Propósito organizacional construído pela Companhia é “Simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros”. A partir desse propósito, foram

definidos objetivos estratégicos e resultados-chave que oferecem parâmetros e direcionamento claro de esforços, qualificando a estratégia para um foco mais ágil e adaptável, com priorização de iniciativas que busquem também atender às necessidades reais do cliente em sua jornada e liberdade financeira.

Como Visão, estabeleceu-se o detalhamento da razão de ser da empresa e o que ela pretende oferecer à sociedade: Ser um ecossistema de pagamentos relevante para todos os brasileiros.

Os Valores da Companhia refletem os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com seus clientes, fornecedores e parceiros:

- **Integridade:** Somos humanos em todas as relações e íntegros em tudo o que fazemos;
- **Colaboração:** Cultivamos um ambiente de confiança, colaboração, igualdade e que propicie o desenvolvimento de todos nós;
- **Protagonismo:** Somos protagonistas, proativos e responsáveis perante todos, indistintamente;
- **Excelência:** Conduzimos nossas atividades visando a excelência, tendo a inovação como indutor do nosso propósito;
- **Agilidade:** Atuamos de forma ágil nos negócios e nas nossas decisões;
- **Responsabilidade Socioambiental:** Temos compromisso com a geração de valor compartilhado.

# CORREGEDORIA

A CAIXA possui em sua estrutura organizacional uma área de Corregedoria que foi criada com o propósito de fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos seus gestores e empregados, inclusive de forma preventiva e pedagógica, com sugestões de melhoria das atividades e processos de trabalho, tendo a sua atuação pautada pela transparência, independência

técnica, imparcialidade e isenção, nos termos do seu Estatuto Social, artigo 64.

Como unidade seccional integrante do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal - SISCOR, a Corregedoria desempenha sua atividade correcional submetendo-se às normas e diretrizes estabelecidas

pelo Órgão Central do SISCOR, a Controladoria-Geral da União – CGU.

Em apoio à boa governança interna, que tem adotado medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção, nossa Corregedoria compõe o ecossistema de Integridade da empresa, juntamente com as áreas de Risco, Segurança, Auditoria e Ouvidoria.

## VISÃO DE FUTURO

Como Visão de Futuro, a Corregedoria estabeleceu um conjunto de ações que tem como objetivo orientar suas ações e aspirações, a saber:

- Ser referência entre as corregedorias da administração pública federal direta e indireta da união;
- Reduzir o número de processos disciplinares, investindo na prevenção, em ações educativas e respostas rápidas em situações críticas;
- Ser ágil na aplicação das penalidades disciplinares;
- Recuperar prejuízos decorrentes de responsabilização cível a empregados apenados;
- Prevenir ocorrências com base nos resultados dos processos disciplinares julgados;
- Encurtar o prazo de duração dos processos disciplinares.

## JURÍDICO

No âmbito da atuação jurídica, fomentamos a pacificação dos eventuais conflitos com seus clientes. Um dos focos muito importantes da área jurídica é o atendimento eficaz e tempestivo das consultas jurídicas formuladas pelas diversas áreas do banco, principalmente àquelas oriundas das agências.

Outra preocupação presente é a qualidade e a satisfação dos clientes quanto às manifestações jurídicas expedidas.

Na linha conciliatória, a CAIXA reforçou a estratégia de conciliação judicial e extrajudicial, ofertando a respectiva reparação de eventuais danos quando identificada a falha operacional que tenha eventualmente afetado o cliente do banco.

Por fim, temos que a CAIXA também tem buscado pacificar a relação com seus colaboradores, buscando a via conciliatória a fim de extinguir os processos judiciais trabalhistas.

## AUDITORIA

A Auditoria Interna tem sua atividade disciplinada pela Instrução Normativa - IN da Controladoria-Geral da União - CGU nº 3/2017, que aprovou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, pela Resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 4.588/2017, que regulamenta as atividades de auditoria interna nas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Bacen).

A Diretoria Auditoria Interna - DIAUD é responsável pela atividade de Auditoria Interna e estabelecimento

das políticas, diretrizes e princípios para a área, e fiscalizações acordadas com a Administração. Vincula-se diretamente ao Conselho de Administração - CA, por força do Estatuto da CAIXA e relaciona-se com o Comitê de Auditoria - COAUD.

A DIAUD sujeita-se às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização, conforme legislação específica, às normas publicadas pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR, criada por meio do Decreto

nº 6.021/2007, às normas do Instituto dos Auditores Internos do Brasil - IIA Brasil e, no que for aplicável, às normas e procedimentos de auditoria do Conselho Federal de Contabilidade - CFC.

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

A partir do PAINT, a DIAUD realiza auditorias nas unidades da CAIXA, canais parceiros (Rede Lotérica e Correspondentes Bancários), empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato; e na Fundação dos Economizadores Federais (Funcef), com foco em processos de negócio, suporte e gestão.

Além disso, assessora a Administração no desempenho das suas funções e responsabilidades e fornece-lhe análises, recomendações e informações relativas aos exames realizados quanto à adequação e eficácia dos controles internos; economicidade na utilização dos recursos; mitigação de riscos; qualidade e desempenho da gestão das unidades, processos e sistemas; conformidade e legitimidade

dos atos por ela praticados e aderência às políticas da empresa.

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

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

A DIAUD, enquanto 3ª LD, tem como função avaliar e informar a eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo a forma como a 1ª e 2ª LD alcançam os objetivos em relação ao gerenciamento de riscos e controles, atuando com autonomia e independência na avaliação do Sistema de Controles Internos.

O planejamento da DIAUD contempla a realização de auditorias nas quais são avaliados aspectos socioambientais, de sustentabilidade e de integridade, bem como as políticas que compõem nossa arquitetura de governança corporativa e do Sistema de Controles Internos.

## PESSOAS

Com 81.945 empregados, foram integradas ações de pessoas à Estratégia CAIXA, alocando eficientemente recursos em gestão de pessoas. Impulsionamos a criação da Poupança Digital, App CAIXA Tem, Operacionalização do Auxílio Emergencial, Saque Emergencial FGTS, BEm e Antecipação Abono PIS, grandes marcos de apoio para a sociedade brasileira.

Tudo isso sem abrir mão da saúde e segurança de nossos empregados, colaboradores e clientes, atuando e sendo referência em prevenção com adaptação de suas unidades e uso adequado dos equipamentos pautadas pelas orientações do Ministério da Saúde.

Foram promovidas diversas ações de cuidado emocional ao longo de 2020, com o intuito de zelar pela saúde mental de todos.

Configuram-se nas ações de suporte emocional a gestores e empregados, realizadas por equipe multidisciplinar formada por psicólogo e assistente social, sob a condução das Gerências de Filial e Representações, em razão dos impactos na saúde mental decorrente da pandemia.

Em 2020 tivemos 16.594 participações de empregados nas ações nominadas como: “É conversando que a gente supera” e “Fique Bem consigo mesmo”.

Na ação os empregados são convidados a fortalecer a autorresponsabilidade, entender como está enfrentando o momento de mudanças, ampliar a auto-observação e identificar como está o equilíbrio das emoções positivas e negativas e aprender formas de autorregulação emocional.



As ações de cuidado e prevenção à covid-19 foram o grande foco e direcionamento do ano. Desde fevereiro de 2020, a CAIXA atuou na prevenção e orientação aos empregados e clientes, a saber:

- Na migração para o trabalho remoto, a Universidade CAIXA elaborou uma série de vídeos e materiais didáticos sobre atuação, ergonomia e gestão de pessoas no trabalho remoto, visando contribuir com a adaptação das equipes a essa nova realidade. Também foram elaborados materiais didáticos específicos sobre prevenção à covid-19 e uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para os empregados que atuaram no atendimento à população.
- Criação de protocolo de ocupação das edificações, com orientações para atuação de empregados, gestores e área de logística no enfrentamento da pandemia;
- Estabelecimento de padrão técnico para a aquisição de máscaras;
- Compra centralizada de álcool gel e máscaras (Fomos o 1º banco a adquirir máscaras para nossos empregados);
- Disponibilização de recursos para todas as unidades, para compra descentralizada de máscaras e álcool gel;
- Ações de higienização das unidades;
- Proteção Facial (*faceshield*).
- Demarcação do piso fora da agência, para garantir o distanciamento social;
- A CAIXA contratou empregados, vigilantes e terceirizados para fortalecer o atendimento, as ações de pagamento do auxílio emergencial e demais serviços essenciais prestados à sociedade:
  - Contratação de mais de 2.800 vigilantes;
  - Contratação de 280 prestadores;
  - Contratação de mais 397 empregados.
- Autorização para trabalho em *home office* dos estagiários e adolescentes aprendizes sem prejuízo do recebimento do auxílio/bolsa;
- Criação do Grupo de Prevenção Ampliada CAIXA com ampliação do Trabalho Remoto (*home office*), sendo que os empregados do grupo de risco definido pelo Ministério da Saúde, além do grupo de prevenção ampliada CAIXA, foram liberados prioritariamente para o trabalho remoto, indo muito além do preconizado pelo Ministério e também pela Organização Mundial de Saúde;
- Suspensão de reuniões e eventos presenciais evitando aglomerações;
- Solução de teleorientação e telemedicina para os empregados, ampliando os cuidados com a saúde dos empregados;
- Reembolso ou cobertura do teste da covid-19 no plano de saúde, conforme regras da ANS;
- Antecipação da campanha de vacinação contra a gripe, com oferta de reembolso;
- Criação de protocolos para atuação dos gestores, quando da identificação de casos de covid-19 na unidade, incluindo teste para empregados que tenham tido contato, tendo sido realizados 10.996 testes em 8.340 empregados até dia 30 de dezembro de 2020;
- Realização de contratação emergencial para fornecimento de testes de covid-19 em 6 estados que se encontravam em crescente alta no quantitativo de contaminação no início da pandemia;
- Acompanhamento dos casos de covid-19 informados;
- Assistência à Saúde dos empregados e dependentes, apoio multidisciplinar (psicológico/assistente social) aos familiares por meio do programa de Saúde e Segurança no Trabalho, além de auxílio funeral em caso de óbito.
- Criação de canal de comunicação específico, assim como site interno com informações;
- Criação e disponibilização de cartilhas, *cards*, matérias no jornal da CAIXA sobre prevenção e cuidados pessoais (uso de máscara, assepsia das mãos, uso de áreas comuns e distanciamento, entre outros);
- Oferta de testagem laboratorial para covid-19 para todos os empregados CAIXA durante o mês de outubro/2020, 100% custeada pela CAIXA, com emissão de 68.383 autorizações (81,13% do total de empregados) para testagem de sorologia IgM/IgG, com intuito de possibilitar o mapeamento de regiões e casos, permitindo assim avaliar a necessidade de ajuste dos protocolos da CAIXA para prevenção da covid-19.

Mais informações sobre pessoas podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade.





# Capítulo 4

## RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

APRESENTAREMOS A DEMONSTRAÇÃO  
DOS RESULTADOS ALCANÇADOS  
NO EXERCÍCIO COM VINCULAÇÃO  
À NOSSA MISSÃO INSTITUCIONAL E  
AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

# CAIXA

Edifício Sede Boa Vista/RR



Sede Boa Vista/RR



## RESULTADO

No quarto trimestre de 2020 o lucro foi de R\$ 5,7 bilhões, aumento de 200,0% em relação ao 3T20. No ano de 2020, o lucro líquido foi de R\$ 13,2 bilhões.

Nossa margem financeira alcançou R\$ 10,6 bilhões no quarto trimestre de 2020, aumento de 10,8% se comparado ao trimestre anterior, consequência do crescimento de 8,4% nas receitas das operações de crédito; e reduções de 7,6% nas despesas com recursos de clientes e de 3,2% nas despesas com recursos de instituições financeiras e oficiais.

A carteira de crédito ampla totalizou um saldo de R\$ 787,4 bilhões em dezembro de 2020, aumento de 13,5% se comparado ao mesmo período do ano anterior e uma participação de mercado de 19,4%, influenciado principalmente pelo crescimento de 9,8%

em habitação, 7,7% em saneamento e infraestrutura, 10,5% em crédito comercial pessoa física, 83,7% em crédito comercial pessoa jurídica e 43,0% no rural.

No 4T20 foram concedidos R\$ 112,6 bilhões em crédito para a população brasileira, aumento de 10,0% em 12 meses, a carteira da CAIXA finalizou o 4T20 com um índice de inadimplência de 1,73%, redução de 0,44 p.p. em 12 meses e 0,14 p.p. no trimestre.

Atingimos o recorde de 105 milhões de contas poupanças sociais digitais gratuitas abertas até o final de dezembro de 2020, viabilizadas pelo App CAIXA Tem, constituindo o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil. O App apresenta o menor consumo de dados do mercado, tem foco nos segmentos de renda básica, social e microempreendedor individual (MEI).

## VAREJO

Em 2020, nossos canais realizaram 18,2 bilhões de transações bancárias. Mais da metade foram realizadas nos Canais Digitais (Internet, *Mobile* e CAIXA Tem).

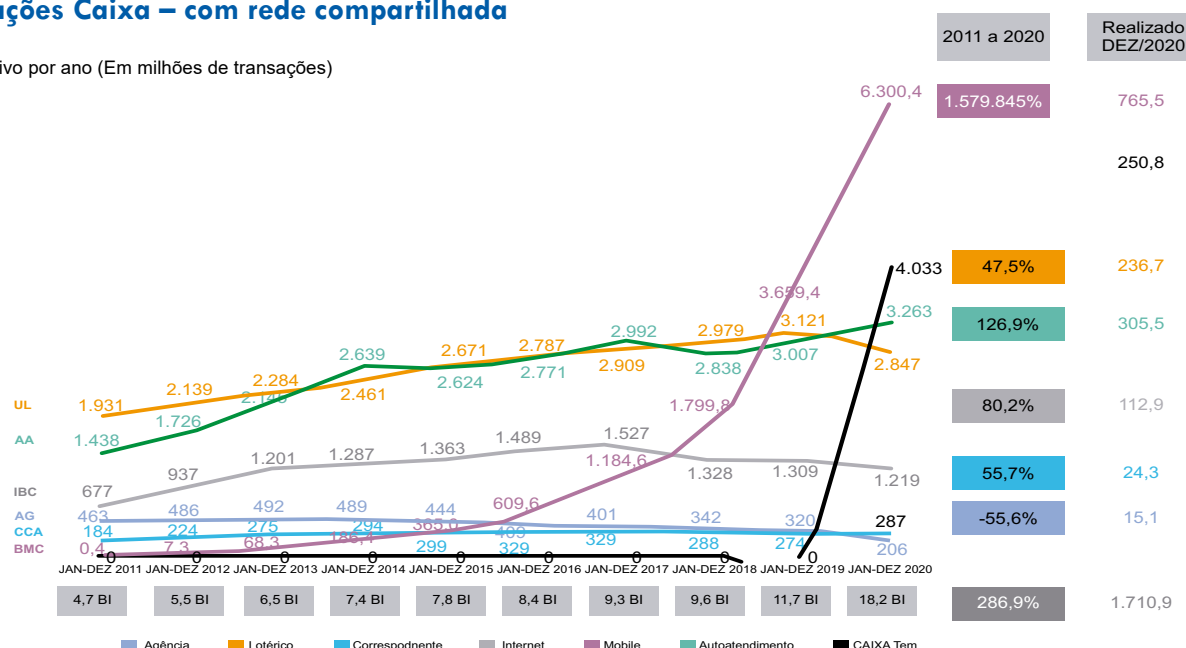
O crescimento do Digital vem a cada ano superando as expectativas. Em 2020, a base de usuários cresceu

33% e as transações aumentaram 133%, chegando a um total de 11,5 bilhões de transações.

No quadro a seguir apresentamos a evolução do canal Mobile em relação aos demais, sem considerar o CAIXA Tem, desde 2011 a 2020.

### Transações Caixa – com rede compartilhada

Comparativo por ano (Em milhões de transações)



Nossa rede de atendimento é composta por 4.169 unidades, sendo 3.372 agências e 797 Postos de Atendimento – PA (464 agências prestam atendimento de Penhor, 2 unidades são instaladas em Barco e 8 PA são móveis instalados em Caminhões). Nossos clientes contam também com 28.161 terminais de

autoatendimento CAIXA distribuídos em 4.980 pontos e 23.798 terminais do Banco 24 horas. A rede de atendimento possui ainda 21.866 parceiros, sendo 13.056 Unidades Lotéricas e 8.810 correspondentes CAIXA AQUI. Totalizando, possuímos 54.196 pontos de atendimento à população.

## DISTRIBUIÇÃO DE CANAIS

### DEZ/20 • COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE CANAIS DISPONÍVEIS

Agência	Posto de Atendimento	Unidade Lotérica	CCA Total	CCA Negocial	CCA Transacional
<div> <div></div> 3.372 (0) </div>	<div> <div></div> 788 (5) </div>	<div> <div></div> 13.056 (72) </div>	<div> <div></div> 1.223 (14) </div>	<div> <div></div> 5.849 (231) </div>	<div> <div></div> 1.738 (-26) </div>
12/2019 09/2020	12/2019 09/2020	12/2019 09/2020	12/2019 09/2020	12/2019 09/2020	12/2019 09/2020
3.373 3.372	740 783	12.968 12.984	1.228 1.209	5.408 5.618	1.571 1.764

SAA Equipamentos	Sala Não Contígua Quiosque	Posto de Atendimento Eletrônico	Banco 24 horas
<div> <div></div> 26.240 (-34) </div>	<div> <div></div> 194 (-4) </div>	<div> <div></div> 1.070 (-53) </div>	<div> <div></div> 23.798 (122) </div>
12/2019 09/2020	12/2019 09/2020	12/2019 09/2020	12/2019 09/2020
26.422 26.274	211 198	1.218 1.123	23.780 23.676

Em 2020, implementamos o Projeto “Reposicionamento de Canais”, que visa a otimização da rede de canais, alinhada às necessidades de adequação ao mercado e aos diferentes perfis de clientes, prevendo a remodelagem de canais físicos, incluindo: implementação de novas tipologias de PA e Correspondente CAIXA AQUI, implementação de funcionalidades na ferramenta Hoje.CAIXA, além de novas jornadas em canais digitais, com priorização de negócio.

#### Macro Entregas:

- Abertura de 21 PA Agro;
- Novas jornadas negociais nos canais remotos e digitais;
- Novas funcionalidades no Hoje.CAIXA para oportunizar negócio nas agências;
- Expansão de novas tipologias da rede de correspondentes CAIXA AQUI.

Com relação a nossa atuação no pagamento do Auxílio Emergencial, foi constituído grupo de atuação tática para viabilizar meios alternativos de atendimento a demandas diversas dos clientes de forma não presencial, incluindo a orientação à rede de agências sobre canais alternativos disponíveis para atendimento a demandas diversas dos clientes.

Embora não tenha relação direta com o pagamento do Auxílio Emergencial, a atuação possibilitou a desoneração da mão-de-obra das agências para focar no atendimento ao auxílio e demais serviços essenciais.

Iniciado piloto de atendimento virtual nas agências, onde os empregados que estão atuando em *home office* atendem, de maneira remota e virtual, os clientes que estão presencialmente nas agências. Desta forma, foi possível reforçar o atendimento nestas unidades sem exposição dos empregados integrantes dos grupos de risco de contágio para a covid-19.

Com a necessidade de expansão do atendimento em razão dos pagamentos de Auxílio Emergencial e FGTS Emergencial, também foram ampliados os horários de atendimento das Salas de Auto Atendimento de 652 unidades, favorecendo significativamente a disponibilidade dos serviços aos clientes, conforme números a seguir apresentados:

- Maior volume transacional realizado em ATM desde 2014, superando 2,6 bilhões de transações, aumento de 7,14% em relação a 2019.
- Maior volume de saques em terminais de autoatendimento: Considerando 743 milhões nos

ATM CAIXA e 347 milhões no Banco24Horas, superamos a marca de 1,09 bilhões de transações, 1,23% acima do ano anterior

- Maior volume de transações sociais desde 2017: Dos 193,4 milhões de transações, 13,07% a mais que em 2019, 171 milhões foram em transações sociais.

Com o lançamento da nota de R\$ 200,00, a CAIXA adequou o canal de forma tempestiva, orientando e utilizando o numerário nas agências e máquinas de autoatendimento. Com a unificação de envelopes depositários ocorrida em 08 de setembro de 2020, a jornada de atendimento no canal foi facilitada, pois o cliente pôde passar a utilizar o mesmo envelope para depósito de cédulas e cheques.

## CRÉDITO PARA PESSOAS FÍSICAS

Entre as principais iniciativas de 2020 do varejo de crédito pessoa física da CAIXA, destacam-se:

- Possibilidade de pausa no pagamento de contratos comerciais de pessoa física por até 180 dias;
- Concessão de 3 meses de carência para novas contratações de crédito e renegociações;
- Redução de taxa de juros: crédito consignado a partir de 0,94% a.m., penhor a partir de 1,99% a.m., cheque especial a partir de 2,79% a.m. e CDC a partir de 2,17% a.m.;
- Renovação do contrato de penhor nos canais digitais e remotos da CAIXA, evitando a necessidade de o cliente comparecer à uma agência bancária;
- Ampliação das operações realizadas nos canais Internet Banking, Terminais de Autoatendimento, Correspondentes bancários e Unidades Lotéricas;
- Implementação de atendimentos através de canais remotos como WhatsApp e site da CAIXA.

Houve ainda o lançamento da linha crédito de antecipação do saque aniversário do FGTS em julho de 2020 (resultando em R\$ 4,9 bilhões de contratação no ano), o lançamento da recepção de documentos em meio digital e do atendimento remoto.

## CRÉDITO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Com foco no crédito para Micro e Pequena Empresa e, dadas as circunstâncias de 2020 no enfrentamento à crise econômica e social, o segmento crédito pessoa jurídica varejo conta, atualmente, com 19 produtos com saldo ativo em diferentes linhas, como Capital de Giro, Crédito Rotativo, Investimento e Renegociação. Entre os principais produtos de crédito e renegociação operados em 2020, destacam-se as operações voltadas ao enfrentamento da pandemia de covid-19 no Brasil. Em abril, a CAIXA firmou parceria com o SEBRAE por meio da qual foram disponibilizadas operações de crédito com garantia do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas - FAMPE.

Também foi lançado o Giro CAIXA Folha, linha de crédito destinada às empresas que desejam financiar o pagamento dos salários de seus trabalhadores. Em contrapartida, as empresas se comprometem a não rescindir, sem justa causa, o contrato de trabalho de seus empregados no período compreendido entre a data da contratação do crédito e o 60º dia após o recebimento da última parcela.

O PRONAMPE, linha de crédito concedida no âmbito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte regulamentada pela Lei 13.999/2020 e garantida pelo Fundo de Garantia de Operações - FGO, foi criado com o intuito de desenvolver e fortalecer os pequenos negócios destinado a MEI e empresas com faturamento bruto igual ou inferior a até R\$ 4,8 milhões em 2019.

Houve o lançamento do Microcrédito PRONAMPE, sendo que a CAIXA foi o único banco a destinar R\$ 50 milhões dos recursos do PRONAMPE para o Microcrédito Produtivo Orientado.

Além desses, também foi lançado o GIROCAIXA FGI, operação de Crédito Especial Empresa que integra o Programa Emergencial de Acesso ao Crédito (PEAC), destinado às empresas com faturamento fiscal anual, apurado em 2019, superior a R\$ 360 mil e inferior ou igual R\$ 30 milhões com garantia do Fundo de Garantidor de Investimento – FGI.

Mostrando grande versatilidade e adaptabilidade, a CAIXA assumiu protagonismo no mercado entre as linhas de créditos emergenciais, atuando com agilidade e eficiência no lançamento de produtos de crédito que

ajudaram a amenizar os impactos da situação crítica pela qual passaram a economia e a sociedade do país. Tal fato é comprovado pela força demonstrada pela CAIXA em tais operações, com destaque adicional para a liderança de mercado no PRONAMPE e no Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas - FAMPE.

Durante os meses do *lockdown*, instituído em diversas regiões do país, as micro e pequenas empresas, em geral, apresentaram queda do faturamento. Por meio das linhas emergenciais, a CAIXA beneficiou mais de 300 mil empresas.

## AGRONEGÓCIO

A CAIXA conta atualmente com mais de 50 produtos de financiamento que visam atender desde agricultores familiares, cooperativas e grandes empresas do setor agropecuário em suas diferentes atividades produtivas. As linhas de custeio e de industrialização são as principais finalidades dos financiamentos concedidos, as quais totalizaram 78% do volume de crédito em 2020. A soja continua sendo o principal produto financiado pela CAIXA, seguido pelo milho e bovinocultura. As regiões Sul e Centro-oeste são as principais áreas de atuação,

em linha com a distribuição geográfica da produção agropecuária nacional, respondendo por 39% e 31%, respectivamente, da carteira atual da empresa.

Houve ainda, em 2020, o lançamento de linhas de financiamento para produtores rurais enquadrados no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - PRONAF, além da retomada do investimento para produtores no âmbito do Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor - PRONAMP, bem como a ampliação das linhas de financiamento com *funding* em recursos livres.

### Concessão das Linhas Emergenciais – Varejo PJ

Produto	Caixa	Mercado	Participação	Posição Mercado
PEAC/FGI	15.094	92.089	16,4%	5
PRONAMPE	15.569	37.523	41,5%	1
PESE	317	7.952	4,0%	5
Fampe	2.315	2.323	99,6%	1

Concessões em R\$ milhões

Fontes:

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

<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/garantias/peac/dados-operacionais>

<https://www.bcb.gov.br/app/pese/>

<https://datasebrae.com.br/emprestometro/>

Acesso em: 21/01/2021



Visita CAIXA Mais Brasil  
Fazenda Santo Aurélio em Paracatu/MG



## CARTÕES

### Cartão CAIXA Sim

A expansão do portfólio de cartões contou com o lançamento do Cartão CAIXA SIM na Bandeira Visa em junho de 2020. O Cartão CAIXA SIM Visa é de uso internacional, que permite compras em lojas físicas e virtuais, destinado a clientes que necessitam de um meio de pagamento simplificado e de baixo custo. O produto conta com a isenção permanente de anuidade e taxas de juros reduzidas.

### Cartão de Crédito Virtual

Em novembro de 2020, a CAIXA disponibilizou aos clientes o novo Cartão de Crédito Virtual, pelo qual o cliente paga suas compras na internet e mantém as informações do seu cartão físico protegidas. Para compras com o cartão virtual, o portador deverá consultar no App Cartões CAIXA todos os dados necessários para a realização da transação como número do cartão, nome no cartão, código de segurança dinâmico (diferente a cada transação) e validade do cartão. Não há cobrança de tarifa e nem há emissão de cartão físico para o cartão virtual.

### App Cartões CAIXA

Em novembro de 2020, foi disponibilizada nas lojas de Apps *Play Store* (Android) e *Apple Store* (iOS) a versão 5.0 do App Cartões CAIXA. A versão passou a ter novas funcionalidades que visam proporcionar aos usuários mais autonomia e melhor experiência na utilização do App Cartões CAIXA, conforme a seguir:

- Acesso por Biometria - possibilidade para acessar o App, usando a biometria como instrumento de segurança;
- Cartão de Crédito Virtual - opção para o cliente pagar suas compras na internet e manter as informações do seu cartão físico protegidas;
- Transferência de Limite - opção, por meio da qual o cliente que possui mais de uma conta de cartão de crédito ativa e cadastrada no App poderá realizar transferência de limites entre um cartão e outro;
- Rastreamento de Cartões - acompanhamento, pelo App, do status de envio da nova via de cartão de crédito;

- Perfil de Gastos - gerenciamento de faturas com a apresentação gráfica das principais categorias de estabelecimentos (restaurante, saúde, supermercado, etc.) onde os gastos estão concentrados com os respectivos valores e percentuais;
- Geolocalização - Para maior segurança da utilização do App, alguns dos serviços só poderão ser acessados após o compartilhamento da localização pelo cliente;
- Contratação de cartões - acesso aos produtos do portfólio de Cartões de Crédito da CAIXA para o cliente escolher aquele que mais se enquadra ao seu perfil.

## PROGRAMA DE QUALIDADE DE VENDAS - PQV

A CAIXA implantou o Programa de Qualidade de Vendas, que tem como objetivo melhorar a experiência do cliente CAIXA com a mitigação dos riscos no relacionamento com os usuários de produtos e serviços financeiros da instituição, decorrentes de condutas inadequadas na realização de seus negócios. O programa aborda em seu portfólio o monitoramento da política de concessão de vários produtos e serviços, sendo que para o produto cartão de crédito é verificado o índice de utilização, ou primeira compra, nos 90 dias subsequentes à concessão. O programa está alinhado aos parâmetros definidos pelo Banco Central, refletindo a melhoria constante do modelo de gestão de vendas da CAIXA e na cultura organizacional dos seus empregados.

## PIX

O novo serviço de pagamentos instantâneos - Pix, instituído no mercado brasileiro pelo Banco Central, por meio da Resolução BCB n.º 1/2020 de 12 de agosto de 2020, foi disponibilizado pela CAIXA em seus canais digitais a todos os clientes pessoa física e jurídica, detentores de contas corrente e poupança.

O Pix representa uma grande inovação nas trocas financeiras nacionais, tanto pelo crédito imediato dos recursos transferidos quanto pela disponibilidade do serviço 24 horas por dia e em todos os dias do ano.

A implantação desse serviço desafiou as instituições participantes do Arranjo Pix, tanto pela necessidade de desenvolvimento de novos sistemas e interfaces com o regulador, quanto pelas entregas mandatórias de cada etapa de homologação do projeto.

A CAIXA se engajou no desafio e reuniu gestores de negócios, canais, tecnologia e segurança em um grupo de trabalho focado na implementação de todas as interfaces e funcionalidades mandatórias e cumpriu todas as etapas do projeto dentro do cronograma, as quais foram homologadas pelo Banco Central que a habilitou a participar do Arranjo Pix.

A operação restrita do Pix foi iniciada em 05 de outubro de 2020 e, até dezembro de 2020, os clientes CAIXA cadastraram mais de 26 milhões de chaves Pix, o que representou 19,7% de todas as chaves cadastradas no mercado. O ano de 2020 fechou com o volume de quase 49,2 milhões de transações Pix realizadas nas contas da CAIXA, entre enviadas e recebidas, movimentando mais de R\$ 13,6 bilhões de reais.

## RESULTADOS

### Crédito para Pessoa Física

Em 2020, a CAIXA originou R\$ 77,5 bilhões em contratações de empréstimo para o varejo pessoa física, um crescimento de 131,5% em relação ao ano de 2019. A carteira comercial PF encerrou 2020 com saldo de R\$ 84,8 bilhões, crescimento de 12,6% em relação a 2019.

Produto	Carteira (em milhões)
Crédito pessoa	4.725
CDC	3.985
Consignado	70.162
Construcard	624
Financiamento de veículos	238
Cheque especial	2.294
Penhor	1.821
Renegociação	948
<b>Total</b>	<b>84.796</b>

### Crédito para Micro e Pequenas Empresas

A carteira de operações de crédito destinada às Micro e Pequenas Empresas alcançou quase R\$ 48

bilhões de saldo, apresentando uma variação positiva de 123% em relação ao ano anterior. Destaque para o Capital de Giro, com participação superior a 90% no total da carteira e crescimento de 160% em relação a 2019.

O avanço da carteira como um todo, bem como a elevada representatividade dos produtos lançados na pandemia, reafirmou o compromisso da CAIXA com o Brasil e os brasileiros, principalmente em um ano tão complexo como 2020.

Em 2020, foram concedidos mais de R\$ 260 milhões em operações de Microfinanças, atendendo aproximadamente 27.700 empreendedores.

### Agronegócio

Em 2020, a CAIXA realizou R\$ 7,9 bilhões em contratações de financiamento rural, com crescimento de 73% em relação a 2019, com destaque ao segmento de pessoas físicas que, com 49,5% da carteira, cresceu 100% em relação a 2019.

Tal volume de contratações fez com que a CAIXA fechasse 2020 com um saldo de carteira de R\$ 7,72 bilhões, seu melhor fechamento de ano desde sua entrada no crédito rural em 2012.

### Cartões

No ano de 2020, os negócios de cartões da CAIXA aumentaram sua participação, atingindo 15,39% de todo faturamento de cartões de crédito e débito do mercado brasileiro, materializando o viés de crescimento verificado nos últimos anos.

Dados de faturamento		
Modalidades	Base	Faturamento
Cartão de Crédito e Débito	209 milhões	R\$ 308 bi
Cartão de Crédito	5,8 milhões	R\$ 44 bi
Cartão de Débito	203 milhões	R\$ 263,8 bi

Em 2020, o faturamento em compras que utilizaram Cartões de Débito como meio de pagamento foi da ordem de R\$ 263,8 bilhões, consolidando a CAIXA como o maior banco de débito do Brasil, com um crescimento de 61% em relação a 2019, uma média de 9,6 milhões de transações aprovadas por dia. Do faturamento total, R\$ 51,7 bilhões foram com uso do cartão de débito virtual.

Em razão da pandemia covid-19, o desempenho dos cartões de crédito da CAIXA finalizou 2020 com um saldo de carteira de R\$ 10,9 bilhões, uma queda de 12,7% em relação ao ano anterior. A CAIXA aprimorou seus processos de cobrança, disponibilizando aos clientes a possibilidade de renegociar seus débitos pelo App de Cartões, que teve como reflexo direto a redução da inadimplência, terminando o ano com índice de 7,34%.

## Captação e Serviços de Varejo

No que diz respeito à estratégia de contas, em 2020 houve a evolução de 21,4% nos depósitos em poupança e de 60,2% nos depósitos à vista em comparação à 2019. Em dezembro de 2020, os depósitos em conta corrente e poupança totalizaram R\$ 447,1 bilhões. A nossa principal fonte de recursos continua sendo a poupança, com saldo de R\$ 389,8 bilhões. Ao final do período, a base de contas totalizou 230,2 milhões, sendo 196,7 milhões de contas poupanças, 15,1 milhões de contas correntes e 18,4 milhões de outros produtos de depósitos, dos quais destacamos o incremento de 114 milhões de contas poupanças em 12 meses, sendo que as Poupanças Sociais Digitais CAIXA foram responsáveis por 92,4% desse quantitativo. O número de contas correntes permaneceu estável.

## PARCERIAS

### Parceria Claro e CAIXA:

- “Recarregue e Ganhe – fim de ano”: Parceria inédita com benefícios para clientes da Claro com o Pix cadastrado na CAIXA. Durante todo o mês de dezembro, clientes com a Chave Pix cadastrada e que efetuaram R\$ 20,00 de recarga da operadora Claro, pelo App CAIXA Tem, tiveram acesso a uma promoção exclusiva, recebendo mais R\$ 10,00 em créditos, durante 3 meses;
- As recargas promocionais representaram 96,3% das recargas totais realizadas em canais digitais CAIXA Tem, IBC ou App CAIXA;
- 58% das recargas realizadas foram da faixa de R\$ 20,00, com média de 7.184 recargas/dia;
- 109 mil acessos ao site da Promoções CAIXA-Claro;

- 166% de aumento na receita com recargas de celular no App CAIXA Tem.

### Desafio Startups Open Banking:

Lançado em outubro 2020, em parceria com a empresa 100 Open Startups, buscou prospectar soluções estratégicas e táticas no mercado de *startups*, que serão revertidas em oportunidades e parcerias para CAIXA.

### Workshop Open Banking:

No segundo semestre de 2020, os altos executivos da CAIXA – Vice-Presidentes, Diretores e Superintendentes Nacionais, participaram de Workshop para análise da percepção CAIXA no ambiente de *Open Banking*, patrocinando um movimento de aculturação na empresa para posterior definição das estratégias e modelos de negócio a serem explorados com o sistema financeiro aberto.

### Jornada Digital do Pix:

O Pix tornou o processo de transferência mais fácil e ágil, com o mesmo nível de segurança. Para divulgação foram produzidos: campanha publicitária para TV, banners para internet, e canais digitais, spot, posts para redes sociais, cartazes e filipetas para as agências; ações de parceria com atacado e empresas parceiras.

- Evolução de 6,7% para 19,4% de participação; nas chaves cadastradas no Bacen;
- 49,2 milhões chaves Pix cadastradas;
- 9,9 milhões de transações realizadas;
- R\$ 275,66 de valor médio das transações diárias.

### Site CAIXA:

O site da CAIXA está em constante atualização em direção à transformação de um canal de informação a um portal de serviços, que agrega funcionalidades que vem ao encontro das necessidades negociais dos nossos clientes.

- 998 milhões de acessos ao site CAIXA em 2020, para consultar informações dos mais diversos serviços e produtos, efetivação e solicitação de transações, como:
- 1,2 milhão de *leads* para prospecção de novos negócios via Portal CAIXA com sua Empresa;
- 13,5 milhões de acessos ao Portal CAIXA com Você.

## INFRAESTRUTURA

Além da manutenção do estoque de operações de saneamento e infraestrutura – Pessoa Jurídica Privada e Companhias Públicas não-dependentes, em 2020 foram contratadas 48 operações de crédito, no Programa Saneamento para Todos, com recursos do FGTS, que somaram R\$ 803 milhões, com valor médio de contrato de R\$ 16,7 milhões. Foram ainda realizados desembolsos que alcançaram o volume de R\$ 706 milhões. Ainda, em decorrência da pandemia de covid-19, foram aprovados pleitos de pausa que somam R\$ 571 milhões em parcelas, cujo saldo das operações acumulam R\$ 13 bilhões.

É importante destacar a participação e o acompanhamento dos debates que envolveram a evolução das leis que afetam diretamente os setores de saneamento e infraestrutura, tendo em vista que um ambiente regulatório mais sofisticado traz maior segurança jurídica e confiança para investidores, tomadores, garantidores e financiadores, ou seja, para todos participantes do processo, dentre as principais regulações ressaltamos as que seguem:

- Lei nº14.026 de 15 de julho de 2020, que atualizou o marco legal do saneamento básico, aperfeiçoando a legislação existente, com o aprimoramento dos quatro pilares: Universalização, Regulação, Contratação, Regionalização;
- Lei nº13.448 de 05 de junho de 2017, que permitiu a devolução amigável das concessões que entraram em dificuldades financeiras nos setores de aeroportos e rodovias, e cujas ações estão sendo implementadas;
- Lei nº14.112 de 24 dezembro de 2020, que atualizou a legislação referente à recuperação judicial, à recuperação extrajudicial e à falência;
- Lei nº14.052 de 08 de setembro de 2020, que estabelece novas condições para a repactuação do risco hidrológico de geração de energia.

Os avanços na regulação são essenciais para que haja mais segurança nas operações contratadas, especialmente em 2020, ano marcado pela pandemia do covid-19.

## DESAFIOS

- Cultura ainda incipiente do capital privado nacional em investir em infraestrutura, via mercado de capitais;
- Fatores macroeconômicos, balança deteriorada dos principais empreendedores do mercado de saneamento e infraestrutura, dentre outros;
- Desvalorização cambial.

A superação dos desafios identificados perpassa pelo aperfeiçoamento de processos internos e o fomento de um ambiente colaborativo entre todos os *players* do setor: Bancos, agências de fomento, agências reguladoras, investidores, empreendedores, visando a criação de novos modelos de negócios. No cenário dos próximos cinco anos (2021 a 2025), para o setor de infraestrutura e saneamento, projeta-se a manutenção da CAIXA entre os maiores *players* do mercado.



Visita CAIXA Mais Brasil Fazenda São José em Niquelândia/GO



# CLIENTES

## RENDA BÁSICA

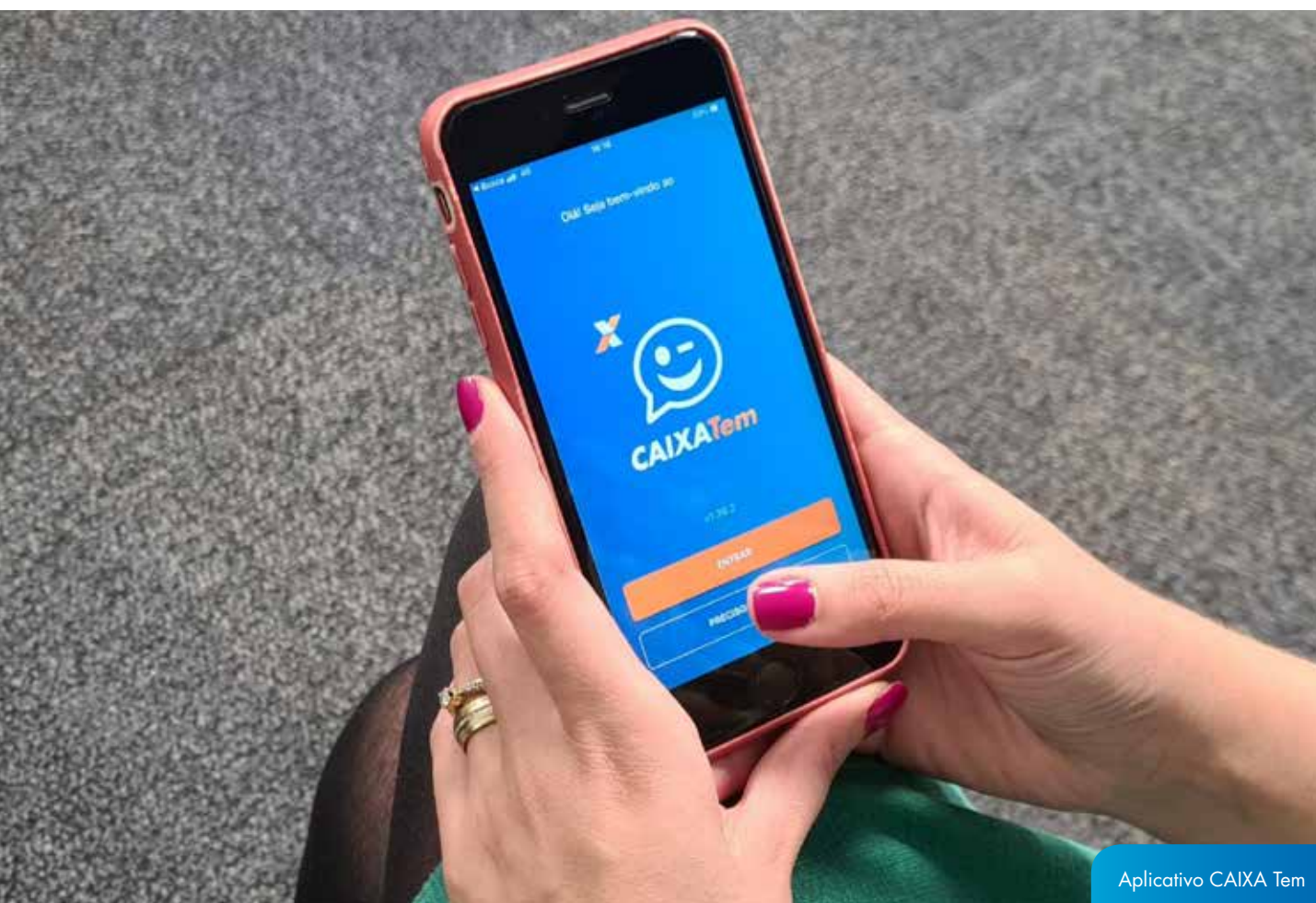
Em junho de 2020 foi criada uma unidade executiva dedicada exclusivamente à estratégia de clientes da baixa renda. Responsável por mais de 100 milhões de clientes atualmente, seu principal objetivo é fomentar o acesso ao mercado bancário, promovendo o relacionamento a partir da trilha de cidadania financeira, preferencialmente de forma digital.

A Trilha de Cidadania Financeira CAIXA foi desenvolvida para conduzir o processo de inclusão bancária e digital, conscientizando quanto ao uso dos produtos e serviços financeiros e objetivando contribuir com a melhoria na qualidade de vida e saúde financeira dos indivíduos:

- **Inclusão Bancária:** tem como principal desafio a necessidade de viabilizar acesso à conta bancária e desmistificar o uso da moeda, dos sistemas

financeiros, produtos e serviços bancários, tornando-os mais simples, amigáveis e de fácil compreensão;

- **Inclusão Digital:** ações que vão além do ensino das funcionalidades e canais de acesso, envolvendo formação de confiança no processo digital, estimulando autonomia e criticidade, capacitando o cliente na identificação de possíveis indícios relacionados à fraude ou golpe;
- **Relacionamento:** aproveitamento dos resultados obtidos por meio das ações de inclusão bancária e digital para subsidiar a manutenção e incremento do relacionamento. Essa etapa da trilha busca adequar ofertas de produtos e serviços bancários alinhados ao perfil receptor;
- **Educação Financeira:** com intuito de desenvolver sistematicamente capacidade e autoconfiança dos clientes na gestão dos seus recursos financeiros, a quarta etapa da trilha objetiva incluir



Aplicativo CAIXA Tem

educação financeira nas jornadas de desenvolvimento e distribuição de todos os produtos e serviços da CAIXA.

Além disso, destacam-se as seguintes iniciativas promovidas pela CAIXA:

- **Espalhe o Bem:** projeto de fomento à cidadania financeira que visa apoiar a inclusão digital de milhões de brasileiros a partir de atendimento presencial e acolhedor, para incentivar e ensinar os clientes no uso do App CAIXA Tem;
- **Dia D:** Empregados, em sua maioria de áreas da matriz e filiais, atuaram presencialmente em 59 agências em todo o território nacional, com foco na recepção e orientação de clientes, com o intuito de capacitá-los para que tivessem autonomia na realização de seus próprios atendimentos com uso de canais digitais;
- **Capacitação:** Formação e sensibilização dos empregados de unidades foco de atuação para torná-los multiplicadores - chamados de agentes CAIXA Tem. Os treinamentos, realizados por vídeo conferência, possuíam o objetivo de alinhar as principais necessidades dos clientes que buscam atendimento nas agências, mostrando formas adequadas de oferecer e replicar conhecimento para o público externo, a fim de que todo agente público ou parceiro da CAIXA seja também um multiplicador de conhecimento e o maior número possível de clientes tenham autonomia na realização de seus próprios atendimentos com uso de canais digitais.

## MPE

A CAIXA mais do que nunca esteve atenta às demandas dos clientes micro e pequenas empresas e em 2020 seu propósito de ser o banco parceiro impulsionador de negócios sustentáveis das MPE se mostrou ainda mais latente. As MPE possuem um papel econômico fundamental no Brasil: representam 99% dos negócios brasileiros, 30% do PIB e são responsáveis por 55% dos empregos gerados no país. De acordo com o SEBRAE, o Brasil possui mais de 17 milhões de pequenos negócios (7 milhões de micro e pequenas empresas e 10,9 milhões de MEI). Nos 9 primeiros meses de 2020, o número de MEI

(microempreendedores individuais) no Brasil cresceu 14,8%, quando comparado com o mesmo período de 2019, chegando a 10,9 milhões de registros, de acordo com o Portal do Empreendedor. Em razão da crise ocasionada pela pandemia do covid-19, os brasileiros estão buscando, na atividade empreendedora, uma alternativa de renda. Assim, ainda conforme pesquisa feita pelo SEBRAE, até 25% da população adulta, aproximadamente, vai estar envolvida até o fim do ano, na abertura de um novo negócio ou com uma empresa com até 3,5 anos de atividade.

A força das MPE é notada principalmente nas atividades de Comércio e Serviços (que juntas respondem por 23% dos 30% do PIB). As características próprias desses segmentos, e o fato de estarem presentes em todos os bairros, de todos municípios brasileiros, possibilitam que as empresas de menor porte sejam competitivas e de fundamental importância para a sociedade brasileira. Diante do cenário desafiador apresentado no último ano, foram firmadas parcerias para facilitar o acesso ao crédito aos setores atingidos pela crise do novo covid-19, dentre as quais citamos:

- Assinatura de acordo entre CAIXA e SEBRAE, com adesão ao Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE);
- Adesão aos programas: PESE – Programa Emergencial de Suporte a Empregos; PEAC FGI BNDES – Programa Emergencial de Acesso ao Crédito, e PRONAMPE - Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

Tais medidas resultaram em R\$ 41 bilhões em crédito concedido, para mais de 340 mil empresas.

A parceria com o SEBRAE proporcionou também que os proprietários de micro e pequenas empresas sejam acompanhados ao longo de todas as fases da operação de crédito (garantia do FAMPE), por meio da oferta de capacitações e soluções adequadas às necessidades de cada empreendedor, possibilitando assim uma melhor gestão dos recursos e consequentemente tornando a MPE mais preparada para o mercado.

Compreendendo que os empresários necessitavam de um canal de atendimento digital, devido à necessidade de isolamento social provocado pela covid-19, foi lançado o Portal CAIXA Com Sua Empresa (<https://www.caixa.gov.br/caixacomsuaempresa>) para que clientes

e não clientes tivessem acesso e orientação quanto às medidas adotadas pela CAIXA para enfrentamento da crise, assim como informações sobre portfólio de produtos e serviços. O portal permitiu que os empresários fizessem manifestação de interesse nas soluções bancárias disponibilizadas pela CAIXA para posterior contato da rede de atendimento. Ao final de 2020, o portal tinha mais de 1,1 milhão de manifestações, o que resultou em R\$ 7 bilhões em contratação.

## ALTA E MÉDIA RENDA

A estratégia dos segmentos Alta e Média Renda é voltada a cumprir o propósito descrito a seguir:

A CAIXA apoiará o cliente da Classe Média a continuar a sua ascensão financeira, possibilitando o acesso a novos patamares de consumo, por meio da ampliação de *cross-selling* e do engajamento da base de clientes, com migração do 1º relacionamento para a CAIXA, de forma a rentabilizar a base atual e expandir a base em nichos prioritários de maior retorno, com apoio de ferramentas de segmentação e CRM e de processos digitais para prospecção e fidelização de clientes.

Para os clientes de Alta Renda, a CAIXA será o banco que se colocará à disposição para viabilizar os eventos importantes da vida do cliente, com uma oferta completa, customizada e sólida de produtos de investimento, crédito e serviços bancários, alavancando esteiras e processos digitais que buscam atender os requisitos chave para o segmento, de forma a expandir a penetração da CAIXA neste mercado e atrair o 1º relacionamento com o cliente.

Como forma de monitorar a percepção e satisfação de clientes e não clientes CAIXA em relação à atuação e posicionamento da instituição/conglomerado para o segmento de Alta Renda, foi realizada, em 2020, a Pesquisa Qualitativa Alta Renda. Realizada entre os dias 20/01 e 03/03 em 6 estados da Federação nas 5 regiões do país, a pesquisa constituiu na formação de 32 grupos de discussão estruturados a partir da faixa etária e do tipo relacionamento dos pesquisados com a CAIXA, sendo 16 grupos formados com clientes atuais do segmento Alta Renda e outros 16 formados com clientes desse segmento de outras instituições financeiras. Entre os objetivos da pesquisa, destaca-se os de “Identificar a imagem da CAIXA percebida pelos clientes CAIXA e da concorrência” e “Identificar

expectativas em relação ao modelo de atendimento, ao portfólio de produtos e serviços, e seus desejos e anseios em relação às novas tipologias de agência”.

Alinhado à Estratégia de Clientes, em um movimento institucional de se aprimorar a gestão do atendimento e a relação com os clientes e usuários CAIXA, foi introduzida uma nova formatação das carteiras gerenciais, sendo que, a partir do número reduzido de clientes por gerente, estimula-se a valorização e percepção do relacionamento. Dessa forma, cumpre destacar que o modelo implantado, visto que contribui para uma melhor relação, conhecimento e acompanhamento do cliente por parte do gerente, propicia condições para uma abordagem qualificada e oferta assertiva de produtos e serviços adequados à real necessidade de cada cliente, favorecendo o fortalecimento da imagem institucional e do vínculo de confiança com os clientes.

De forma a fortalecer a atuação da instituição neste segmento, promover o acultramento das abordagens guiadas pelas necessidades que potencializem o relacionamento com os clientes e consolidar os preceitos ligados ao *suitability*, realizou-se em 2020 a elaboração do Manual de Atuação e ações de treinamento com Gerente Alta Renda, bem com a revisão do Portfólio de Investimentos para Alta Renda de forma a incorporar produtos que melhor correspondam ao anseios desses clientes e que se encaixem ao contexto econômico atual. O conteúdo revisado passou a ser disponibilizado na página de investimento da CAIXA, além da realização de lives com investidores.

Ademais, no seio desse Modelo e em convergência com as conclusões extraídas da pesquisa com a Alta Renda, intensificou-se a estrutura e a atuação das Agências Digitais, canal esse que ganhou relevância para o posicionamento Digital da instituição. As Agências Digitais propiciam um atendimento especializado, cômodo, ágil e seguro. Nesse sentido, buscando-se também um relacionamento efetivo e que atenda às necessidades dos mais diversos perfis encontrados entre os clientes de nichos estratégicos, estruturou-se um modelo híbrido, no qual há a possibilidade de se conciliar o atendimento digital, destinado aos clientes mais afeitos aos canais remotos, com o atendimento presencial, àqueles que, pelas mais variadas razões, não possam ou não se sintam confortáveis à utilização desses canais, sendo o atendimento prestado, independentemente do canal escolhido pelo cliente, por um profissional com qualificação diferenciada.



Por oportuno, pontuamos as ações decorrentes dos desafios enfrentados ao longo de 2020, os quais demandaram ajustes na atuação da CAIXA, em especial do desenvolvimento de novas linhas de crédito e atenção diferenciada às opções de investimentos e segurança. Nesse cenário, elencamos as seguintes ações:

- **Estratégia de lançamento do produto Antecipação do Saque Aniversário FGTS** - Linha de crédito destinada a clientes Pessoa Física que optaram pelo Saque Aniversário FGTS, modalidade de saque anual do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, instituído pela Lei nº 13.932, e que indicaram a CAIXA para receber o recurso. Baseado em uma visão cliente, a operação foi implantada em jornada CAIXA de contratação 100% digital;
- **Estratégia Pausa** - Como forma de mitigar eventuais reflexos econômicos oriundos da crise estabelecida pela pandemia da covid-19, foi construída a estratégia de pausa. Em canais de atendimento remotos e digitais, os clientes CAIXA puderam solicitar a pausa no pagamento dos contratos de crédito comercial e habitacional, por até 180 dias (6 parcelas). O plano de comunicação realizado e a definição das diretrizes para implantação da pausa nos canais WhatsApp, SMS, 0800, URA, IBC, telecobrança, ampliaram o alcance da estratégia;
- **Estratégia Aumento de Margem Consignado INSS** - Estratégia com a qual, se valendo dos canais IBC/Mobile, ATM e SMS, divulgou-se ao público aposentado e pensionista do INSS o aumento, de 30% para 35%, da margem de contratação das operações de empréstimo consignado INSS, conforme estabelecido pela Medida Provisória (MP) nº 1.006/2020;
- **Ampla comunicação aos Clientes** - A partir da disponibilização de novas ferramentas e soluções, intensificou-se o atendimento digital e remoto e o posicionamento digital da CAIXA. Diante disso, também foram desenvolvidas ações de comunicação, com a finalidade de divulgar e orientar os clientes para o uso dos novos canais remotos de atendimento CAIXA (WhatsApp), viabilizando consultas, realização de transações e efetivação de operações em canais de menor custo para a CAIXA e maior comodidade aos clientes.

Por fim, considerando o aumento da base de clientes CAIXA, foram iniciadas estratégias para explorar, de maneira proativa, o incremento no *mix* e rentabilização de clientes, voltadas para ofertas e abordagens comerciais dos segmentados, tendo-se em mente que clientes dos segmentos de Alta e Média Renda possuem necessidades e anseios diferentes quando comparados a clientes dos segmentos de menor renda, exigindo requisitos diferenciados dos agentes bancários, visto que, quanto maior a faixa de renda, mais os clientes valorizam o relacionamento com a instituição bancária, a amplitude da oferta de produtos, serviços e canais e o atendimento personalizado.

## PRIVATE

Com o propósito de oferecer soluções bancárias e financeiras exclusivas para clientes de elevado patrimônio, refinar o modelo de atuação no mercado de alta renda, potencializar a geração de resultados e a relevância em negócios estratégicos, a CAIXA iniciou a implantação de Serviços Private, com previsão de divulgação ao mercado no primeiro semestre de 2021.

A aprovação da Estratégia Private foi viabilizada em junho de 2020, exprimindo o compromisso da alta administração e atendendo as regras de Governança vigentes. De modo a adequar o modelo de negócios da CAIXA para fazer frente às oportunidades identificadas, foram formuladas estratégias de implantação do Private, que viabilizarão a criação de segmentos robustos e competitivos, com o objetivo de:

- Propiciar um ambiente favorável ao cumprimento dos desafios negociais da CAIXA;
- Oferecer condições para a realização de negócios e a obtenção de resultados sustentáveis;
- Fortalecer a atuação em todos os segmentos, ampliando a presença da CAIXA em mercados potenciais;
- Gerar valor e oferecer ao cliente um atendimento alinhado às suas expectativas e necessidades.

Na CAIXA, o segmento é formado por clientes pessoa física com volume de aplicações igual ou superior a R\$ 3 milhões e clientes vinculados aos Grupos Econômicos. A implantação da estratégia adota medidas necessárias para garantir o sigilo das informações, restringindo o acesso aos dados confidenciais,



reservados e/ou privilegiados do cliente a um grupo específico de empregados, atendendo assim as recomendações da ANBIMA.

De forma a assegurar os melhores padrões de atendimento e atuação do Segmento, além de atender as diretrizes e princípios da Política de Relacionamento com Clientes da CAIXA, foram adotadas as seguintes medidas:

O relacionamento do cliente Private é centralizado nos Gerentes de Relacionamento, que têm como atribuição a atuação com consultoria especializada e visão estratégica voltada à apresentação de soluções financeiras, à administração de investimentos, ao gerenciamento de riscos e ao planejamento financeiro, fiscal e sucessório do cliente.

A Rede de Atendimento é composta por Superintendências Executivas Private e Representações Regionais Private distribuídas de forma a garantir atuação em todo território nacional e que possuem como atribuição a gestão das carteiras e o atendimento dedicado e especializado aos clientes, assegurando a

execução do padrão e do modelo de atuação definidos de acordo com as estratégias voltadas aos clientes do Segmento.

As unidades de Rede Private dispõem de soluções tecnológicas e serviços que permitem o atendimento remoto e/ou digital.

Os clientes Private serão abordados exclusivamente pela Rede Private, garantindo assim a gestão efetiva da carteira pelo profissional com a especialização exigida pelo mercado, que assegurará a execução do padrão e do modelo de atuação definidos para estes clientes, em consonância ao compromisso da CAIXA em promover experiências diferenciadas aos clientes e observando as peculiaridades de cada perfil.

O posicionamento de marca e a implantação do Segmento Private atribuem à CAIXA maior potencial competitivo, posicionando-a como um banco reconhecidamente forte que, além de ter um papel social estratégico para as políticas públicas inclusivas, também desempenha um papel de excelência voltado aos segmentos de altíssima renda.

## FUNDOS DE Investimento

A pandemia decorrente da covid-19 impactou a economia mundial e trouxe deterioração relevante dos indicadores econômicos desde fevereiro de 2020. Neste contexto, em agosto de 2020 o Comitê de Política Monetária - COPOM reduziu a taxa básica de juros - SELIC para 2% ao ano (nova mínima histórica) e decidiu por manter a taxa nas últimas reuniões de setembro, outubro e dezembro de 2020.

Diante deste cenário, os parâmetros que influenciam a Receita de Prestação de Serviços - RPS gerada pelos fundos, basicamente Patrimônio Líquido ("PL") e Taxa de Administração, tiveram suas projeções de crescimento e estabilidade, respectivamente, afetadas.

### RECEITA

Em 2020, o acumulado de receita por prestação de serviços dos Fundos de Investimento e Carteiras

Administradas foi de R\$ 2,1 bilhões, uma queda de 13,7% em comparação com o ano de 2019 devido ao contexto econômico atípico.

### CAPTAÇÃO

Em 2020, a captação líquida acumulada de fundos de investimento participantes do ranking ANBIMA totalizou R\$ 23,5 bilhões. Mesmo em um ano marcado pela crise, este resultado foi muito superior ao ano de 2019, cuja captação líquida total de fundos de investimento encerrou o ano com R\$ 7,9 bilhões. Destaque para a resiliência da captação líquida dos fundos de ações durante o ano de 2020, a qual manteve captação líquida positiva em todos os meses do ano até novembro de 2020.

## DESAFIOS PARA 2021

Os principais desafios para 2021 são:

- Consolidação da oferta de produtos mais sofisticados (fundos de ações, multimercados e estruturados), reafirmando nossa posição de destaque na administração e gestão desse tipo de produto;
- Expansão da base de cotistas e aumento do *share of wallet*, por meio da oferta qualificada de um portfólio de produtos adequados a todos os perfis de clientes e aderentes ao cenário econômico, distribuídos de forma responsável e eficiente por meio dos diversos canais de distribuição.

## GOVERNO

### BENEFÍCIOS SOCIAIS

Em 2020, foram utilizados os canais de atendimento CAIXA, próprios ou da rede parceira, para atender e realizar o pagamento de aproximadamente 788 milhões de parcelas de benefícios sociais e INSS em todos os municípios brasileiros, totalizando R\$ 497,23 bilhões em benefícios pagos.

Entre os pagamentos mencionados, incluem-se os benefícios emergenciais concebidos como medidas

para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da covid-19.

A prestação desses serviços se traduziu na maior operação de inclusão social, bancária e digital do Brasil, permitindo que milhões de pessoas que nunca tiveram acesso ao sistema bancário, passassem a ter. Mais uma vez a CAIXA provou ser o principal parceiro do Governo como agente de políticas públicas.



Empregada Mércia, em atendimento  
Agência Cidade Ocidental/GO

A seguir, apresentamos a descrição dos principais produtos operados e ações realizadas cujo detalhamento referente à quantidade de pagamentos realizados e valores constam do quadro I, também apresentado nas próximas páginas.

## BENEFÍCIOS EMERGENCIAIS

Alinhada à sua estratégia de “Fortalecer a CAIXA como banco social”, a CAIXA atuou na operação e pagamento dos programas emergenciais do Governo Federal, bem como no pagamento dos programas regionais de transferência de renda, sendo essas algumas das principais ações de enfrentamento aos impactos ocasionados pela pandemia da covid-19.

### Auxílio Emergencial previsto na Lei 13.982/2020

A gestão do programa, no âmbito do Governo Federal, está a cargo do Ministério da Cidadania. Cabem ao Ministério e à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV os procedimentos relativos à seleção do público alvo e identificação dos critérios de elegibilidade para recebimento do benefício.

Entre as principais atribuições da CAIXA, destaca-se a disponibilização do site [www.auxilio.caixa.gov.br](http://www.auxilio.caixa.gov.br) e do App para smartphones que permitiu a inscrição dos requerentes do Auxílio Emergencial, que não pertenciam ao Programa Bolsa Família ou ao Cadastro Único, a abertura das contas Poupança Social Digital e a realização dos pagamentos aos beneficiários elegíveis.

Por meio da conta Poupança Social Digital, a CAIXA viabilizou a bancarização e inclusão digital dos brasileiros que não tinham acesso ao sistema bancário e efetuou os pagamentos do Auxílio Emergencial. Estes recursos foram movimentados pelo App CAIXA Tem, de linguagem fácil e intuitiva, adequados ao público beneficiário destes programas.

A plataforma de cadastramento ao programa permitiu que 109,2 milhões de cidadãos se candidatassem para recebimento do benefício. O site superou a marca de 1,89 bilhões de visitas e a central de atendimento exclusiva 111 registrou mais de 648,8 milhões de ligações.

Em continuidade ao programa, foi publicada a Medida Provisória nº 1.000 de 2 de setembro de 2020 que

instituiu o Auxílio Emergencial Extensão, benefício financeiro com previsão de pagamento de até quatro parcelas mensais no valor de R\$ 300,00 ou R\$ 600,00 (para mãe de família monoparental) com o intuito de manter o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da covid-19.

A parcela desse novo benefício foi paga independentemente de requerimento, de forma subsequente à última parcela recebida do Auxílio Emergencial, até 31 de dezembro de 2020, a despeito do número de parcelas recebidas, desde que o beneficiário atendes-se aos requisitos estabelecidos na Medida Provisória.

Do início do programa até o dia 31 de dezembro de 2020, foram pagos o total de 535,6 milhões de parcelas, no valor de R\$ 292,9 bilhões, que beneficiaram a 67,9 milhões de famílias através dos programas de Auxílio Emergencial e Auxílio Extensão numa ação de transferência direta de renda ao cidadão sem precedentes no país.

### Benefício Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda – BEm

Com o objetivo de reduzir os efeitos da pandemia pela covid-19 no mercado de trabalho, o Governo Federal editou a Medida Provisória nº 936/2020, que instituiu o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda – BEm, destinado aos trabalhadores que tiveram redução de jornada de trabalho e de salário ou suspensão temporária do contrato de trabalho.

A CAIXA atuou nos pagamentos dos benefícios, efetuando 19 milhões de pagamentos até 31 de dezembro de 2020, no valor total de R\$ 16,4 bilhões de recursos pagos aos trabalhadores.

### Antecipação do calendário do Abono Salarial

A Resolução CODEFAT Nº 857, de 1º de abril de 2020, além de estabelecer o calendário de pagamentos do Abono Salarial para o exercício 2020/2021, previu a antecipação dos pagamentos aos nascidos entre julho e dezembro para o mês de junho de 2020.

A permissão para antecipar os pagamentos possibilitou o crédito, no dia 30 de junho de 2020, de aproximadamente 6 milhões de benefícios para os trabalhadores em conta na CAIXA no valor total de R\$ 4,6 bilhões.

## Benefícios Emergenciais Regionais

Além dos benefícios emergenciais federais, a CAIXA também realizou o pagamento de 4 benefícios regionais de enfrentamento à pandemia: Auxílio Emergencial Alagoas, Renda Minas Gerais, AmpaRO – Rondônia e Renda Básica Emergencial – São Paulo.

Ao todo, foram disponibilizadas 4,4 milhões de parcelas a 1,5 milhão de famílias no valor total de R\$ 819,7 milhões.

## Cadastro Único

A CAIXA, contratada pelo Ministério da Cidadania, mantém o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único), que é composto pelo conjunto de informações capaz de identificar e caracterizar as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

O Cadastro Único é uma ferramenta de apoio à formulação e à implementação de políticas públicas com objetivo de promover a melhoria de vida dessas famílias, na medida em que reúne um conjunto de dados que permite aos gestores o conhecimento das vulnerabilidades a que a população pobre e extremamente pobre está exposta.

## Programa Bolsa Família

O Programa Bolsa Família é direcionado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza, com vistas a superar a situação de vulnerabilidade. O programa busca garantir a essas famílias o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde.

Em todo o Brasil, em média, 13,7 milhões de famílias foram atendidas mensalmente pelo Bolsa Família no ano de 2020.

O resultado da efetividade de pagamento do programa acumulado em 2020 foi de 99,43%, correspondendo a um aumento de 0,4 pontos percentuais em relação a 2019. Foram 97,8 milhões de parcelas pagas em 2020, no valor total de R\$ 18,6 bilhões no ano. A CAIXA também disponibilizou a central de atendimento ao beneficiário, a qual atendeu cerca de 20,8 milhões de ligações em 2020, sendo que 1,9 milhões (9,3%) foram atendidas por operadores e 18,9 milhões (90,70%) das ligações foram atendidas por meio da Unidade de Resposta Audível – URA.

## DEMAIS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA

No âmbito federal, em 2020, além dos programas de transferência de renda acima mencionados, a CAIXA também realizou a operação de pagamento dos programas Federais: Bolsa Atleta, De Volta Para Casa, Fomento, Garantia Safra e Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI.

Nos estados, Distrito Federal e municípios, houve, também, execução de operações de pagamento dos programas estaduais e municipais de transferência de renda com a participação da CAIXA:

- Bolsa Alfa (DF)
- Bolsa Escola do Ipojuca (PE)
- Bolsa Família Mun. Consorciada - Manaus (AM)
- Cartão Família Carioca (RJ)
- Chapéu de Palha (PE)
- DF Sem Miséria (DF)
- Família Paranaense (PR)
- Incluir Capixaba (ES)
- Primeiro Passo - Salvador (BA)
- Vida Nova - Nova Lima (MG)
- Abono Natalino da Paraíba (PB)
- Nota Fiscal Solidária – Pernambuco (PE)
- Renda Cidadã Goiás (GO)

O pagamento desses benefícios totalizou 5,01 milhões de parcelas e em valor total pago R\$ 915,61 milhões.

## BENEFÍCIOS AO TRABALHADOR

A CAIXA realizou o pagamento de benefícios ao trabalhador. Foram 53,48 milhões de pagamentos de benefícios, no valor total de R\$ 57,1 bilhões, distribuídos entre Seguro Desemprego, PIS Cotas/Rendimentos e Abono Salarial, em 2020.

### Cotas do PIS

No âmbito do pagamento das Cotas do PIS, entre os meses de janeiro a junho de 2020, a CAIXA realizou 176 mil de pagamentos, injetando R\$ 202 milhões em recursos na economia.

Com a edição da Medida Provisória nº 946, de 07 de abril de 2020, o fundo PIS/PASEP foi extinto e em 31 de maio de 2020 foi realizada a migração dos recursos para o FGTS.



A migração foi realizada para aproximadamente 9,3 milhões de cotistas representando o montante de R\$ 17,9 bilhões.

## Abono Salarial

Instituído pela Lei nº 7.998/90, o Abono Salarial é um benefício com valor de até um salário mínimo pago conforme calendário anual estabelecido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos em lei.

Em 2020, a CAIXA pagou 22,2 milhões de benefícios, no montante de R\$ 16,9 bilhões, considerando, inclusive, a ação de antecipação de calendário.

Do montante pago, 66,97% dos trabalhadores receberam os valores diretamente na conta de depósitos na CAIXA sem necessidade de se dirigirem a um canal de atendimento.

## Seguro Desemprego

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

A CAIXA atua como agente pagador do benefício Seguro Desemprego, proporcionando ao trabalhador receber o seu benefício em todos os seus canais, tais como agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de autoatendimento, além de efetuar o pagamento direto na conta do beneficiário.

Em 2020, foram pagas 31,1 milhões de parcelas, atingindo um total anual de R\$ 40 bilhões transferidos aos trabalhadores. A maior parte dos pagamentos, representando 57,38%, foi efetuada mediante crédito em conta de titularidade dos beneficiários.

## Pagamento de Benefícios Previdenciários

A CAIXA atua como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, atendendo a 6,2 milhões de cidadãos brasileiros, com participação de 18,2% do total de benefícios disponibilizados pelo INSS, ocupando o 3º lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos.

Em 2020, foram realizados 75,4 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 110,3 bilhões.

## APPS

### App Bolsa Família

O App Bolsa Família alcançou, até dezembro de 2020, cerca de 11,1 milhões de *downloads* no ano. Com o App, os beneficiários do Bolsa Família podem acompanhar a liberação do benefício, consultar o calendário de pagamentos, além de verificar as informações de pagamento das últimas parcelas 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.

O App Bolsa Família é uma estratégia CAIXA de ampliação do acesso aos canais de atendimento e está disponível para celulares, com opção de *download* em versões para sistemas operacionais Android e iOS.

### App CAIXA Trabalhador

O App CAIXA Trabalhador oferece opção de consultas de informações sobre o PIS, Abono Salarial e o Seguro Desemprego. Neste App, os usuários podem consultar se possuem parcela do Seguro Desemprego, Abono Salarial ou rendimentos do PIS disponíveis para saque.

Os beneficiários também podem obter informações sobre as condições para recebimento dos benefícios, como requisitos de enquadramento, documentação necessária para saque e prazos de recebimento dos valores, além de esclarecer as principais dúvidas sobre os programas.

O App está disponível para *download* gratuito, nas plataformas Android e iOS, tendo alcançado até dezembro de 2020 o total de 8,75 milhões de *downloads* no ano.

## NOVO FIES

O Novo FIES, operado pela CAIXA na condição de Agente Operador, Agente Financeiro e Gestor do Fundo Garantidor, abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do FIES Público realizadas a partir de janeiro de 2018.

Da carteira total do Novo FIES, 206.509 contratos estão em fase de utilização do financiamento enquanto 13.566 se encontram na fase de amortização (etapa na qual os estudantes começam a efetuar o pagamento do valor financiado).

Quadro I – Quadro de Pagamento dos Benefícios Sociais

Produto	2019	2019	2020	2020
	Qtd Parcelas	Valor Pago (R\$)	Qtd Parcelas	Valor Pago (R\$)
Bolsa Alfa (DF)	3.7 mil	0.12 milhões	3.5 mil	0.14 milhões
Bolsa Atleta	65 mil	125.71 milhões	66.2 mil	119.9 milhões
Bolsa Escola do Ipojuca	0.13 milhões	19.09 milhões	0.15 milhões	19.3 milhões
Bolsa Família Mun Consorciada – Manaus (AM)	0.24 milhões	14.69 milhões	0.19 milhões	10.68 milhões
Cartão Família Carioca	0.37 milhões	39.73 milhões	0.49 milhões	40.82 milhões
Chapéu de Palha	0.15 milhões	39.46 milhões	0.139 milhões	34.62 milhões
De Volta Para Casa	44 mil	18.17 milhões	52 mil	21.45 milhões
DF Sem Miséria	0.59 milhões	79.75 milhões	0.49 milhões	68.41 milhões
Família Paranaense	0.58 milhões	10.63 milhões	0.3 milhões	9.82 milhões
Fomento	37.5 mil	46.32 milhões	12.9 mil	15.62 milhões
Garantia Safra	2.05 milhões	389.70 milhões	0.89 milhões	312.16 milhões
Incluir Capixaba (ES)	0.24 milhões	18.73 milhões	0.19 milhões	13.16 milhões
PETI Rural	19	475	10	250
PETI Urbano	170	6.035	52	2.800
Programa Primeiro Passo	0.24 milhões	21.67 milhões	0.4 milhões	60.17 milhões
Abono Natalino da Paraíba	504 mil	32.266 milhões	287.1 mil	18.37 milhões
Vida Nova – Nova Lima (MG)	5 mil	0.75 milhões	4.6 mil	0.54 milhões
Nota Fiscal Solidária – Pernambuco	-	0	984.3 mil	129.05 milhões
Santa Renda (SC)	0,17 milhões	5,7 milhões	-	0
Renda Cidadã Goiás	-	-	364 mil	49,4 milhões
Bolsa Família	160.11 milhões	30.07 bilhões	97,8 milhões	18,6 bilhões
<b>Total Transferência de Renda</b>	<b>165,42 milhões</b>	<b>30,93 bilhões</b>	<b>102,81 milhões</b>	<b>19,51 bilhões</b>
Auxílio Emergencial e Extensão	-	-	535,6 milhões	292.9 bilhões
Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda	-	-	19 milhões	16,4 bilhões
EMERGENCIAIS REGIONAIS – ALAGOAS	-	-	170 mil	8.5 milhões
EMERGENCIAIS REGIONAIS – MINAS	-	-	950 mil	327,6 milhões
EMERGENCIAIS REGIONAIS – RONDONIA	-	-	28 mil	33.6 milhões
EMERGENCIAIS REGIONAIS – SÃO PAULO	-	-	450 mil	450 milhões
<b>Total Benefícios Emergenciais</b>	<b>0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>556,20 milhões</b>	<b>310,12 bilhões</b>
Abono Salarial	20.13 milhões	15.64 bilhões	22.2 milhões	16.9 bilhões
PIS – Quotas e Rendimentos	1.42 milhões	1.49 bilhões	176 mil	202 milhões
Seguro Desemprego	30,1 milhões	37,2 bilhões	31.1 milhões	40 bilhões
<b>Total – Benefícios ao trabalhador</b>	<b>54,65 milhões</b>	<b>54,33 bilhões</b>	<b>53,48 milhões</b>	<b>57,10 bilhões</b>
Total INSS	76 milhões	105,7 bilhões	75,4 milhões	110,3 bilhões
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>296,07 milhões</b>	<b>190,96 bilhões</b>	<b>787,89 milhões</b>	<b>497,23 bilhões</b>
FIES	2019		2020	
	Qtd de Novos Contratos	Valor Repasse (bilhões)*	Qtd de Novos Contratos	Valor Repasse (bilhões)*
Total FIES	84.9 mil	1.4 bilhões	54.4 mil	2.03 bilhões

\* Valor correspondente aos encargos educacionais financiados pelo Novo FIES, referente à toda carteira de contratos do Novo FIES (contratos novos/renovações), sendo parte desse valor repassado às Mntenedoras de Instituições de Ensino, outra parte aportada ao Fundo Garantidor – FG-FIES e o percentual de 2% foi contabilidade em favor da CAIXA, a título de taxa de administração.

## DESENVOLVIMENTO SOCIAL E URBANO: METAS, RECURSOS E IMPACTOS DA OPERACIONALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS E OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROGRAMAS, SERVIÇOS E PRODUTOS

### Transferência de Recursos da União

A CAIXA é contratada pelos Ministérios Gestores dos programas do Governo Federal para atuar como instituição financeira mandatária da União na implementação de políticas públicas de repasse de recursos do Orçamento Geral da União (OGU).

Para o desenvolvimento do país, são firmados Contratos de Prestação de Serviços que viabilizam a implementação de políticas públicas por meio da transferência de recursos públicos, pautada na transparência e efetividade.

Atualmente, a CAIXA possui 20 Contratos de Prestação de Serviços ativos, o que permite envio de novos contratos de repasse para execução, destacando-se os novos Contratos de Prestação de Serviços, celebrados em 2020 com o Ministério do Meio Ambiente e com o Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN).

A CAIXA é o principal agente operador das ações do Governo Federal na implementação de políticas públicas de desenvolvimento social e urbano do Brasil, atuando por meio da análise e acompanhamento de projetos de habitação popular, saneamento básico e de infraestrutura urbana e rural, desportiva, turística, cultural, de gestão de recursos hídricos e resíduos sólidos, dentre outros, a partir dos recursos provenientes do Orçamento Geral da União – OGU.

Pautada e reconhecida por sua transparência na tramitação de recursos públicos, a CAIXA gerencia mais de 31 mil operações de transferências de recursos da União para os estados, municípios e Distrito Federal. Esses recursos, cujo valor supera R\$ 70,60 bilhões, são aplicados em obras e serviços executados em todo território nacional.

Em 2019, de forma a conceder ainda mais transparência nessa tramitação de recursos públicos, houve

a instituição da Plataforma + Brasil. A plataforma apresenta, dentre outras funcionalidades, rotinas automáticas que permitem que a população acompanhe as transferências de recursos públicos realizadas pela CAIXA. Para saber mais, basta acessar <http://plataformamaisbrasil.gov.br>.

Objetivando, ainda, simplificar e desburocratizar o processo de transferências voluntárias, a CAIXA atuou durante todo o ano de 2020 junto ao Ministério da Economia, colocando-se à disposição para que houvesse tanto a transformação digital do processo quanto a racionalização do escopo de atuação. Essa atuação permitiu a redução de custos operacionais e, consequentemente, de suas tarifas aplicáveis.

Os ajustes promovidos foram fruto de parceria com o Ministério da Economia e a Controladoria Geral da União, que simplificaram as regras e automatizaram processos, reduzindo em mais de 50% a quantidade de instrumentos regulatórios, passando de 187 para 91.

Esses novos regramentos promoveram a eficiência nos investimentos para realização de obras, serviços em infraestrutura e aquisição de equipamentos, reduzindo custos, sem prejuízos ao controle das operações, além de viabilizarem a revisão e adequação dos valores das tarifas cobradas pela prestação dos serviços.

Em decorrência dessa modernização realizada em 2020, houve a contratação de mais de 4.727 operações, com investimento total de R\$ 5,83 bilhões. O tíquete médio aumentou 52% em relação aos quatro últimos anos, passando de R\$ 646 mil para R\$ 1,23 milhão.

O saldo total da carteira é de R\$ 70,60 bilhões, referentes a 31.815 operações ativas que, em 2020, movimentaram R\$ 5,91 bilhões na economia brasileira em transferências de recursos para execução de projetos e obras públicas.

Neste período, foram finalizados 10.845 contratos, que contemplam obras, equipamentos e outras intervenções que beneficiam a população brasileira e viabilizam que recursos públicos sejam transformados efetivamente em entregas para a sociedade.

O escopo de atuação da CAIXA foi ampliado para outras modalidades de transferência de recursos do Orçamento Geral da União (OGU) ao longo dos anos

de serviços prestados à sociedade brasileira, por meio de convênios, termos de compromissos e repasses fundo a fundo.

Em 2020, as transferências realizadas pelo Ministério da Saúde através do Programa Fundo a Fundo – Saúde, alcançaram o valor de R\$ 50,3 bilhões repassados pelo Ministério da Saúde para estados e municípios para custeio do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visando a correta aplicação dos recursos públicos alocados para as operações que acompanha, a CAIXA atua em parceria com os Órgãos de Controle e do Poder Judiciário, oferecendo informações importantes sobre essas operações. Durante o ano de 2020, foram atendidas 1.141 demandas de informações de diversos órgãos, como Ministérios gestores, Órgãos de Controle e Poder Judiciário.

Ainda sob o viés de fortalecimento da transparência, foi disponibilizada, diariamente, a base de dados da CAIXA para uso por parte dos Ministérios e Órgãos de Controle da União, além de Sistema de Acompanhamento de Obras, atuação, essa, que permite a qualquer cidadão ter acesso aos dados de cada contrato de repasse OGU gerido pela CAIXA. A ferramenta pode ser acessada no domínio [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) > Poder Público > Acompanhamento de Recursos para Obras.

## Retomada de Obras em 2020

Diversas ações foram realizadas junto aos Entes Públicos, por meio da atuação de equipe especializada em retomada de obras paralisadas, com automatização da gestão das carteiras, realização de diagnóstico da causa de paralisação das obras, e apoio técnico constante para retomada de obras.

No início de 2020, das operações de repasse, 14% estavam classificadas como obras paralisadas e, ao final do ano, esse percentual reduziu, alcançando 9%.

No âmbito do OGU, 2.093 contratos foram retomados ou finalizados, havendo redução de 39% na quantidade de obras paralisadas. Com isso, houve a entrega do benefício pretendido à população, por meio da execução de obras de infraestrutura, mobilidade, requalificação de espaços públicos, dentre outros. Essas ações resultaram, por todo o país, em valorização da região e melhora da qualidade de vida nas comunidades.

## Parcerias Público-Privadas (PPP)

Com o assessoramento técnico da CAIXA, os entes subnacionais têm acesso ao apoio técnico para o desenvolvimento de projetos de Concessões e Parcerias Público-Privadas englobando desenvolvimento dos estudos e suporte durante as fases de consulta pública e licitação.

O crescimento da carteira de projetos e a publicação do Decreto Federal nº 10.564/2020, que retirou o limite de aporte de recursos no Fundo de Apoio à Estruturação e ao Desenvolvimento de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (FEP), marcaram a consolidação do posicionamento da empresa como o principal estruturador de projetos de Concessões e PPP em âmbito municipal, estabelecendo tendência de manutenção do crescimento nos próximos anos.

Os objetivos estratégicos estabelecidos para as PPP em 2020 foram atingidos, tendo havido a contratação de novos projetos e de consultorias para apoiar a estruturação de concessões, além da entrega de produtos de assessoramento aos entes e consórcios públicos contratantes.

Estes projetos contribuem para a solução das questões ambientais e sociais mais sensíveis do País, em cumprimento ao papel de agente de políticas públicas e promotor do desenvolvimento sustentável. Os projetos serão desenvolvidos de acordo com a disponibilidade financeira do fundo.

O portfólio de projetos da CAIXA conta com 36 iniciativas para as quais houve apoio da CAIXA. Essas iniciativas devem beneficiar, aproximadamente, 13 milhões de pessoas em mais de 66 municípios. A distribuição desses projetos está nos seguintes setores:

- Resíduos Sólidos Urbanos (RSU): 4 contratos;
- Saneamento Básico: 3 contratos de esgotamento sanitário, 1 de saneamento integrado (água/ esgoto/RSU), 1 de Abastecimento de Água e 02 de Drenagem Urbana;
- Iluminação Pública: 25 contratos.

No setor de Iluminação Pública (IP), foram realizados 2 chamamentos públicos que resultaram na habilitação de 56 projetos em IP apresentados por municípios de maneira isolada ou organizados em consórcio (46 projetos apresentados por municípios isoladamente



e 10 projetos apresentados por consórcios de municípios). Os projetos desenvolvidos permitiram a criação de modelo de negócio no qual há a antecipação de investimentos, culminando, com isso, no acesso pela população à prestação de serviço de qualidade, trazendo benefícios imediatos.

De acordo com a disponibilidade de recursos do FEP, novos contratos serão celebrados.

Ainda no setor de Iluminação Pública (IP), 5 projetos estruturados pela CAIXA foram licitados, encerrando um ciclo completo de assessoramento. Com a conclusão deste primeiro ciclo de projetos, foi possível consolidar o modelo de negócios para o setor e avançar na padronização de procedimentos, o que permitirá um aumento significativo nas contratações a partir de 2021.

Desses projetos, 1 se encontra em fase de licitação, 2 em consulta pública, e outro se encontra em fase final dos estudos. A atuação da CAIXA permitirá o desenvolvimento de modelo padrão de Concessão Simples para o setor RSU, que poderá ser replicado em novos projetos. Para tanto, foi realizado chamamento público que resultou na habilitação de 23 projetos apresentados por consórcios de municípios que aguardam autorização do Conselho do FEP para início das contratações.

No Saneamento Básico (SA), a CAIXA diversificou sua atuação com a contratação de novos projetos nos setores de Abastecimento de Água e Drenagem Urbana que, juntamente com os projetos de Esgotamento Sanitário em execução, permitirão o desenvolvimento de modelos de negócios para o setor (que tende a crescer nos próximos anos após a publicação do novo marco legal de Saneamento).

A CAIXA contou com iniciativas para Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana – iniciativas que permitem o desenvolvimento de modelos de negócios para o setor e contribuem para atendimento das metas de universalização dos serviços.

A atuação da CAIXA na estruturação de projetos de Concessões e Parcerias Público-Privadas busca desenvolver modelos de negócios replicáveis, para atendimento das necessidades da população com aplicação de recursos privados para viabilizar os investimentos em infraestrutura em âmbito subnacional.

## **Operacionalização dos programas, serviços e produtos - Linhas de Crédito com Recursos CAIXA**

Uma das principais linhas de crédito ofertadas pela CAIXA, o FINISA – produto destinado ao financiamento de investimentos em Saneamento e Infraestrutura, por meio de apoio financeiro ao custeio de despesas de capital para estados, Distrito Federal e municípios – tem como escopo a atuação no financiamento de despesas classificadas como despesas de capital, previstas na Lei Orçamentaria Anual – LOA do proponente, tais como:

- Projetos de água;
- Geração de energia;
- Iluminação pública;
- Pavimentação;
- Construção de escolas;
- Creches e hospitais;
- Amortização de dívidas contraídas junto à CAIXA;
- Contrapartida de programas de repasse e financiamentos com a CAIXA.

Essa linha de crédito contribui para a melhoria das condições de vida da população, proporciona geração de empregos e renda por meio dos inúmeros projetos que se concretizam com as modalidades ofertadas pelo produto. No ano de 2020, foram contratadas 461 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do FINISA, cujos valores somaram R\$7,5 bilhões.

## **Linhas de Crédito com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS**

Referentes às linhas de crédito com recursos do FGTS, destacam-se as do Pró-Moradia, Pró-Cidades, Saneamento para Todos e o Pró-Transporte.

O Programa Pró-Moradia tem o objetivo de oferecer acesso à moradia adequada à população em situação de vulnerabilidade social e com rendimento familiar mensal preponderante de até 3 salários mínimos, por intermédio de financiamento a estados, municípios e Distrito Federal ou órgãos das respectivas administrações direta ou indireta. Nesse âmbito, foram contratadas 2 operações de crédito com o Setor Público, cujos valores somaram R\$ 115,4 milhões.

Já o Pró-Cidades é um programa do Governo Federal que possibilita aos Entes Públicos condições

para a formulação e implantação de política de desenvolvimento urbano local a partir do financiamento de investimentos apresentados na forma de projetos integrados de melhoria de um perímetro urbano previamente definido, para, assim, garantir maior efetividade da função social da cidade e da propriedade urbana, priorizando a ocupação democrática de áreas urbanas consolidadas. Em 2020, foram contratadas 2 operações de crédito com o Setor Público totalizando o valor de R\$ 49,8 milhões.

A linha de financiamento Saneamento para Todos visa promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população, urbana e rural, por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados, com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, em ações e empreendimentos destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico. Em 2020, foram contratadas 61 operações de crédito com o Setor Público, cujos valores somaram R\$ 1,2 bilhão.

Outrossim, a CAIXA oferta aos Clientes Governo, também, o Pró-Transporte – programa que visa apoiar os setores públicos e privados na implantação de sistemas de infraestrutura do transporte coletivo urbano e de mobilidade urbana, compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e os não motorizados, em alinhamento à Política Nacional de Mobilidade Urbana e à Política Socioambiental do FGTS, promovendo a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras. No ano de 2020, foram contratadas 81 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do Pró-Transporte, totalizando o montante de R\$818,6 milhões. O PNAFM - Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros, faz parte da estratégia do Governo Federal para a consolidação e o aperfeiçoamento do pacto federativo constitucional, buscando o fortalecimento institucional dos órgãos responsáveis pela gestão administrativa e fiscal dos municípios brasileiros. No ano de 2020, foram contratadas 05 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do PNAFM, cujos valores somaram R\$61,7 milhões.

No PNAFM, a União é a tomadora dos recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID),

sendo a participação da CAIXA voltada à atuação como repassadora dos recursos ao Município. O objetivo do programa é buscar a estabilidade macroeconômica, por meio de um equilíbrio fiscal autossustentável, fundado em uma política pública transparente e eficiente na gestão da receita e gasto público municipal. A carteira de crédito com o Setor Público na CAIXA cresceu em 2020, com 562 novos contratos, alcançando R\$ 9,5 bilhões em contratações. Essas contratações da CAIXA, em comparação ao mercado, representaram 56% de todos os créditos concedidos ao Setor Público em 2020, reforçando a importância da CAIXA no atendimento ao setor público, com uma carteira que tem atualmente 3095 operações ativas e atende a 1166 Clientes Governo. Essas operações movimentaram R\$ 9,4 bilhões em 2020, por meio de desembolso dos contratos vigentes.

Para o alcance desse resultado, a CAIXA investiu esforços na implementação de medidas contingenciais com o objetivo de minimizar efeitos negativos causados em decorrência da pandemia da covid-19 nas obrigações dos tomadores desta carteira. Além disso, atuou prontamente na manutenção da oferta de crédito aos estados, Distrito Federal e municípios durante o período de calamidade pública, permitindo aos Governos Estaduais e Municipais, acesso a recursos para ações emergenciais, possibilitando, inclusive, investimentos voltados para a área da saúde.

## OPERACIONALIZAÇÃO

Para a operacionalização dos programas, serviços e produtos voltados ao Cliente Governo, a CAIXA dispõe da Rede Executiva de Governo composta por 49 Gerências e 23 Representações. Com isso, tem-se capilaridade para atuar na promoção da transformação social e na implementação de políticas públicas do país. Essa atuação se dá com ênfase em operações de Financiamento à Infraestrutura e Saneamento, CAIXA Políticas Públicas e no Repasse de recursos do Orçamento Geral da União - OGU aos estados e municípios. Para a execução das análises e assessoramento técnico, manutenção de contratos, desembolso e apoio à prospecção em diversas modalidades, estruturação e desenvolvimento dos projetos relacionados à PPP – Parceria Público Privada, suporte especializado na operacionalização de demandas

dos programas de transferência de renda, benefícios sociais e FIES, além de consultoria e gerenciamento de Políticas Públicas aos Órgãos e Entes prestadores de serviços públicos, relacionados às atividades de Engenharia, Arquitetura, Trabalho Social e Operacional, atuam mais de 2.100 empregados com formação multidisciplinar. Alinhados à estratégia e objetivando tanto a geração de resultados financeiros quanto o fortalecimento da CAIXA como agente facilitador na implementação de Políticas Públicas, o exercício de 2020 também foi marcado pela contratação do produto CAIXA Políticas Públicas (CPP) no montante de R\$ 19,9 milhões. O produto oferece serviços de análise, de acompanhamento, de assessoria e de consultoria relacionados às atividades técnicas de engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional para o segmento Governo.

## DEMAIS PRODUTOS E SERVIÇOS RELACIONADOS AO SEGMENTO GOVERNO

Dentro da Estratégia de Negociação de Contrapartidas, foram assinados com Clientes Governo, em 2020, 120 contratos para processamento de folhas de pagamento, cujo valor total estimado em investimento realizado pela CAIXA é de R\$ 408,76 milhões. A atual carteira de contrapartidas é formada por 404 contratos ativos, com investimentos da ordem de R\$ 3,70 bilhões. Além desses contratos de processamento de folhas de pagamento, foram assinados outros 02 contratos, com investimento de R\$ 37,66 milhões,

cujo escopo compreende a centralização de recursos do Ente na CAIXA.

Em relação ao segmento Judiciário, a participação de mercado se apresentou estável para o ano de 2020. Nesse sentido, a CAIXA cumpriu, em 2020, 3.421.185 ordens judiciais de levantamento de alvará, totalizando mais de R\$ 69,4 bilhões entregues aos beneficiários indicados pelo Judiciário.

Destaque no ano de 2020, a utilização das ordens eletrônicas para pagamento de alvarás propiciou acesso à justiça mesmo nas situações de isolamentos causados pela pandemia. Essa implementação possibilitou a execução das ordens judiciais sem a presença do sacador na agência. Na Justiça Trabalhista, os saques corresponderam a mais de R\$ 26,6 bilhões, por meio de 1.591.212 ordens, das quais 25,26% foram eletrônicas.

Outrossim, na Justiça Estadual, foram 802.759 ordens e mais de R\$ 16,9 bilhões sacados. Do total de ordens, 48,6% foram alvarás eletrônicos.

Na Justiça Federal, considerando os depósitos judiciais, precatórios e requisições de pequeno valor, a CAIXA cumpriu 1.014.401 ordens, as quais totalizaram R\$ 30,8 bilhões sacados.

Considerando-se o cenário de retomada da economia, a área de Governo da CAIXA está preparada para apoiar os Entes Públicos em seus desafios, posicionando-se, mais uma vez, como principal agente de transformação social por meio da implantação de programas sociais, disponibilização de serviços técnicos especializados e gerenciamento das disponibilidades financeiras.

## FUNDOS DE Governo

### FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO

O FGTS foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho. No início de cada mês, os empregadores depositam em

contas abertas na CAIXA, em nome dos empregados, o valor correspondente a 8% do salário de cada funcionário. O FGTS é constituído pelo total desses depósitos mensais e os valores pertencem aos trabalhadores que, nas situações previstas no artigo 20 da Lei nº 8.036/90, podem dispor dos valores depositados em suas respectivas contas.

Atualmente o FGTS tem um conjunto de ativos que somam mais de R\$ 565 bilhões. Estes recursos são aplicados em financiamentos habitacionais, saneamento, infraestrutura e saúde, em todo o país, e beneficiam direta ou indiretamente toda a sociedade brasileira.

## ARRECAÇÃO DO FGTS

Em 2020, o FGTS registrou arrecadação bruta de R\$ 127,3 bilhões, apresentando redução de 1,12% em relação ao ano de 2019 (R\$ 128,7 bilhões).

Estes dados estão disponíveis na página [www.fgts.gov.br](http://www.fgts.gov.br) – opção sobre o FGTS – Números.

## PAGAMENTO DO FGTS

Os saques somaram, em 2020, R\$ 129,4 bilhões, e, considerando o fluxo de caixa, resultou em arrecadação líquida negativa de R\$ 2,2 bilhões, desconsiderando os pagamentos do Saque Emergencial FGTS, medida de caráter excepcional.

Ano	Arrecadação Bruta (R\$)	Saques (R\$)	Arrecadação Líquida (R\$)
2016	119.089.336.907,90	108.892.614.296,48	10.196.722.611,42
2017 <sup>(1)</sup>	123.535.007.570,02	118.564.184.177,70	4.970.823.392,32
2018	120.658.280.961,47	111.405.542.012,77	9.252.738.948,70
2019 <sup>(2)</sup>	128.709.622.679,91	125.271.632.355,15	3.437.990.324,76
2020 <sup>(3)</sup>	127.274.139.775,88	129.433.714.343,15	-2.159.574.567,27

(1) Não considera o pagamento das contas inativas.

(2) Não considera o pagamento do Saque Imediato.

(3) Não considera o pagamento do Saque Emergência FGTS.

Historicamente, os valores sacados pelos trabalhadores têm se concentrado em três modalidades e em 2020 não foi diferente: Demissão sem Justa Causa – 46,87% do montante sacado, Habitação – 10,79% e Aposentadoria – 7,97%. As três modalidades citadas, juntas, perfizeram 65,63% do total de saques ocorridos. Os saques referentes à Lei nº 13.932/2019 e Medida Provisória nº 946/2020 representaram 22,21% do total de saques do ano.

Em 2020, a CAIXA operacionalizou outro grande pagamento do FGTS. O Governo Federal publicou, em 7 de abril de 2020 a Medida Provisória nº 946, que autorizou o Saque Emergencial FGTS, em razão do enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia de covid-19, de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. O saque autorizado dispôs de limite de R\$ 1.045,00 por trabalhador, limitado ao somatório do saldo de todas as contas FGTS existentes em nome do trabalhador.

Essa mesma Medida Provisória estabeleceu a extinção do fundo PIS-PASEP, com a determinação de

transferência de seu patrimônio para o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS. As contas vinculadas de titularidade dos participantes do Fundo PIS-PASEP passam a estar vinculadas ao FGTS.

O Governo Federal também publicou a MP nº 982/2020, convertida na Lei nº 14.075/2020, ampliando as hipóteses de uso da conta Poupança Social Digital, para recebimento de benefícios sociais do Governo Federal, entre eles o abono salarial anual e os saques do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Assim, o pagamento do Saque Emergencial FGTS ocorreu exclusivamente por meio de crédito em Conta Poupança Social Digital, aberta pela CAIXA em nome dos trabalhadores, que puderam movimentá-la pelo App CAIXA Tem, com possibilidade de pagamento de boletos, contas, utilização do cartão de débito virtual e QR Code para fazer compras.

Com vistas a viabilizar pagamento de tal magnitude, a CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS, mobilizou diversas áreas da empresa e, durante o ano de 2020, foram pagos mais de R\$ 36 bilhões a mais



de 51 milhões de trabalhadores. Desses, mais de 600 mil trabalhadores, que preferiram não utilizar esses recursos, tiveram os valores cancelados e retornados às suas contas de FGTS devidamente corrigidos.

Em 22 de março de 2020, a MP nº 927/2020 suspendeu a exigibilidade dos depósitos devidos pelos empregadores ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço para as competências março, abril e maio, para posterior recolhimento em até 6 parcelas, iniciando em julho do mesmo ano, sem o pagamento de juros e encargos por atraso, medida que teve por objetivo dar condições às empresas para enfrentar dificuldades ocasionadas pela situação de calamidade decorrente da pandemia de covid-19.

A medida obteve adesão de cerca de 800 mil empresas que totalizaram R\$11,1 bilhões de reais suspensos nas competências envolvidas, dos quais R\$10,6 bilhões retornaram ao Fundo nos meses de diferimento, adimplência percebida na porcentagem de 95% do valor total previsto para pagamento.

No ano de 2020, foram iniciados os pagamentos do Saque-Aniversário, estabelecido pela Lei nº 13.932/2019. Trata-se de nova opção oferecida ao trabalhador, em alternativa à sistemática de saque por rescisão do contrato de trabalho, que permite a retirada de parte do saldo da conta do FGTS, anualmente, no mês do seu aniversário.

A nova modalidade teve o pagamento iniciado em abril e, durante todo o ano, disponibilizou a mais de 8,7 milhões de trabalhadores, cerca de R\$ 9,84 bilhões. Até dezembro de 2020, mais de 9,7 milhões de trabalhadores fizeram a adesão à nova sistemática do saque do FGTS.

Em 2020, os trabalhadores puderam iniciar a contratação de empréstimo junto à rede bancária dando em garantia os recursos da conta do FGTS a serem liberados no saque-aniversário. Até o dia 31 de dezembro de 2020, foram contratadas mais de 2,1 milhões de operações somando cerca de R\$ 5,4 bilhões, que serão pagas nas respectivas datas do Saque-Aniversário do trabalhador.

Em janeiro de 2020, iniciou-se o saque 100% digital, no qual foi possibilitado ao trabalhador efetuar o saque das contas FGTS, por meio de App, sem a necessidade de comparecer a uma agência da CAIXA, garantindo mais comodidade e conforto ao trabalhador. Foram realizados quase 18 milhões de débitos

por meio de saques digitais, correspondendo a 49% dos atendimentos para saque, cujos valores sacados totalizaram R\$ 36 bilhões.

O App FGTS é o novo canal de atendimento ao trabalhador, consignando em 2020, mais de 76 milhões de *downloads* e 18,6 milhões de acessos mensais.

Em relação à distribuição dos Lucros, a Lei nº 13.446, de 25 de maio de 2017, atribuiu ao Conselho Curador do FGTS competência para autorizar a distribuição dos resultados do Fundo, com o objetivo de elevar a rentabilidade das contas vinculadas de titularidade dos trabalhadores. Com o resultado de R\$ 11,32 bilhões alcançado no exercício de 2019, o FGTS distribuiu, em 2020, R\$ 7,5 bilhões desse resultado para mais de 162 milhões de contas vinculadas, que alcançaram a rentabilidade de 4,90%, quando somados o crédito de juros, atualização monetária e a distribuição dos resultados, superando índices como IPCA e INPC e poupança que, em 2019, foram respectivamente 4,31%, 4,48% e 4,26%.

No que tange à Gestão das Contas Vinculadas do FGTS, a CAIXA administrou, em 2020, mais de 88 milhões de contas ativas, cujo saldo no final do exercício totalizou R\$ 403,9 bilhões.

Quanto às operações do Ativo do FGTS, a CAIXA, no papel de Agente Operador, empreendeu esforços voltados para a plena execução do orçamento, considerado o melhor retorno com o menor risco possível. Parte dessas ações compreendem a prospecção de novos agentes financeiros no mercado, dispostos a trabalhar com os recursos do FGTS, e elaboração de estudos para uma melhor distribuição do orçamento.

Frente às novas tecnologias e à diversidade de meios colocados à disposição do trabalhador para acompanhamento da evolução de sua conta FGTS, a partir de fevereiro de 2020, o extrato bimestral em papel passou a ser encaminhado exclusivamente para os trabalhadores que solicitaram o envio do extrato para suas residências.

A CAIXA enviou, por meio de postagem física, 1,1 milhão de extratos de conta vinculada do FGTS para os trabalhadores, contendo informações consolidadas acerca dos lançamentos de depósitos e saques realizados em sua conta ativa, uma redução de 98% em relação a 2019.

Até dezembro de 2020, o serviço de extrato do FGTS por e-mail ou mensagem SMS totalizou o montante de

22 milhões e 286 milhões, respectivamente, trazendo comodidade ao trabalhador e um acompanhamento tempestivo do saldo do Fundo de Garantia. O serviço de extrato por e-mail manteve seu patamar atual e, considerando o exponencial aumento da utilização do App FGTS para consulta ao extrato, novembro/2020 foi o último mês de envio de extrato por e-mail.

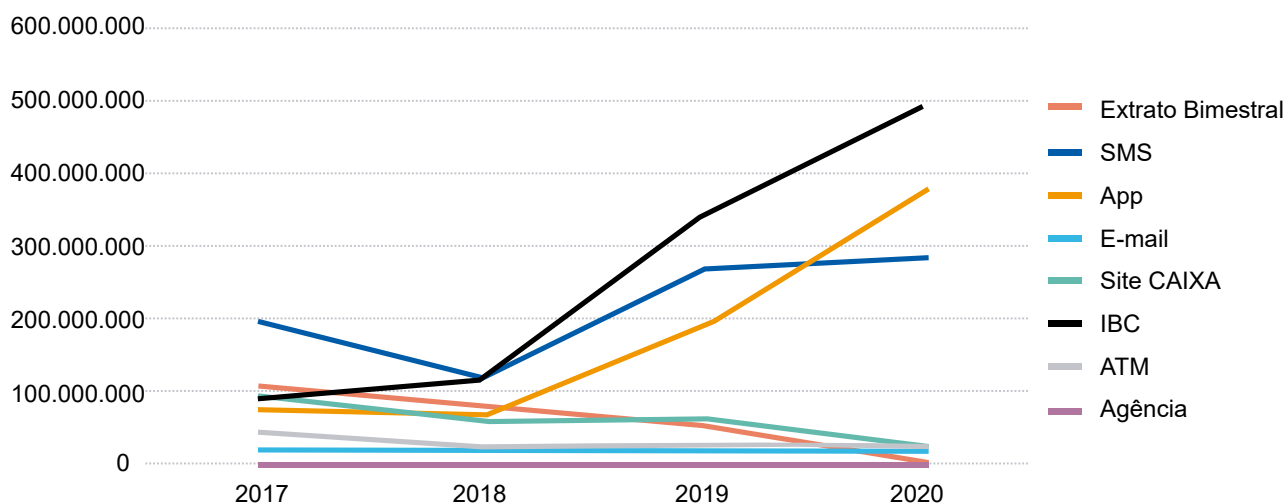
A funcionalidade de consulta a extrato da conta vinculada do FGTS também está disponível aos correntistas da CAIXA por meio do Internet Banking CAIXA – IBC. A partir de julho de 2020, observou-se um grande aumento no volume de acessos como consequência do início do pagamento do saque emergencial.

CANAL/EXERCÍCIO	2018	2019	2020
Extrato Bimestral	79.968.958	54.341.017	1.100.732
SMS	122.709.189	270.865.958	284.930.294
APP	70.395.750	192.826.421	381.520.631
E-mail	21.788.237	29.045.633	22.608.109
Site CAIXA	65.612.982	61.479.702	24.509.363
IBC	121.580.652	337.862.355	495.562.998
ATM	24.101.857	28.442.350	21.712.155
Agência	1.309.376	1.873.532	727.164
<b>Total de Extratos Emitidos</b>	<b>507.465.001</b>	<b>976.736.968</b>	<b>1.232.671.446</b>

Em contrapartida, houve grande redução de extratos emitidos em agência, consequência da maior utilização dos canais eletrônicos, principalmente, do App FGTS e Internet Banking, e também reflexo da

pandemia de covid-19, que reduziu sensivelmente a circulação de pessoas, restringiu o trabalho das agências aos serviços essenciais e massificou o uso das tecnologias por toda a população brasileira.

Evolução Canais



## ÁREAS DE APLICAÇÃO DE RECURSOS DO FGTS

### FGTS-SAÚDE

Alterada pelas Leis nº 13.778, de 26 de dezembro 2018, e nº 13.832, de 04 de junho 2019, a Lei nº 8.036/1990, ampliou o escopo da aplicação de recursos do FGTS, até então voltado às áreas de Habitação,

Saneamento e Infraestrutura, para viabilizar operações de crédito destinadas às entidades hospitalares filantrópicas, bem como às instituições que atuam no campo para pessoas com deficiência, e sem fins lucrativos, que participem de forma complementar do SUS, por meio das seguintes modalidades:

- I - Operações de crédito sem destinação específica; ou
- II – Operações de crédito para reestruturação financeira,

nas quais deverá ser apresentado aos agentes financeiros o plano de trabalho e de gestão pelas entidades hospitalares filantrópicas e sem fins lucrativos.

Nessa linha, o Conselho Curador do FGTS aprovou a Resolução nº 909, de 27 de novembro 2018, que cria o programa de Crédito destinado às entidades hospitalares filantrópicas e sem fins lucrativos que participem de forma complementar do SUS, intitulado FGTS-Saúde.

No âmbito de sua competência, o Agente Operador publicou a primeira versão do Manual de Fomento do Programa FGTS Saúde, por meio da Circular CAIXA nº 864, de 02 de julho 2019, consolidando as diretrizes, conceitos e parâmetros estabelecidos pelo Conselho Curador do FGTS e pelo Gestor da Aplicação dos recursos do FGTS para o programa.

Para o exercício de 2020, o Conselho Curador havia destinado cerca de R\$ 3,48 bilhões para aplicações no FGTS-Saúde, por meio da Resolução CCFGTS nº 949/2019. Porém, considerando o volume de demandas apresentadas para o programa em comento e diante da necessidade de alocação de recursos em Habitação Popular, o Conselho Curador aprovou o remanejamento de R\$ 2,48 bilhões do FGTS-Saúde, encerrando o exercício com R\$ 1 bilhão, conforme aprovado na Resolução CCFGTS nº 983/2020.

Ao final de 2020, foram desembolsados cerca de R\$ 897 milhões em operações de crédito do Programa FGTS-Saúde.

No exercício de suas competências, o Agente Operador publicou a terceira versão do Manual de Fomento do Programa FGTS Saúde, por meio da Circular CAIXA nº 926, de 14 de setembro de 2020, que consolida as diretrizes, conceitos e parâmetros estabelecidos pelo CCFGTS e pelo Gestor da Aplicação para o programa

e os procedimentos operacionais a serem observados pelos agentes financeiros.

## Orçamento FGTS 2020

Em 10 de dezembro 2019, o CCFGTS aprovou a Resolução nº 949, a qual dispõe sobre os orçamentos financeiro, operacional e econômico para o exercício de 2020 e o orçamento plurianual de aplicação para o período de 2021-2023, nas áreas de Habitação, Saneamento, Infraestrutura e Saúde.

Foram destinados R\$ 77,9 bilhões para aplicação nas áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura urbana e FGTS-Saúde, incluídos R\$ 9 bilhões a título de descontos concedidos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda.

O orçamento foi reformulado ao longo do exercício pela Resolução nº 955, de 19 de fevereiro 2020, e pela Resolução nº 983, de 03 de novembro 2020, com remanejamento de recursos entre as áreas/programas de aplicação, finalizando o ano com a seguinte distribuição final:

ORÇAMENTO FGTS 2020	
ÁREA	Valor (R\$ Bilhões)
Habitação	62,1
Saneamento Básico	3,8
Infraestrutura Urbana	2,1
Saúde	1,0
Descontos FGTS	9,0
<b>TOTAL</b>	<b>77,9</b>

As contratações com recursos do FGTS totalizaram cerca de R\$ 55,6 bilhões, o que representa uma redução de 6,5% em relação à 2019, conforme o quadro abaixo:

CONTRATAÇÕES COM RECURSOS FGTS						
ÁREA	2018*		2019*		2020**	
	Valor (R\$ Bilhões)	Famílias Atendidas***	Valor (R\$ Bilhões)	Famílias Atendidas***	Valor (R\$ Bilhões)	Famílias Atendidas***
Habitação	59,9	527.733	56,6	568.179	52,7	543.088
Saneamento Básico	2	-	1,5	-	1,4	-
Infraestrutura Urbana	0,3	-	0,9	-	0,8	-
Saúde	-	-	0,5	-	0,8	-
<b>TOTAL</b>	<b>62,2</b>	<b>527.733</b>	<b>59,5</b>	<b>568.179</b>	<b>55,6</b>	<b>543.088</b>

\* Fonte: Relatórios de Gestão do FGTS, disponíveis em <https://www.fgts.gov.br/Pages/sobre-fgts/transparencia.aspx>, e Base FGTS

\*\* Fonte: Base FGTS (dados provisórios e sujeitos à alteração até o fechamento da prestação de contas ao CCFGTS)

\*\*\* Refere-se ao nº de unidades habitacionais produzidas, com exceção do Programa Pró-Moradia, quantificada em nº de famílias atendidas

É importante destacar que, com o advento da Medida Provisória nº 996, de 25 de agosto 2020, que institui o Programa Casa Verde e Amarela, a partir da data de sua publicação, em 26 de agosto 2020, as operações com benefício de natureza habitacional, geridas pelo Ministério do Desenvolvimento Regional, integrarão o novo programa de Governo, sendo mantidas as regras vigentes de enquadramento para contratações com recursos do FGTS a partir dessa data, contidas na Resolução do CCFGTS nº 702, de 2012.

As operações firmadas até a data de publicação da Medida Provisória nº 996, com amparo na Lei nº 11.977, de 2009, que instituiu o Programa Minha Casa Minha Vida, continuam a submeter-se às regras em vigor na data de sua contratação.

### Descontos Concedidos pelo FGTS

Os descontos concedidos pelo FGTS, nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, ampliam a capacidade de pagamento do mutuário por meio da redução do valor das prestações e a quitação de parte do valor de compra. Quanto menor a renda do mutuário, maior o desconto concedido, fazendo com que as aplicações do FGTS cumpram efetivamente seu papel social de levar moradia digna à população de menor renda.

Merece destaque o aumento de 125% do valor orçado quando comparado ao período de 2009 com 2020, de R\$ 4 bilhões para o patamar de R\$ 9 bilhões em 2020, conforme demonstrado no quadro a seguir:

DESCONTOS CONCEDIDOS PELO FGTS		
Ano	Orçado (R\$ Bilhões)	Realizado (R\$ Bilhões)
2009	4,00	2,95
2010	5,05	5,04
2011	5,50	5,40
2012	6,87	6,67
2013	8,90	7,98
2014	8,90	7,90
2015	8,90	7,51
2016	8,90	6,61
2017	10,20	8,53
2018	9,50	9,28
2019	9,00	7,85
2020*	9,00	8,13

\*Fonte: Base FGTS (dados provisórios e sujeitos à alteração até o fechamento da prestação de contas ao CCFGTS)

Em 2020, 329.856 famílias foram beneficiadas com a concessão de descontos pelo FGTS nos financiamentos contratados com pessoas físicas, na área de habitação popular. De acordo com as diretrizes do Conselho Curador do FGTS, são beneficiárias de descontos as famílias com renda mensal bruta limitada a R\$ 4.000,00, observada a regulamentação do Gestor da Aplicação. Os descontos concedidos em 2020 totalizaram R\$ 8,13 bilhões.

## POLÍTICA SOCIOAMBIENTAL DO FGTS E O PROGRAMA PRÓ-CIDADES

Aprovada por meio da Resolução CCFGTS nº 761, de 09 DEZ 2014, a Política Socioambiental do Fundo foi regulamentada pelas Instruções Normativas nº 10, 11 e 12 do Ministério das Cidades, de 09 JUN 2015, e pela Circular CAIXA nº 681, de 10 JUN 2015.

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

Seguindo esse modelo de engajamento socioambiental proposto pela Política, foi publicada a Resolução CCFGTS nº 897, de 11 SET 2018, que institui o Programa de Desenvolvimento Urbano (Pró-Cidades), na área de aplicação de Infraestrutura Urbana do FGTS. Dessa forma, foi incluído no Programa Pró-Cidades o item que cria a modalidade Modernização Tecnológica Urbana, voltado para o conceito de cidades inteligentes e sustentáveis.

Para o exercício de 2020, o Conselho Curador aprovou, inicialmente, um orçamento de R\$ 1 bilhão para aplicação no Programa Pró-Cidades, por meio da Resolução nº 949, de 10 de dezembro de 2019. Em razão do volume de demandas, o programa finalizou o exercício com um orçamento de R\$ 500 milhões, com alocação de R\$ 393 milhões aos agentes financeiros, dos quais não houve contratação junto aos mutuários/tomadores.



## Entrega da avaliação de programas do FGTS

Durante reunião do CCFGTS realizada em 05 de maio de 2020, a CAIXA, enquanto Agente Operador do FGTS, divulgou os resultados da última pesquisa de avaliação de programas aplicada em 2018/2019.

O resultado, apresentado ao vivo pela internet, demonstra o desempenho social dos programas do FGTS, sob a ótica de três dimensões (Pessoas, Cidade e Ambiente), que sintetizam os entes que sofrem algum tipo de influência relevante decorrente da aplicação dos programas financiados com recursos do FGTS.

Durante a pesquisa, foram aplicadas mais de 8.000 entrevistas entre tomadores, imobiliárias, prefeituras e beneficiários de empreendimentos financiados com recursos do FGTS, concluídas entre 1º de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2016.

Como novidade, essa foi a primeira pesquisa em que foram avaliados os empreendimentos de saneamento e infraestrutura, além dos de habitação, atendendo às Recomendações do TCU e a Resolução do CCFGTS nº 881, de 27 de março de 2018.

A pesquisa traz ainda inovação quanto à apresentação dos resultados, onde foi desenvolvida nova plataforma *website* visando uma navegação mais interativa, dinâmica e sustentável por parte do usuário, sem a impressão de relatório em papel.

Os resultados da avaliação estão disponíveis no site do FGTS, permitindo aos atores envolvidos uma melhor utilização dos resultados para o constante aperfeiçoamento dos programas e otimização dos recursos, maximizando assim os ganhos sociais proporcionados à população beneficiada.

## Ações Realizadas para mitigação dos impactos da covid-19:

### Arrecadação - MP nº 927/20 – Suspensão do Recolhimento do FGTS

Em 22 de março de 2020, foi publicada a Medida Provisória nº 927/2020, que previu a suspensão dos recolhimentos do FGTS para os meses de março, abril e/ou maio, e possibilitou aos empregadores o pagamento dos depósitos suspensos em até 6 parcelas. Tal

medida visou mitigar os impactos da covid-19 sobre a operação e sustentabilidade financeira das empresas.

Para divulgação e atendimento ao parcelamento da MP nº 927/2020, a CAIXA construiu um *hotsite* exclusivo, contendo todas as informações necessárias para orientação aos empregadores, além da disponibilização de cartilha operacional, envio periódico de comunicados e atualização de guias e manuais do FGTS disponíveis no site da CAIXA.

Durante o período de 3 meses, entre a publicação da Medida Provisória e a data final para apresentação das declarações pelos empregadores em 20 de junho de 2020, a CAIXA também desenvolveu e disponibilizou aos clientes um novo serviço exclusivo para atendimento à ação de suspensão do recolhimento da MP nº 927/2020, que contemplava opções para consulta e gestão do parcelamento, emissão de parcelas e guias para pagamentos, além da possibilidade de consulta das informações declaratórias prestadas pelo empregador.

O pagamento dos valores diferidos foi iniciado em 07/07/2020, cerca de 800 mil empregadores se beneficiaram da prerrogativa de suspensão do FGTS, chegando a um valor total parcelado de 11,1 bilhões.

## Ativo

Em 2020, em razão da pandemia ocasionada pelo covid-19, foram adotadas medidas de restrição de mobilidade que geraram impactos danosos na atividade econômica e na condição financeira da população brasileira.

Diante de tal cenário, diversos setores da economia, como por exemplo, os da mobilidade urbana e de saneamento, bem como os agentes financeiros que operam com recursos do FGTS, apresentaram demanda ao CCFGTS solicitando a adoção de medidas que pudessem mitigar os impactos econômicos sofridos.

Após análise das propostas apresentadas, tendo sido avaliado o impacto no fluxo de caixa do FGTS, o CCFGTS publicou as seguintes Resoluções:

- Resolução CCFGTS nº 963, de 05/05/2020, publicada no D.O.U. de 07/05/2020, regulamentando a suspensão temporária de pagamentos relativos a financiamentos para saneamento básico;
- Resolução CCFGTS nº 966, de 23/06/2020, publicada no D.O.U. de 24/06/2020, regulamentando a suspensão temporária de pagamentos relativos a financiamentos para mobilidade urbana; e

- Resolução CCFGTS nº 978, de 08/09/2020, publicada no D.O.U. de 09/09/2020, regulamentando a suspensão temporária de pagamentos relativos a financiamento vinculados à área orçamentária de habitação popular.

O Agente Operador do FGTS regulamentou as mencionadas resoluções pela publicação das Circulares CAIXA nº 905, 916 e 925, respectivamente, todas publicadas em 2020.

Com tal medida foi possível a suspensão do pagamento das parcelas do FGTS, o que representou um alívio para empresas do setor de mobilidade urbana e saneamento, bem como para mutuários de financiamentos habitacionais.

## Ações relevantes para 2020

### Arrecadação - Transação do FGTS – Lei nº 13.988/20 e Resolução CCFGTS nº 974/20

Em agosto de 2020, a CAIXA iniciou o processo de colaboração com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN para a elaboração das normas da Transação do FGTS, medida baseada na Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020, que permitirá aos empregadores negociar o parcelamento de seus débitos de FGTS inscritos em Dívida Ativa e transacionar a redução do pagamento dos juros e multas vinculados à dívida.

Como resultado, foi publicada no D.O.U. de 12 de agosto de 2020 a Resolução CCFGTS nº 974, de 11 de agosto de 2020, que “Autoriza a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) a celebrar transação individual ou por adesão na cobrança da dívida do FGTS, nos termos da Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020, observados os limites e condições estabelecidas”, norma emitida pelo Conselho após especificação das regras pela PGFN e CAIXA.

A CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS iniciou, em setembro de 2020, a especificação dos sistemas, processos e procedimentos operacionais que dão sustentação à execução do consignado na Resolução CCFGTS nº 974/2020. Tal construção dar-se-á no âmbito de um Grupo de Trabalho que conta com colaboradores da CAIXA e da PGFN.

Estima-se que a Transação do FGTS possa atender cerca de 32 mil contribuintes de forma imediata, e mais

milhares de outros empregadores posteriormente, com potencial de recuperação de milhões de reais ao FGTS.

## Parcelamento do FGTS MP nº 927/20

A Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020, suspendeu a exigibilidade dos depósitos devidos pelos empregadores ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço para as competências março, abril e maio de 2020, e concedeu a possibilidade de recolhimento dos valores ao Fundo de Garantia de forma parcelada, sem o pagamento de juros e encargos por atraso, medida que teve por objetivo dar condições às empresas para enfrentar dificuldades ocasionadas pela situação de calamidade decorrente da pandemia de covid-19.

Cerca de 800 mil empresas suspenderam o recolhimento dos depósitos devidos ao FGTS para os meses de março, abril e maio de 2020, com um valor total parcelado de R\$ 11,1 bilhões. Os empregadores realizaram o recolhimento dos valores em até 6 (seis) parcelas, entre julho e dezembro de 2020. A ação possibilitou que R\$ 10,6 bilhões retornassem por meio de recolhimento parcelado, até dezembro de 2020, com adimplência percebida na porcentagem de 95% do valor total previsto para pagamento, o que demonstrou o alcance da ajuda instituída pelo Governo Federal para manutenção da capacidade de operação das empresas.

## Arrecadação líquida FGTS

Em 2020, o FGTS registrou arrecadação bruta de R\$ 127,3 bilhões, apresentando decréscimo de 1,12% em relação a 2019 (R\$ 128,7 bilhões). Considerando o fluxo normal de caixa, os saques somaram, em 2020, R\$ 129,4 bilhões, resultando em arrecadação líquida negativa de R\$ 2,2 bilhões, desconsiderando os pagamentos do Saque Imediato e do Saque Emergencial FGTS, medidas de caráter excepcional.

## PAGAMENTO

### Medida Provisória nº 946

O Governo Federal publicou, em 7 de abril de 2020, a Medida Provisória nº 946, que autorizou o Saque Emergencial FGTS, em razão do enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância interna-

cional decorrente da pandemia de covid-19, de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. O saque autorizado dispôs de limite de R\$ 1.045,00 por trabalhador, limitado ao somatório do saldo de todas as contas FGTS existentes em nome do trabalhador.

O Governo Federal também publicou a Medida Provisória nº 982/2020, convertida na Lei 14.075/2020, que dispõe sobre a conta Poupança Social Digital, na qual ampliou o seu uso para recebimento de benefícios sociais do Governo Federal, entre eles o abono salarial anual e os saques do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Assim, o pagamento do Saque Emergencial FGTS ocorreu exclusivamente por meio de crédito em Conta Poupança Social Digital, aberta pela CAIXA em nome dos trabalhadores, que puderam movimentá-la pelo App CAIXA Tem, com possibilidade de pagamento de boletos, contas, utilização de cartão de débito virtual e QR Code para fazer compras.

Com vistas a viabilizar pagamento de tal magnitude, a CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS, mobilizou diversas áreas da empresa e, durante o ano de 2020, foram pagos mais de R\$ 36 bilhões a mais de 51 milhões de trabalhadores. Desses, mais de 600 mil trabalhadores, que preferiram não utilizar esses recursos, tiveram os valores cancelados e retornados às suas contas de FGTS devidamente corrigidos.

Além disso, outros mais de 400 mil trabalhadores registraram o pedido formal de desfazimento de créditos automáticos realizados pela CAIXA, totalizando mais de R\$ 360 milhões também retornados ao FGTS por esse motivo.

## DEMAIS FUNDOS SOB NOSSA GESTÃO

### Segmento Educacional - FG-FIES (Fundo Garantidor do FIES)

Fundo privado, com patrimônio próprio dividido em cotas e tem por finalidade garantir ao Fundo de Financiamento Estudantil – FIES o crédito do financiamento a estudantes de cursos superiores não gratuitos, contratados desde o primeiro semestre de 2018. No final do exercício de 2019, o FG-FIES contava com 167.358 mil contratos em sua carteira, que totalizava R\$ 1,96 bilhão em repasses.

Até o final do exercício de 2020, foi integralizado o valor de R\$ 2,08 bilhões, sendo 580 milhões pelas Mantenedoras de ensino e R\$ 1,5 bilhão pela União e garantiu-se financiamento para 217.627 estudantes, importando o montante de R\$ 3,99 bilhões.

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

Tem por finalidade garantir parte do risco em operações de crédito educativo, no âmbito do FIES, formalizados até o segundo semestre de 2017 pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE.

No final do exercício de 2019, o FGEDUC possuía 1.939.084 contratos que contavam com a garantia do fundo e totalizavam o montante de R\$ 61,18 bilhões.

O FGEDUC finalizou o exercício de 2020 com 1.939.085 contratos garantidos, correspondentes ao montante de R\$ 63,20 bilhões.

### Segmento Ambiental - FGS (Fundo Garantia Safra)

De natureza financeira, foi instituído pela Lei nº 10.420, de 10.04.2002, posteriormente alterada pelas Leis nº 10.700, de 09.07.2003, Lei nº 11.775, de 17.09.2008, e Lei 12.766, de 27.09.2012. Esse fundo tem como finalidade garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de 1.960 municípios localizados na região do semiárido nordestino, norte do Espírito Santo e Minas Gerais, sistematicamente sujeitos a condições climáticas severas para a agricultura familiar de subsistência. A arrecadação e administração dos recursos, assim como o pagamento de benefícios, tem sido realizada pela CAIXA desde 2003.

Em 2019 o FGS arrecadou o valor total de R\$ 1,03 bilhão em contribuições de safristas, municípios, estados e União. Foram pagas 2.613.728 parcelas de benefícios aos safristas de dez estados das regiões Nordeste e Sudeste, totalizando de R\$ 416 milhões. No ano de 2020 o FGS arrecadou o valor total de R\$ 575,19 milhões, por meio de contribuições de safristas, municípios, estados e União. Foram pagas 1.941.168 parcelas de benefícios aos safristas de 10 estados das regiões Nordeste e Sudeste, totalizando de R\$ 329,99 milhões. Em 2020, o FGS atingiu seu melhor patamar em disponibilidades desde a criação do Fundo em 2002, com R\$ 1,26 bilhão.

## Projeto de Regularização Ambiental de Imóveis Rurais na Amazônia e em Áreas de Transição para o Cerrado – PROJETO CAR

Este projeto resulta de parceria do Brasil com o Banco alemão KfW, o qual efetuou uma doação de € 33 milhões ao Ministério do Meio Ambiente, formalizada por meio do Contrato de Contribuição Financeira assinado em 19.08.2015 com a CAIXA. A coordenação e implementação do Projeto é de responsabilidade do Serviço Florestal Brasileiro SFB o qual viabiliza ações no território dos estados de Mato Grosso, Pará e Rondônia, beneficiando diretamente 75 municípios da região. O Arranjo conta ainda com a participação da EMBRAPA, que será prioritariamente responsável pela transferência de Tecnologias em Recuperação de Áreas Degradadas nos estados beneficiados.

Em 2020 a execução do Projeto se deu por meio da modalidade desembolso direto, com pagamentos realizados pelo Banco KfW aos seguintes fornecedores:

- **GITEC – IGIP GmbH:** prestar apoio à execução e supervisão de todas as atividades previstas dentro do projeto, incluindo a assessoria à implementação do projeto junto ao SFB/MAPA – € 330.000;
- **Fundação de Desenvolvimento Científico e Cultural - FUNDECC/ UFLA:** responsável pelo desenvolvimento de sistema informatizado do módulo de gerenciamento de projetos especiais para suporte da plataforma tecnológica do Sistema de Cadastro Ambiental Rural - SICAR – € 411.441,55; e
- **System It Solutions LTDA,** fornecedora de hardware e software ao Serviço Florestal Brasileiro para utilização no Projeto – € 2.082.745,49.

As aquisições para o Projeto CAR são de grande relevância, pois possibilitaram avanços no desenvolvimento e melhorias do Sistema de Cadastro Ambiental Rural – SICAR, mantido pelo Serviço Florestal Brasileiro, com vistas a facilitar a execução da política de regularização ambiental de imóveis rurais.

A execução do Projeto CAR em 2020 correspondeu a 8,5% do total doado pelo Banco Alemão KfW ao MMA.

### FCA – Fundo de Compensação Ambiental

O FCA é regido por seu Estatuto, o qual foi elaborado com base nas diretrizes fixadas pelo ICMBIO por meio da Portaria nº 1.039/2018 e Instrução Normativa nº 03, de 2018.

O valor destinado pelo empreendedor à compensação ambiental para depósito no FCA pode variar conforme o grau de impacto que o empreendimento vier a causar ao meio ambiente e é estipulado pela Câmara Federal de Compensação Ambiental - CFCA. O total aportado no fundo, no ano de 2020, foi de R\$129,9 milhões, beneficiando mais de 70 Unidades de Conservação, como por exemplo: Parna da Chapada dos Veadeiros, da Chapada dos Guimarães, da Serra da Bocaina, da Serra da Canastra, da Serra da Capivara e etc. Foram pagos um total de R\$19,1 milhões, sendo R\$ 18,8 milhões em regularização fundiária e R\$ 290 mil em diárias.

### Segmento Infraestrutura

#### FGCN (Fundo de Garantia para a Construção Naval)

Fundo de natureza privada, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e do Administrador, sujeito a direitos e obrigações próprias, com prazo de duração indeterminado, regido por Estatuto, Regulamento e demais disposições legais que lhe forem aplicáveis. Tem por finalidade garantir o risco de crédito das operações de financiamento à construção ou à produção de embarcações, bem como o risco decorrente de performance de estaleiros brasileiros. O FGCN tem papel socioeconômico relevante para o Brasil, por fomentar indiretamente o desenvolvimento da indústria naval brasileira, responsável pela geração de emprego e renda da ordem de 70 mil empregos diretos, e cinco vezes mais de postos de trabalho indiretos, devido à cadeia produtiva extensa e diversificada do setor.

Durante 2020, com patrimônio de R\$ 61 milhões, a atuação do Fundo se concentrou nas negociações e preparativos para encerramento do Plano de Recuperação Judicial do Grupo Sete Brasil, do qual é garantidor do financiamento de 29 obras navais de grande porte.

Terminou com sucesso em fevereiro de 2020 a garantia de performance outorgada aos Estaleiros do Brasil Ltda., construtores da plataforma de produção FPSO P-74, encomendada pela Petrobras. A obra naval foi finalizada em fevereiro de 2018 e encontra-se desde então produzindo óleo e gás natural no campo de Búzios, no pré-sal da Bacia de Santos, acrescentando



150 mil barris de petróleo e 7 milhões Nm3 de gás à capacidade diária de produção da Petrobras.

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

O FEP CAIXA (Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e PPP) é um Fundo privado, sem personalidade jurídica própria, constituído por prazo indeterminado e sob o amparo da Lei nº 13.529, de 2017, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e da administradora, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias. Foi criado com o objetivo de custear serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas dos entes da federação, na forma da Lei nº 13.529, de 4 de dezembro de 2017.

Em 2020 o FEP recebeu aporte no montante de R\$ 35,6 milhões, totalizando R\$ 180 milhões da União aportados desde a criação do Fundo.

O FEP ingressou em 2020 no setor de drenagem pluvial urbana, com dois projetos piloto e no setor de unidades socioeducativas, com um projeto piloto e previsão do segundo projeto para o início de 2021. Foram licitadas as primeiras concessões estruturadas com recursos do FEP, no setor de iluminação pública, referente aos municípios de Aracaju/SE, Feira de Santana/BA, Franco da Rocha/SP e Sapucaia do Sul/RS, numa população total de 1,5 milhões de pessoas beneficiadas.

### **Fundo Municipal Garantidor dos Projetos de Parceria Público-Privada - FUNGEP**

O Fundo Municipal Garantidor dos Projetos de Parceria Público-Privada - FUNGEP é entidade contábil, com personalidade jurídica, destinado a prestar garantia de pagamento de obrigações pecuniárias assumidas pelos Parceiros Públicos Municipais, em virtude de relações jurídico-contratuais firmadas em razão da Lei nº 1.333, de 19 de maio de 2009, bem como a viabilizar e conferir sustentabilidade ao Programa PPP/Manaus.

### **Fundo Garantidor de Parcerias Público-Privadas de Serviços de Saneamento Básico do Município de Macaé– FGPSB**

O Fundo Garantidor de Parcerias Público-Privadas de Serviços de Saneamento Básico do Município de Ma-

caé– FGPSB, criado pela Lei Municipal nº 3.665/2011, tem por finalidade prestar garantia e/ou realizar pagamentos de obrigações pecuniárias assumidas pelo Município de Macaé, no âmbito ou em virtude da celebração de contratos de parcerias público-privadas para a prestação de serviços de saneamento básico no Município, conforme disciplinado na Lei Federal nº 11.445/2007, sendo vedada qualquer outra utilização ou destinação de seus recursos.

### **Fundo Garantidor de Parcerias Público-Privadas do Estado do Paraná - FGP/PR**

O Fundo Garantidor de Parcerias Público-Privadas do Estado do Paraná - FGP/PR, de natureza privada, tem por finalidade prestar garantia de pagamento de obrigações pecuniárias assumidas pelos entes da Administração Pública Direta e Indireta do estado do Paraná em contratos de parcerias público-privadas de que tratam a Lei Estadual nº 17.046, de 11 de janeiro de 2012 e a Lei Estadual nº 17.904, de 2 de janeiro de 2014, e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004, e que integram o Programa de Parcerias Público Privadas do Estado do Paraná, sendo vedada a prestação de garantia para qualquer outro tipo de obrigação.

## **Segmento Habitacional**

### **FDS (Fundo de Desenvolvimento Social)**

Fundo contábil de natureza financeira, com prazo indeterminado de duração, estando sob a regência da Lei nº 8.677/1993, com a finalidade de atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda, organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil, visando a produção e aquisição de novas habitações, a conclusão e reforma de moradias e a requalificação de imóveis urbanos.

Nas últimas décadas, a geração de valor à sociedade brasileira realiza-se à medida em que o Fundo propicia a concessão de financiamento às famílias de baixa renda, por intermédio dos programas habitacionais “Novo Programa Crédito Solidário – NPCS” e “Programa Minha Casa Minha Vida – Entidades - PMCMV-E”.

Do início do PMCMV-E até 2020, o FDS foi responsável por aplicar R\$ 3,47 bilhões para a construção de unidades habitacionais, que beneficiaram a população com renda de até R\$ 1.800,00.

No âmbito do Programa Crédito Solidário (PCS), até o ano de 2020, o FDS foi responsável por aplicar R\$ 365,9 milhões para a construção de unidades habitacionais, que beneficiaram a população com renda de até R\$ 1.900,00.

Em 2020, foram desembolsados R\$ 361,67 milhões para empreendimentos contratados no âmbito do PMCMV-E, com a entrega de 2.440 unidades habitacionais - UH e R\$ 4,15 milhões para empreendimentos contratados no âmbito do Programa Crédito Solidário (PCS/NPCS), com a entrega de 140 UH.

### **PNHR - Programa Nacional de Habitação Rural**

O PNHR - Programa Nacional de Habitação Rural, Regulamentado pela Portaria Interministerial Nº 366, de 2018, é integrante do Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV e foi criado para viabilizar o acesso à moradia digna no campo, atendendo a trabalhadores rurais, agricultores familiares e equivalentes (comunidades quilombolas, indígenas, assentados PNRA/INCRA, extrativistas e pescadores artesanais, por intermédio de operações de repasse de recursos do Orçamento Geral da União - OGU ou de financiamento habitacional com recursos do FGTS. Os recursos do FGTS originam-se na constituição de operações de financiamento habitacional de acordo com as normas vigentes do Agente Operador do FGTS. Os recursos do OGU são transferidos para a CAIXA, Gestor Operacional dos Recursos, pelo Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR, conforme programação orçamentário-financeira definida pelo Ministério da Economia e repassados aos Agentes Financeiros – AF, Banco do Brasil e CAIXA. O público-alvo do PNHR são os agricultores familiares, trabalhadores rurais e equivalentes, organizados sob a forma coletiva, podendo ser de forma individual para o Grupo 3, por intermédio de uma Entidade Organizadora - EO. Os beneficiários serão qualificados em três grupos diferentes por faixa de renda familiar: Grupo 1, 2 e 3. Os beneficiários do PNHR tem participação financeira equivalente a 4% do valor repassado para fins de edificação ou reforma da UH que será paga em até 4 pagamentos

anuais e de igual valor, vencendo a primeira parcela no mês subsequente à liberação da última parcela da subvenção econômica relativa à execução da obra. Paralelamente à produção ou reforma de imóveis, foram disponibilizados recursos para a construção de cisternas visando assegurar a segurança alimentar das famílias nas regiões sem solução de abastecimento de água potável para consumo humano.

Em 2019, o investimento em obras no âmbito do PNHR foi no total de R\$ 433 milhões, exclusivamente para obras em andamento.

Em 2020 foram desembolsados R\$ 95,6 milhões também para obras em andamento.

### **FGHab (Fundo Garantidor de Habitação Popular)**

Fundo privado, constituído ao amparo da Lei nº 11.977, de 2009, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e da Administradora, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias.

O FGHab tem por finalidade (i) garantir o pagamento aos agentes financeiros da prestação mensal de financiamento habitacional devida por mutuário final, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento; (ii) assumir o saldo devedor do financiamento imobiliário, em caso de morte ou invalidez permanente; (iii) assumir as despesas de recuperação relativas aos danos físicos no imóvel, para mutuários com renda familiar de até R\$ 5,0 mil.

Para o exercício de 2020, não houve concessão de financiamentos habitacionais pelos Agentes Financeiros, uma vez que o FGHab alcançou a marca de 1.994.098 operações garantidas, representando 99,7% do limite legal de 2 milhões de operações de financiamento imobiliário, autorizados pela Lei nº 13.043/2014, no âmbito do PMCMV – Faixa II e III. Para cumprir com a finalidade do Fundo, a CAIXA, na qualidade de administradora do FGHab, analisou 7.809 solicitações de cobertura, resultando em R\$ 146 milhões em pagamentos pelos eventos de Morte e Invalidez Permanente – MIP e Danos Físicos nos Imóveis – DFI e empréstimo Perda de Renda. Destacamos que o FI-FGHab, Fundo de Investimento que se destina a acolher investimentos exclusivamente dos ativos do FGHab, encerrou o ano de 2020 com valorização de 5,98% de suas cotas.

## **FAR – Fundo de Arrendamento Residencial**

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

Em 2019 foram entregues 40.135 unidades no PMCMV - Faixa I, no âmbito do FAR.

O FAR foi responsável por aplicar R\$ 1,4 bilhões para a construção de unidades habitacionais no ano de 2020, que beneficiaram a população com renda de até R\$ 1.800,00.

As ações mitigadoras dos impactos da covid-19, considerando a natureza pública dos recursos que compõem o patrimônio do FAR, dependem de alteração na legislação do programa. Nesse sentido, encontra-se em tramitação no Congresso Nacional o Projeto de Lei nº 795/2020, que dispõe sobre a suspensão do pagamento da prestação mensal das famílias beneficiárias do Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV - Faixa 1, em virtude da emergência de saúde pública de importância internacional, decorrente da pandemia do covid-19.

## **Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS**

O FCVS é um fundo público, de natureza contábil e financeira, criado no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação – SFH pela Resolução nº 25/1967, do Conselho de Administração do Banco Nacional da Habitação – BNH, vinculado ao Ministério da Economia e administrado pela CAIXA, na forma do Decreto nº 4.378/2002.

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

Com o advento da Lei nº 12.409 de 25 de maio de 2011 o FCVS passou a assumir os direitos e obriga-

ções da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação – SH/SFH, que contava com garantia de equilíbrio permanente e em âmbito nacional do Fundo em 31/12/2009, nascendo assim, o FCVS Garantia.

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

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

## **Principais Resultados em 2020**

Em 2020, houve destaque para o valor de novação de dívidas do Fundo junto às instituições financiadoras, relativas a saldos devedores remanescentes da liquidação de contratos de financiamento habitacional, firmados com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação - SFH, normatizada pela Lei nº 10.150/2000, e para os pagamentos administrativos e judiciais em ocorrências de MIP e DFI, decorrentes da Lei nº 12.409/2011.

Foram novados R\$ 2,55 bilhões e houve pagamento de eventos de MIP e DFI no valor de R\$ 2,11 milhões, o que beneficiou mais de 40.200 famílias.

## **Impactos/Benefícios para a Sociedade**

O FCVS resulta em benefícios à sociedade brasileira em dois momentos distintos. O benefício direto e imediato, ocorre quando o mutuário resolver liquidar o seu contrato de financiamento, deixando de ter a responsabilidade pelo pagamento das prestações mensais, do saldo residual do financiamento, bem como a concretização da desobrigação do seu imóvel, em virtude da devida liberação do gravame hipotecário. O segundo momento diz respeito à novação de dívidas, em que os recursos decorrentes dos descontos

concedidos retornam aos agentes financeiros por meio de títulos CVS emitidos pela União, podendo estes serem direcionados à concessão de novos financiamentos habitacionais e, consequentemente, reduzindo o déficit habitacional do Brasil.

No tocante ao FCVS Garantia, os maiores benefícios estão na certeza de que, em havendo morte ou invalidez permanente do mutuário ou ainda na ocorrência de danos físicos a seu imóvel, este Fundo cobrirá o saldo remanescente do contrato ou restituirá o imóvel em condições similares às anteriores ao evento de DFI, de forma a trazer benefícios não só financeiros, mas também para

garantir a tranquilidade da manutenção da moradia própria.

### Sustentabilidade Ambiental

Os critérios de sustentabilidade nas contratações e aquisições para o FCVS encontram-se alinhados à Política de Responsabilidade Socioambiental da CAIXA que, para garantir a sustentabilidade nos seus negócios, integra as dimensões social e ambiental em sua estratégia para incorporar os princípios e diretrizes dessa política nos negócios, processos e relacionamento com as partes interessadas.

## HABITAÇÃO

A carteira de crédito imobiliário representa cerca de 64,8% do total da carteira de crédito da empresa, conforme divulgado em balanço. Nesse sentido, a área de Habitação contribui com parte expressiva do resultado da empresa.

A CAIXA é líder na concessão de financiamento para casa própria e atingiu em outubro de 2020 a marca histórica de R\$ 500 bilhões na sua carteira de crédito imobiliário. O saldo da carteira de crédito habitacional cresceu 9,8% em 12 meses, totalizando R\$ 510,6 bilhões em dezembro de 2020, dos quais R\$ 317,7 bilhões foram concedidos com recursos FGTS e R\$ 193 bilhões com recursos CAIXA/SBPE. Com esse resultado, a CAIXA encerrou o ano na liderança desse mercado, com 68,84% de participação.

Em 2020, a CAIXA contratou R\$ 116,03 bilhões de reais no crédito imobiliário, estabelecendo um novo recorde na história do banco referente à aplicação de recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo - SBPE, FGTS, e Programas Minha Casa Minha Vida e Casa Verde Amarela.

A evolução da carteira imobiliária reflete o valor de concessões de crédito no ano, com destaque para o SBPE, que totalizou R\$ 53,71 bilhões em 2020, crescimento de 101,3% em relação ao ano anterior e 7,43% superior ao definido no Plano de Negócios de 2020.

O resultado alcançado em 2020 confirmou o sucesso da estratégia adotada, com destaque para a redução

de taxas de juros, a possibilidade de taxa customizada em mesa, a criação de linhas de crédito com novos indexadores, como o IPCA e o CDI, oferta da linha de crédito pessoa física com taxa fixa e a adoção de medidas para superar os impactos da crise causada pela Pandemia de covid-19.

Tudo isso reforçou a atuação do banco no setor de crédito imobiliário com recursos próprios (SBPE).

A Resolução nº 983, de 03 de novembro de 2020, aprovou a reformulação dos orçamentos financeiro, operacional e econômico do FGTS, para o exercício de 2020. A Instrução Normativa nº 38, de 08 de dezembro de 2020, estabeleceu o valor de R\$ 71,06 bilhões para aplicação na área de Habitação, com recursos do FGTS, em todos agentes financeiros. Desse valor, a CAIXA executou R\$ 62,32 bilhões, incluindo subsídios.

O valor de concessão de crédito imobiliário com recursos FGTS (oneroso) totalizou R\$ 54,43 bilhões, superando em 4,68% o valor definido no Plano de Negócios da empresa, o que confirma o compromisso da empresa com a execução da política habitacional e está alinhado com o objetivo empresarial de “Ser o Banco da Habitação”.

Em 2020, foram assinados em média mais de 2.200 contratos por dia útil, beneficiando cerca de 564 mil famílias com a casa própria. Em dezembro de 2020,



foram contratados R\$ 12,74 bilhões no crédito imobiliário, melhor resultado mensal dos últimos 5 anos. Foram contratadas, em 2020, 353,3 mil novas unidades habitacionais nos Programas Minha Casa Minha Vida e Casa Verde Amarela. Esses resultados estão alinhados ao objetivo empresarial de “Promover a Transformação Social por Meio do Desenvolvimento Sustentável”.

Sobre a qualidade da carteira de crédito habitacional, a inadimplência a partir do 90º dia de atraso é o indicador definido no Plano de Negócios utilizado para monitorar o desempenho. A inadimplência da carteira habitacional encerrou dezembro em 1,31%, resultado 0,29 p.p. inferior ao mensurado no ano de 2019.

Colaboraram com todos esses resultados alcançados em 2020 as seguintes ações:

## REDUÇÃO DE TAXA DE JUROS – SBPE

A queda da taxa básica de juros e o resgate da economia são importantes fatores de impulsão para o crédito imobiliário.

O resultado desse cenário positivo é a retomada da confiança tanto por parte de investidores, que passam a considerar a aplicação de recursos em imóveis, quanto dos consumidores, que, devido às condições do mercado, voltam a considerar a compra da casa própria.

Em 2020, a CAIXA reduziu as taxas do crédito imobiliário para pessoas físicas, com recursos do SBPE. A linha de crédito indexada pela Taxa Referencial tem taxa mínima de TR + 6,25% e máxima de TR + 8,00%, para imóveis residenciais, e mínima de TR + 7,25% e máxima de TR + 8,75%, para imóveis comerciais, com queda de até 0,50 ponto percentual.

Alternativamente às reduções na taxa de juros a CAIXA ainda dispõe de novas alternativas de crédito, como exemplo a linha de financiamento habitacional com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), para imóveis residenciais enquadrados nos SFH e SFI, com taxa mínima de IPCA + 2,95% a.a. e a taxa máxima IPCA + 4,95% a.a.

A redução nas taxas de juros, ocorrida ao longo do ano, estimulou também o mercado da Construção

Civil, resultando em benefícios para o cliente e proporcionando um dos maiores resultados da história na habitação de mercado Pessoa Jurídica.

## NOVOS INDEXADORES NO CRÉDITO IMOBILIÁRIO PESSOA JURÍDICA

Em 17 de fevereiro de 2020 entrou em vigor a redução das taxas de juros de operações indexadas à TR (Taxa Referencial), bem como o lançamento dos indexadores IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) e CDI para os produtos Apoio à Produção e Plano Empresa da Construção Civil.

Para todas as modalidades, as taxas de juros são definidas de acordo com o perfil e relacionamento da empresa.

A nova linha de crédito imobiliário PJ com atualização do saldo devedor pelo IPCA foi mais uma inovação que a CAIXA trouxe para o setor. O financiamento nesta modalidade possui taxas de juros mais atrativas, com diferencial de correção pelo índice nacional de inflação.

Outra grande novidade é a possibilidade de taxa de juros flutuante indexada à taxa média do CDI.

A decisão quanto à linha de crédito é da empresa que conta agora com mais opções. As regras e parâmetros vigentes para contratação de operações imobiliárias atualizadas pela TR permanecem as mesmas para as novas modalidades, tendo como diferencial a atualização e/ou taxa de juros.

Das contrações SBPE em 2020, 77,5% do valor financiado foi em operações com taxas indexadas ao CDI.

O produto representou uma inovação na habitação de mercado pessoa jurídica, possibilitando a inclusão de um novo indexador à linha de financiamento Apoio à Produção e resultando em mais uma modalidade de financiamento disponibilizada para o cliente.

A linha de crédito possui até 36 meses de prazo para a construção do empreendimento e o tomador pode iniciar o pagamento das parcelas até 12 meses após a assinatura do contrato.

As taxas variam de CDI mais um percentual ao ano ou um percentual fixo do CDI, de acordo com o relacionamento, *rating* e porte da empresa.

Os sistemas de amortização que podem ser utilizados na concessão de financiamento à PJ do ramo da Construção Civil, para recursos SBPE, são: SAC (Sistema de Amortização Constante) e Tabela Price.

## RELANÇAMENTO DO HOME EQUITY

Novas alternativas de crédito oferecem mais opções ao gosto, necessidades e possibilidades de cada brasileiro. Nesse movimento a CAIXA divulgou, no dia 30 de julho de 2020, a revitalização da operação de crédito para pessoas físicas, sem destinação específica, com imóvel em garantia (linha de *home equity*). Denominada Real Fácil CAIXA, a modalidade tem como principal vantagem a taxa de juros reduzida em comparação a outras modalidades de crédito pessoal.

Ao contratar o Real Fácil CAIXA, o cliente pode optar pela forma de atualização do empréstimo, que poderá ser pela TR, IPCA ou Taxa Fixa. Podem ser oferecidos como garantia para o Real Fácil CAIXA, imóveis residenciais ou comerciais.

O sistema de amortização também fica a critério do cliente, que pode escolher entre Sistema de Amortização Constante – SAC ou Sistema Francês de Amortização – PRICE.

Acredita-se que as novas medidas de crédito destinadas a pessoas físicas, com garantia do imóvel, têm grande perspectiva de crescimento, por representar um facilitador na exposição das garantias disponíveis no mercado em benefício ao consumidor.

## LANÇAMENTO DO CRÉDITO IMOBILIÁRIO PESSOA FÍSICA COM TAXA FIXA

Sempre visando apresentar maiores condições de crédito imobiliário PF, lançamos a linha de financiamento com Taxa Fixa, produto de financiamento habitacional com taxa de juros fixa e saldo sem atualização monetária, destinada à aquisição de imóvel novo ou usado.

No caso dos produtos pós-fixados, que possuem atualização do saldo devedor pela TR ou pelo IPCA, todos os meses na data escolhida para vencimento dos encargos, a prestação é calculada sobre o saldo

atualizado, de forma a assegurar a plena quitação da dívida ao final do prazo contratado.

Numa operação prefixada, o saldo devedor não sofre reajuste, permitindo uma maior previsibilidade das parcelas futuras.

Esta é mais uma das várias opções oferecidas pela CAIXA para que o cliente realize o sonho da casa Própria.

## RENEGOCIAÇÃO PESSOA FÍSICA E JURÍDICA

A) Ações de mitigação dos impactos da covid-19 na Carteira de Crédito Habitacional e de estímulo à retomada da economia:

### Medidas para a Pessoa Física:

- Pausa do pagamento dos encargos;
- Pagamento parcial do encargo mensal;
- Carência de pagamento para novos contratos.

Em relação à pausa nos pagamentos, as medidas para pessoas físicas aprovadas foram direcionadas aos contratos adimplentes ou com atraso de até 60 dias, podendo haver incorporação de encargos para os contratos com atraso entre 61 a 180 dias, de modo a se enquadrarem nas regras para acesso à pausa.

Já o pagamento parcial dos encargos deu apoio aos clientes para saldar seus compromissos financeiros, com a possibilidade de pagamento parcial da prestação por um período limitado.

A carência dos contratos em novas operações de crédito imobiliário possibilitou que muitos pagamentos fossem suspensos por um período determinado, reduzindo os impactos no fluxo de contratações.

### Medidas para as empresas do setor da construção civil:

- Antecipação do financiamento à Pessoa Jurídica (PJ);
- Liberação de recursos PJ não utilizados nos meses anteriores;
- Pagamento parcial do encargo mensal;
- Inclusão ou prorrogação de carência;
- Antecipação do cronograma de obra a executar;
- Pausa do pagamento dos encargos mensais no contrato habitacional e prorrogação do cronograma físico financeiro.

As medidas PJ foram direcionadas aos contratos adimplentes ou com atraso de até 60 dias para as ações de pausa do pagamento dos encargos, pagamento parcial do encargo mensal e aplicação ou prorrogação da carência.

Dessa forma, cerca de 2,53 milhões de contratos tiveram a cobrança de seus encargos pausada durante a vigência do benefício concedido pela CAIXA. Até dezembro de 2020, aproximadamente 2,42 milhões de contratos já haviam retornado do benefício da pausa.

### **B) Renegociação PJ – melhorias no processo**

Dentre as ações realizadas com foco na melhoria do processo de renegociação Pessoa Jurídica, destaca-se a adoção do Novo Modelo de Repactuação/Renegociação PJ, que prevê:

- 1) Autonomia na proposição das soluções negociais.
  - a) Autonomia da Unidade Negocial para utilização de pausa, pagamento parcial ou incorporação no limite de 1 prestação a cada 6 meses, para operações com menos de 90 dias de atraso e com garantia igual ou superior a 130%.
  - b) Remodelagem do fluxo da modalidade de Repactuação, que visa atendimento com maior celeridade, de operações que não possuem o *rating* deteriorado e em condições de recuperação financeira.
- 2) Centralização da Qualificação dos Ativos, garantindo maior segurança ao processo.
- 3) Acompanhamento das garantias das operações Repactuadas/Renegociadas por centralizadora especializada.

## **LOTÉRIAS**

Com a ambição de manter a liderança de loterias e jogos no Brasil, inovando em produtos e repensando canais e modelos de negócios, de modo a promover o aumento da penetração de jogo no país e potencializar os resultados das loterias federais, possibilitando o enfrentamento dos desafios da regulação e, principalmente, da concorrência - com a exploração de novas modalidades de loterias por outros operadores, além do mercado *offshore*.

Nesse cenário, nossas ações visam tornar o serviço de loterias mais eficiente para a empresa, para os parceiros lotéricos, para o apostador e para os segmentos beneficiados pelos repasses sociais, a partir de iniciativas voltadas à melhoria das questões operacionais e de governança e do fortalecimento do relacionamento com a Rede Lotérica.

### **RESULTADOS LOTÉRIAS**

As Loterias CAIXA registraram em 2020 resultados recordes, com uma arrecadação de R\$ 17,1 bilhões em apostas. O desempenho é o melhor já registrado em toda a história e representa um crescimento de 2,35% em relação às vendas de 2019, quando a arrecadação



foi de R\$ 16,7 bilhões, recorde anterior. Em 2020, foram distribuídos mais de R\$ 6,06 bilhões em prêmios a mais de 302 milhões de apostas premiadas, em todas as faixas de premiação e em todas as modalidades lotéricas. Além disso foram repassados R\$ 8,09 bilhões para áreas prioritárias do país, como Saúde, Educação, Segurança, Esportes, entre outros. Em função da popularidade da Mega da Virada, o mês de dezembro é o que possui a maior representatividade em transações, arrecadação e premiação. A Mega da Virada comemorou sua 12ª edição com números históricos: foi ofertado um prêmio principal de R\$ 325,2 milhões para duas apostas ganhadoras, que receberam, cada uma, R\$ 162,6 milhões. Esse foi o maior prêmio da história das Loterias CAIXA, que também registrou uma arrecadação recorde, superando R\$ 1,17 bilhão, 14,26% acima do recorde anterior na edição de 2019.

Os resultados alcançados são reflexo de um conjunto de ações, projetos e iniciativas desenvolvidos pelas Loterias no ano de 2020, dentre os quais merecem destaque:

- Realização de Campanha de Posicionamento das Loterias;
- Ações de melhoria e modernização do processo de sorteio de Loterias no ambiente físico;
- Transmissão diária do sorteio das Loterias por canal aberto de Televisão.

- Lançamento do Produto Super Sete;
- Reposicionamento do portfólio com alterações de produto como a Lotofácil, com a adição de *jackpot* para os concursos de final 0 e nova faixa de premiação;
- Ampliação do App Loterias para o sistema operacional Android, a partir de novembro de 2020, além da plataforma iOS, atrelado ao contexto de pandemia que demandou maior procura por serviços on-line.

Os números confirmam a importância do serviço para o país, ao mesmo tempo que demonstram que o mercado brasileiro de loterias apresenta grande potencial de crescimento nas modalidades já comercializadas pela CAIXA e nas novas modalidades Instantânea e Apostas Esportivas de Quota Fixa.

Dado esse contexto, para 2021, serão priorizadas ações voltadas à ampliação e otimização da Rede de Vendas on-line, com a integração com o App CAIXA Tem, e à inovação com o reposicionamento dos produtos atuais e o lançamento de novas modalidades, de modo a fortalecer as Loterias frente à iminente abertura de mercado a operadores privados, com as duas novas modalidades de loterias, e às possíveis mudanças promovidas na legislação de jogos e loterias no país.

## CAIXA Seguridade

A recuperação da produção de seguros observada a partir de junho de 2020 tem forte aderência à curva de concessão de crédito na CAIXA. O seguro prestamista na modalidade pessoa física possui como principal alavanca a concessão de crédito consignado, que apresentou forte recuperação no segundo semestre.

O alinhamento da estratégia comercial ao direcionamento da CAIXA na concessão de crédito para pessoa jurídica, focado no relacionamento e negócios com microempreendedores individuais e micro e pequenas empresas, alavancado especialmente pelo Programa de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno

Porte (PRONAMPE), que teve início em junho de 2020, foi importante fator para o desempenho do ramo de seguros prestamista. Os valores concedidos de crédito para micro e pequenas empresas somam mais de R\$ 40 bilhões em 2020.

A concessão de crédito habitacional também foi destaque em 2020, acumulando um total de R\$ 116 bilhões durante a pandemia. Além do impacto na venda do seguro habitacional, o aumento da concessão de crédito habitacional gera novas oportunidades de venda dos seguros de vida e residencial e explica parte do crescimento destes ramos.



A Receita Operacional da CAIXA Seguridade no acumulado anual de 2020 atingiu R\$ 2,2 bilhões, 7,9% superior em relação ao mesmo período de 2019.

O faturamento da CAIXA Seguridade no quarto trimestre de 2020 destaca-se como o melhor resultado trimestral já alcançado pela Companhia, contribuindo também para o alcance do resultado histórico de R\$ 39,1 bilhões no montante de 2020. A performance representa um aumento de 12,5% em relação ao acumulado de 2019. O incremento dos números está ancorado principalmente no faturamento de Previdência e Prestamista, com aumentos de 43,8% e 62,0%, respectivamente.

Para o segmento de Previdência, o faturamento acumulado do ano alcançou o valor de R\$ 25,1 bilhões, um crescimento de 14,3% em relação a 2019, sendo que deste montante, R\$ 8,9 bilhões são referentes ao quarto trimestre, outro resultado histórico para a CAIXA Seguridade. No segmento de seguros destacam-se o ramo Prestamista – faturamento acumulado de R\$ 2,7 bilhões em 2020 e um crescimento de 46,5% em comparação ao ano de 2019 - e o ramo Habitacional, com faturamento de R\$ 2,6 bilhões em 2020 e crescimento de 6,5% em relação ao mesmo período.

O ramo Residencial também apresentou forte crescimento no faturamento em 2020 em relação ao ano de 2019, com um crescimento de 56,0%, terminando o ano com o valor de R\$ 534 milhões. No quarto trimestre, o valor de R\$ 180,3 milhões representa um crescimento de 103,5% em relação ao mesmo período de 2019.

O segmento de Consórcios, anteriormente impactado pela desaceleração econômica e medidas restritivas decorrentes da pandemia, demonstrou destacada recuperação de seu faturamento no quarto trimestre de 2020, com 9% de crescimento em comparação com mesmo trimestre de 2019. Com a contribuição positiva do quarto trimestre, a produção acumulada de 2020 manteve-se em patamar equivalente ao do ano anterior, no valor de R\$ 3,1 bilhões.

O segmento capitalização somou R\$ 324,5 milhões de faturamento no quarto trimestre de 2020 e R\$ 1,4 bilhão no ano, resultado 13,9% inferior ao ano de 2019. Tal desempenho é consequência da menor arrecadação em pagamentos únicos, a partir da segunda quinzena de março. A arrecadação por pagamento mensal, menos impactada ao longo do ano, fechou

2020 em patamar estável com 0,3% de queda em relação ao ano anterior.

Com a contribuição positiva dos desempenhos de segmento Prestamista e Riscos Diversos, a Too Seguros apresentou crescimento em sua produção de 28,5% no quarto trimestre e de 24,5% no ano, ambos comparados aos mesmos períodos de 2019.

Como reflexo deste resultado, o grupo CAIXA Seguridade alcançou em dezembro de 2020, 13,5% de participação no mercado de seguridade, conservando sua posição como o 3º maior grupo segurador do país. No final de 2019, a CAIXA detinha 12% de *market share*.

O lucro líquido recorrente da CAIXA Seguridade fechou o ano de 2020 com um total de R\$ 1,8 bilhão, resultado 5,2% superior a 2019, reflexo da receita de acesso à rede de distribuição e uso da marca - BDF, que alcançou R\$ 894,7 milhões em 2020, resultado 21,1% superior ao ano anterior, com destaque para o incremento de 34,1% observado no ramo Prestamista. No quarto trimestre o valor de BDF foi de R\$ 237,8 milhões, um crescimento de 22,3% em relação ao mesmo período de 2019.

## NOVAS PARCERIAS

No início de 2020, novas parcerias foram estabelecidas. Em janeiro, foram firmados acordos de associação com a Tokio Marine Seguradora S.A (“Tokio Marine”) e com a Icatu para a formação de novas sociedades que explorarão a rede de distribuição pelo prazo de 20 anos, os ramos de seguros Habitacional e Residencial e o ramo de Capitalização, respectivamente.

Em agosto de 2020, ainda em continuidade ao processo competitivo para reestruturação da operação de seguros, foram firmados acordos de associação para a exploração pelo prazo de 20 anos na rede de distribuição, com a Tempo Assist (“Tempo”), para o ramo Serviços Assistenciais, e com a CNP Assurances, para o ramo de Consórcio.

No quarto trimestre de 2020, a CAIXA Seguridade, em linha com o Acordo de Associação firmado com a CNP, para exploração dos ramos Vida, Prestamista e Previdência, efetuou o fechamento da operação em dezembro, com o pagamento pela CNP do *upfront* de R\$ 7 bilhões, a assinatura de todos os atos societários

e dos demais documentos para suportar a operação. Nesse contexto, a CAIXA Seguridade passa a ter nova participação econômica nos resultados dos ramos supracitados, incluindo neste caso a carteira de *run-off*, passando de 48,25% para 60%. O parceiro poderá pagar ainda valor adicional de R\$ 800 milhões atrelados ao desempenho das vendas nos próximos 5 anos.

Ainda no quarto trimestre de 2020, a CAIXA Seguridade deu início ao processo competitivo para selecionar co-corretoras para atuação em linhas de negócios da Companhia, em parceria com a corretora própria da CAIXA Seguridade. No fim do processo, que foi dividido em 4 blocos de oferta, foram selecionadas as seguintes empresas:

- (i) Produtos Seguridade: MDS Corretora e Administradora de Seguros S.A.;
- (ii) Automóvel: MDS Corretora e Administradora de Seguros S.A.;
- (iii) Saúde e Odonto: Alper Consultoria e Corretora de Seguros S.A.; e
- (iv) Grandes Riscos e Corporate: Willis Affinity Corretores de Seguros Ltda.

Em 14 de dezembro de 2020 ocorreu a aquisição, pela CAIXA Seguridade, da participação detida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) na CAIXA Seguros, pelo valor de R\$ 3,3 milhões.

Ainda no mês de dezembro, foi concluída a implementação do acordo com a CNP para a formação de uma nova sociedade que explorará conjuntamente, pelo prazo de 25 anos, os ramos de seguros de vida e prestamista e os produtos de previdência na rede de distribuição da Caixa Econômica Federal. Com todas as condições precedentes ao fechamento da operação cumpridas, incluindo as aprovações regulatórias necessárias e a constituição da nova holding de seguros ("XS1") e da nova seguradora ("XS2"), a CNP subscreveu um aumento de capital na XS1 no valor total de R\$ 7 bilhões, valor este que foi pago à CAIXA, em cumprimento ao contrato de distribuição. O acordo também contempla mecanismo de incentivo atrelado ao desempenho, limitado ao valor de R\$ 800 milhões, corrigido pela taxa SELIC a partir de 31 de dezembro de 2020, a ser pago em duas parcelas (2024 e 2026).

## CAIXAPAR

O resultado líquido da CAIXAPAR em 2020 foi substancialmente superior ao resultado de 2019, alcançando a quantia de R\$ 658,1 mil frente a R\$ 387,2 mil. Tal resultado reflete a aderência da gestão da Companhia à missão de expandir e reforçar a atuação da CAIXA, sob a ótica da complementaridade, similaridade de negócios e na ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias da CAIXA.

O resultado de investimentos em Participações Societárias registrou redução de 155,2% em relação a 2019 (2020 – R\$ 745.352 mil e 2019 – R\$ 480.179 mil). Destaca-se em 2020 o resultado obtido junto à participação no Banco PAN, que apresentou o montante final de R\$ 517.812 mil em 2020, face aos de R\$ 409.553 mil de 2019, representando uma variação de 26,4%, sendo que o levantamento de R\$ 743.677 mil com a venda de ações do Banco PAN, conferiu à CAIXAPAR um resultado líquido de R\$ 223.902 mil com a operação.

O encerramento da participação na Capgemini apurou um resultado contábil de R\$ 179,5 milhões, composto por R\$ 52,5 milhões de ajuste de participação relativa, em decorrência de diluição na participação acionária da CAIXAPAR, de 22,05% para 19,11%, R\$ 52,0 milhões de reversão da provisão do passivo a descoberto.

O desinvestimento na BRANES/FIP Veneza concluído em dezembro de 2020 implicou no pagamento da opção de venda (*PUT*) exercida pela FUNCEF no valor de R\$ 47,5 milhões e recebimento de R\$ 23,3 milhões à título de redução de capital ocorrida nessas investidas.

Outro destaque no período refere-se ao resultado da Elo Serviços, no valor de R\$ 151,5 milhões, apurado até a competência de novembro de 2020, aumento de 15,4% em relação a novembro de 2019.

Em dezembro de 2020, a CAIXAPAR apresentou Capital Social de R\$ 2,1 bilhões.

A CAIXA Cartões tornou-se operacional em janeiro de 2020 e, para orientação geral dos negócios durante o primeiro ano de operação da holding, foi aprovado o Guidance20, com base no Plano Estratégico da CAIXA vigente no período, que apresentou como uma das prioridades estratégicas: aprimorar a gestão do Conglomerado para garantir a complementaridade dos negócios e a sustentabilidade da CAIXA e tem como objetivo assegurar resultados sustentáveis para o Conglomerado.

O Guidance20 foi criado a partir do estabelecimento de grandes marcos e objetivos para o ano, estruturado em 4 dimensões de atuação da CAIXA Cartões:

1

**Negócios** – Implantar as verticais de negócios da CAIXA Cartões: Implantar parcerias estratégicas nas principais verticais de negócios, que permitirão operar com mais agilidade, capilaridade e tecnologia em um mercado competitivo e em constante transformação evolutiva;

2

**Resultados** – Assegurar a rentabilidade da Companhia: Pilar de sustentação, o cumprimento dos objetivos de rentabilidade da CAIXA Cartões é fundamental para a perenidade dos negócios e a relevância da empresa no conglomerado CAIXA;

3

**Processos Internos** – Estruturar e implantar a Governança da CAIXA Cartões: Estabelecer modelo de governança que promova a adequada gestão dos ativos disponíveis para o alcance dos objetivos organizacionais, devendo ser incorporada em todos os níveis e macroprocessos da Companhia; e

4

**Pessoas** – Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar: Incorporar as melhores práticas de gestão empresarial aplicada a pessoas, de forma a alcançar respeito, boa reputação e admiração por parte dos empregados,

de outras empresas e do público consumidor. O modelo de Governança Corporativa da CAIXA Cartões visa o crescimento sustentável de longo prazo, seguindo as melhores práticas do mercado e pautando-se na transparência nas relações com seu Controlador e outras partes interessadas, tais como: parceiros, empregados, credores, clientes e sociedade em geral.

## OPORTUNIDADES

Para a estruturação do referido ecossistema, a CAIXA Cartões busca atuar em verticais estratégicas de negócio, fomentando a transversalidade necessária à essência de holding mista da Companhia, reforçando a visão sistêmica como competência crítica da CAIXA Cartões para geração de valor agregado.

No segmento de Adquirência, observa-se oportunidade de agregar valor com soluções que aprimorem a experiência do cliente, como link de pagamento, *split* de pagamento, softwares de gestão e programas de fidelização, além de soluções especializadas para nichos específicos. Em 2020, a Companhia atuou nessa vertical por meio de Acordo Comercial com *players* de mercado, para exploração do balcão CAIXA. Em Pré-Pagos, foram identificadas oportunidades que visam prover maior praticidade para os usuários e aumento da usabilidade, tais como cartões multibenefícios com plataformas de gestão, *tags* de pagamento com diversas possibilidades de uso, a exemplo de pedágios, estacionamentos, *drive-thru*, entre outros. No final de 2020, a Companhia começou a atuar nesta vertical por meio de Acordo Comercial com *player* de mercado. De forma a cumprir seu objetivo, a Companhia está em processo de seleção de parceiros estratégicos de longo prazo para operar, distribuir e comercializar, exclusiva e/ou preferencialmente, produtos e serviços de Meios de Pagamento no Conglomerado CAIXA, em especial para as verticais de Adquirência e Pré-Pagos.

Em relação à Fidelidade, estudos aprofundados estão em curso para estabelecer o melhor modelo de negócio aplicável à vertical, de forma a potencializar as forças da marca e base de clientes e criar diferencial competitivo relevante no mercado. Observa-se

oportunidade com o crescimento das opções de *cashback*, além de parcerias com *marketplace* e *e-commerce*, passando a fazer parte da jornada de compra do cliente, entre outras formas de monetização do negócio.

A atuação da CAIXA Cartões na operação de Bandeira, em alinhamento às estratégias aprovadas para o Conglomerado, se inicia com a incorporação das ações detidas, até então pela CAIXAPAR, na Elo Serviços S.A.. Em dezembro de 2020, a CAIXA aprovou, em Assembleia Geral Extraordinária, a Reorganização Societária do seu Conglomerado, resultando na cisão parcial da CAIXA Participações S.A. (CAIXAPAR) com a incorporação das parcelas patrimoniais referentes às ações detidas na Elo Serviços S.A. (Elo) pela CAIXA Cartões. A CAIXA Cartões aderiu ao Acordo de Acionistas da Elo Serviços S.A., passando a ser formalmente acionista da Elo Serviços S.A. a partir de dezembro de 2020, com 36,89% de participação.

A Elo é uma bandeira de Cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de Arranjos de pagamento, é responsável por gerir as regras do arranjo e relação entre os diversos participantes. A Elo Serviços

S.A. tem como objeto social a prestação de serviços relacionados a soluções e meios de pagamento em geral, inclusive através de meios eletrônicos; a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia, acionista ou quotista; e o licenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes de titularidade da Sociedade ou sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes licenciados por terceiros para a Sociedade.

Esta é uma indústria em transformação, sendo fundamental acompanhar as inovações e tendências deste mercado, propiciando a integração de novos produtos e serviços à holding, de forma a capturar valor continuamente. Nesse contexto, as contas de pagamento devem permear todas as verticais de negócio, com potencial para se tornar um agregador de serviços/produtos.

Com alavancas, como o fechamento de parcerias, a estruturação das principais linhas de negócio – Adquirência, Pré-Pagos, Fidelidade e Bandeira – e a sinergia com produtos já existentes no portfólio da CAIXA, aproveitando a força de vendas do seu balcão, percebe-se a existência de um grande potencial a ser explorado.

## LOGÍSTICA E Segurança

A CAIXA, como principal agente operador de políticas públicas para transferência de renda de programas sociais do Governo Federal, realizou o pagamento de benefícios aos cidadãos brasileiros, sendo a única Instituição responsável pelo atendimento das demandas de benefícios sociais em decorrência da covid-19. O papel da área de Segurança foi fundamental para que os pagamentos desses benefícios pudessem ser realizados de forma ordeira e segura, seja via pagamentos eletrônicos pelo App CAIXA Tem ou nos atendimentos presenciais na Rede de Agências. Considerando as dificuldades apresentadas e as orientações da OMS - Organização Mundial da Saúde quanto às medidas de prevenção, foi necessária a adoção de ações com vistas a garantir a saúde, a segurança e a preservação do patrimônio, de empregados, clientes e colaboradores.

Nesse sentido, mediante acordo e autorização junto à Polícia Federal para prestação de serviço diferenciado em relação à Portaria nº 3.233/2012-DG/DPF, foi realizada, excepcionalmente, a alocação de vigilantes nas áreas externas das agências, a partir de abril de 2020. A ação teve como finalidade mitigar ocorrências de tumultos, riscos à incolumidade, dissipar aglomerações, organizar filas, dentre outras medidas, a fim de garantir a realização dos protocolos recomendados pelos Órgãos de Saúde e Segurança Pública.

Essas medidas possibilitaram a manutenção dos atendimentos em todas as unidades da CAIXA em dias úteis e nas aberturas ocorridas durante fins de semana e feriados, provendo atendimento digno à população e cumprimento dos calendários previstos para o pagamento do Auxílio Emergencial.



No ano de 2020, ocorreu um aumento no volume de atividades desempenhadas pela CAIXA decorrentes dos pagamentos dos benefícios sociais, potencializando o fluxo de pessoas nas unidades, além das aberturas das agências em caráter excepcional. Todas essas ações necessárias para o atendimento à população também provocaram maior exposição, despertando interesse por parte de infratores. Contudo, mesmo com o crescimento na quantidade de ocorrências, a CAIXA obteve resultados consideravelmente superiores na preservação de valores. Com isso, pode-se observar a efetividade da área de Segurança no cumprimento de sua missão, que apresentou um baixo índice de fraudes frente ao montante total pago.

Ao longo de 2020, a CAIXA atuou no fortalecimento de processos para combate às fraudes eletrônicas nos serviços e canais que disponibiliza aos clientes. Sempre seguindo as boas práticas adotadas pelo mercado financeiro e em um processo contínuo e evolutivo, buscamos melhorar as estratégias de segurança e prevenção às fraudes em transações nos produtos e canais sob nossa gestão (fraudes documentais e internas em processos bancários, transações eletrônicas e contas de depósitos utilizadas para golpes).

Nesse contexto, foram implantadas tecnologias de autenticação digital dos clientes e monitoramentos internos de segurança em transações no novo canal CAIXA Tem, para garantir maior segurança aos usuários que receberam valores de benefícios sociais, como o Auxílio Emergencial, BEm e Saque Emergencial do FGTS.

É realizado monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana, em transações eletrônicas com foco na redução de eventuais perdas decorrentes de fraudes em canais de atendimento (Lotéricos, Autoatendimento, Correspondentes CAIXA Aqui), no uso de cartões de débito, cartões de crédito, Internet Banking CAIXA, CAIXA Celular (Mobile), no pagamento de precatórios federais e nos pagamentos de benefícios sociais, com destaque para o CAIXA Tem e seu papel fundamental no pagamento dos benefícios decorrentes da covid-19.

Ainda em 2020, também foram implantadas tecnologias antifraude para monitoramento da nova modalidade

de pagamentos instantâneos (PIX), as quais serão aprimoradas ao longo de 2021.

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

Em complemento, disponibilizamos diversos canais de atendimento telefônico e o App Cartões CAIXA para que o cliente possa informar perda, furto ou roubo de seu cartão e solicitar seu bloqueio ou cancelamento.

Ainda sob o aspecto de fortalecimento dos processos de segurança, constantemente são realizadas ações de sensibilização dos clientes e empregados quanto às práticas de golpe e fraude, fortalecendo a cultura de segurança de ponta a ponta.

Ao longo do ano de 2020, foram realizadas diversas ações de aculturação interno que resultaram em mais de 172 mil interações entre palestras, games, conteúdos nos blogs de Segurança, publicações nas redes sociais, materiais no Jornal da CAIXA, etc.

Em parceria com a FEBRABAN, promovemos a Semana da Segurança Digital, na qual foram realizadas palestras com temáticas voltadas à prevenção de fraudes e golpes nos canais digitais, que ocorrem por meio de compras on-line, *phishing*, redes sociais, dentre outros. Em 2020 ocorreu a Semana da Segurança CAIXA, na qual dedicamos mais de 15 horas de atividades com o objetivo de ampliar a conscientização de todos os empregados sobre a importância da segurança para a CAIXA e clientes. Já em 2021 acontecerá a 2ª edição do evento com foco no PIX, o novo sistema de pagamentos.

Tendo em vista a segurança e sustentabilidade dos negócios, desde sua concepção, foram realizadas 150 consultorias a diversas Unidades Gestoras, com foco na análise de riscos de fraudes em produtos, serviços e canais que serão lançados ou reposicionados.

Em 2020 firmou-se parceria entre as unidades da Segurança e Jurídico para atuação conjunta nos

\*casos relevantes objetivando maior efetividade na responsabilização dos criminosos e ressarcimento de prejuízos causados à CAIXA. Para 2021 será construído um novo fluxo para os casos relevantes, fortalecendo os processos desenvolvidos com as áreas parceiras, como área de Corregedoria e a área Nacional de Segurança e Fraude, tendo como impactos esperados o aumento na punibilidade, minimização das perdas e o desestímulo de ações criminosas contra a CAIXA.

O Projeto Biometria 2.0 tem por objetivo a implantação de cadastramento/identificação multibiométricos de clientes em todas as Agências da CAIXA (de forma assistida) e o autocadastramento de clientes nos canais de autoatendimento, potencializando a segurança e o seu uso nas autenticações de transações, nos canais de autoatendimento, canais parceiros e agências, até dezembro de 2022. Em razão da covid-19, a implantação do cadastramento/identificação multibiométricos de clientes nas Agências foi adiado para 2021, contudo, a estrutura para sua implementação está pronta, com a conclusão das ações a seguir:

- Foi implantado o Portal de Cadastramento Biométrico que será utilizado pelas Agências para realizar o cadastramento multibiométrico dos clientes;
- Por meio da execução do contrato 13.498/2018, será finalizada, no 1º trimestre/2021, a distribuição de 9.300 dispositivos para cadastramento biométrico a todas as Agências da CAIXA;
- O cadastramento biométrico nas Agências tem expectativa de ser implantado no 1º semestre/2021, podendo ser adiado em razão da permanência do estado de pandemia;
- Também em razão do impacto da pandemia, em maio/2020, a autenticação biométrica nos ATM foi suspensa e será retomada em 2021;
- Importante destacar que em 2020 foi implantada medida de prevenção à fraude com a disponibilização de 5,3 milhões de fotos faciais disponíveis na base do Sistema de Autenticação Biométrica da CAIXA para que os empregados das Agências utilizem durante o processo de identificação dos clientes.

\*Caso Relevante - ocorrências efetivadas de roubo, extorsão mediante sequestro, furto qualificado com foco em joia/numerário, ocorrências de fraude e golpe com prejuízo apurado acima de R\$1 milhão (MI) em ocorrência única ou somatório da mesma tipologia, casos com repercussão midiática negativa e Ações Estratégicas CAIXA.

## PREVENÇÃO A FRAUDES

Durante o ano de 2020 a CAIXA manteve vigente sua Política de Segurança Empresarial, a qual estabelecia princípios, diretrizes e responsabilidades para nortear a gestão da segurança empresarial, a fim de garantir a segurança das pessoas e proporcionar a salvaguarda dos negócios e a Sustentabilidade da empresa. Para 2021, o referido documento foi atualizado, passando a integrar a Política de Segurança e Informação CAIXA, de caráter público, estabelecendo, dentre suas normas, temas referentes à segurança de canais, produtos e serviços oferecidos pela Instituição.

Alinhada à gestão de riscos operacionais e em atendimento às regulamentações vigentes – dentre as quais destacamos a Instrução Normativa nº 01, de 27 de maio de 2020, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, e a Instrução CVM nº 612, de 21 de março de 2019, quanto ao estabelecimento da Política da Segurança da Informação – a CAIXA, por intermédio da área de Segurança, atua nas frentes de:

- Implementação de estratégias de detecção, monitoramento, contestação e recuperação de valores decorrentes de fraudes envolvendo clientes em agência, caixas eletrônicos, internet e agentes autorizados, sendo responsável pela criação e atualização de normas internas específicas – detalhando o fluxo operacional de tratamento das ocorrências;
- Gestão do processo de contestação, recuperação e ressarcimento a clientes decorrentes de fraude eletrônica em contas de depósito e em meios digitais;
- Representação da CAIXA junto aos órgãos externos e comunidades de inteligência em assuntos relacionados à segurança e fraudes em canais de atendimento, canais digitais e meios de pagamento eletrônico.

Ainda, quando identificada ocorrência relevante de segurança, iminente ou em curso, a CAIXA adota medidas imediatas de mitigação ao risco, dando conhecimento às unidades Gestoras e aos membros da alta administração pertinentes, mantendo representação junto aos órgãos de Segurança Pública, comunidades de inteligência e outras Instituições Financeiras para troca de experiências e adoção de parcerias com

viés de mitigar possíveis ataques individuais ou coletivos, estimulando a prospecção contínua de novas soluções, a análise recorrente de cenários, ameaças e vulnerabilidades e avaliação prévia de novas estratégias de produtos, serviços, processos, canais e atividades. A Política de Segurança e Informação estabelece de forma clara as responsabilidades de todos os usuários da CAIXA e seu Conglomerado, além dos parceiros e terceirizados, definindo ainda a pertinência das Unidades sobre cada tema relevante. Uma vez identificadas as fraudes, a Segurança disponibiliza à Rede de Atendimento ferramentas de inclusão de ocorrências por meio do número da conta, do CPF, de documento de identificação e demais documentações apresentadas, além de comunicação imediata à Polícia Federal por meio de Notícia Crime, visando a instauração de inquéritos policiais para investigação de quadrilhas com o mesmo perfil de atuação. Para os casos de fraude envolvendo clientes em agências bancárias e internet, existem normas específicas - detalhando o fluxo de tratamento das ocorrências - que regem a atuação da CAIXA, estando sob o mandato da Segurança:

- Gestão do processo de contestação, recuperação e ressarcimento a clientes decorrentes de fraude eletrônica em contas de depósito e em meios digitais;
- Representação da CAIXA junto aos órgãos externos e comunidades de inteligência em assuntos relacionados à segurança e fraudes em canais de atendimento, canais digitais e meios de pagamento eletrônico.

No que se refere à fraude envolvendo clientes, caixas eletrônicos, internet e agentes autorizados, a área de segurança normatiza os procedimentos para os processos de detecção, monitoramento, contestação e recuperação de valores decorrentes de fraudes.

A norma Ressarcimento de Bens e Valores nos Casos de Roubo e Furto Qualificado nas Dependências da CAIXA e nos Casos de Extorsão Mediante Sequestro define as diretrizes e procedimentos para o ressarcimento de bens e valores nos casos de roubo e furto qualificado contra clientes, empregados, prestadores de serviços, adolescentes aprendizes e estagiários nas dependências da instituição, e em casos de extorsão mediante sequestro contra empregados CAIXA.

Em qualquer situação, o procedimento para a realização de ressarcimento é precedido da instauração do processo de Análise Prévia. Tal processo é conduzido pelo gestor chefe da unidade onde foi constatada a ocorrência de roubo, furto qualificado ou sequestro, ou por empregado(s) por ele indicado(s), após a apresentação de boletim de ocorrência pelo interessado. De modo geral, a Análise Prévia destina-se à identificação dos fatos, ao levantamento de indícios de que o sinistro decorreu de eventuais irregularidades nos procedimentos ou de falhas nos equipamentos de segurança existentes na unidade, à verificação do cumprimento das normas vigentes relacionadas e à apuração de eventual envolvimento de empregado.

Assim sendo, ressaltamos que a instituição possui procedimentos bastantes claros e detalhados no que diz respeito à assunção de responsabilidade e ao ressarcimento a clientes e empregados nas circunstâncias previstas normativamente, mediante levantamento e apuração dos casos identificados.

## PROJETOS E INICIATIVAS

### • Contratação de Serviços de Guarda de Acervo Documental:

Foi realizada contratação dos serviços de guarda do acervo de documentos em novo modelo, mais moderno e aderente aos padrões de mercado, viabilizando a redução de 20% no custo desses serviços para a CAIXA (economia da ordem de R\$ 10 milhões por ano).

### • Documento de CAIXA Digital:

Inibição da impressão da 2ª via dos documentos de caixa sem assinatura, com a geração e guarda digital.

### • Agências Barco:

Aumento do número de cidades atendidas pelas Agências Barco da CAIXA. A Agência Barco Chico Mendes passou de 6 para 16 municípios atendidos e a Agência Barco Ilha de Marajó passou de 10 para 15 municípios atendidos, um total de 31 municípios atendidos.

### • Inventário de Sucessão:

Disponibilização de ferramenta para o processo de conferência física dos bens de responsabilidade das unidades, garantindo conformidade, gestão, confiabilidade

nas informações patrimoniais com envolvimento de toda a empresa.

#### • REFAZ:

Implantação do modelo de *trade-in* de mobiliário inservíveis nas nossas unidades por meio do Projeto REFAZ (quando um fornecedor de um item nos concede um desconto para ficar com o item velho que foi substituído, e fica sob sua responsabilidade dar-lhe uma destinação ambientalmente correta);

#### • Inventário Físico Continuado:

Implantação do modelo de serviço continuado de inventário físico de material permanente, contemplando conciliação da base física com a base contábil, e solução web para acompanhamento pelas nossas unidades.

#### • Logística Integrada:

Racionalização de custos, aumento de eficiência operacional com o compartilhamento da guarda e rotas de entrega de suprimentos (material de consumo, insumos lotéricos e Formulário do Cadastro Único).

## DESAFIOS/AÇÕES FUTURAS:

A CAIXA necessita de canais adaptados às especificidades regionais com mobilidade para prestar atendimento a regiões longínquas e de difícil acesso, cumprindo seu papel social como agente de políticas públicas do Governo Federal e também viabilizando o atendimento em situações de calamidades e urgências impostas por sinistros em unidades, tendo em vista a importância deste tipo de canal e o volume de demandas à CAIXA, identificou-se a necessidade de aumento do quantitativo de 8 para 10 Unidades Móveis - Caminhões Reboque e Semirreboque.

- Implantar a revisão de vida útil dos ativos imobilizados material permanente;
- Revisão do modelo de aquisição do mobiliário CAIXA, em busca de maior eficiência e economia na obtenção dos bens;
- Revisão da Política de armazenamento de bens, com a utilização de espaços adequa-

dos e otimizados à tal finalidade pela CAIXA, gerando economia financeira e operacional no processo, com maior eficiência na gestão de armazenagem;

- Implantar inventário de sucessão do bens móveis, de forma a reforçar a cultura do controle e preservação do nosso patrimônio;
- Incremento no projeto de otimização de espaços com 69 prédios devolvidos, e mais 110 serão devolvidos, uma expectativa de economia de R\$408 milhões para o triênio 2019/2021;
- Especialização/Centralização dos processos em busca de maior eficiência operacional e *compliance*;
- Processo centralizado de cadastramento de entidades filantrópicas para recebimento de materiais inservíveis a título de doações.

## AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À COVID-19

A CAIXA priorizou ações para a mitigação dos impactos da pandemia da covid-19 com a criação de uma frente de trabalho emergencial, com a participação de gestores onde se recebia mensagens de todo o país e de onde se expediam todas as orientações padronizadas para as unidades de infraestrutura e logística de todo o país.

Instalação de proteção frontal para guichês (Padrão 500), sinalização de distanciamento de filas e elevadores, fornecimento de álcool em gel, proteção facial (máscara descartável e *face shield*), disponibilização de tapetes sanitizantes na entrada das unidades, reforço e orientação com as empresas terceirizadas (limpeza e recepção), além de aferição da temperatura, quando da entrada nos ambientes CAIXA.

No que tange ao quesito limpeza e desinfecção, a CAIXA reforçou ainda o seu protocolo de limpeza e higienização das unidades, priorizando a limpeza das superfícies de contato humano, portas de entrada, maçanetas e vidros do entorno, teclados dos ATM, balcões de caixa e estações de trabalho, cadeiras e longarinas dos clientes, portas dos banheiros, torneiras e aparelhos sanitários com periodicidade mínima de 6 vezes ao dia (unidades da Rede de Atendimento), além da disponibilização de álcool gel para empregados, clientes e colaboradores. Além



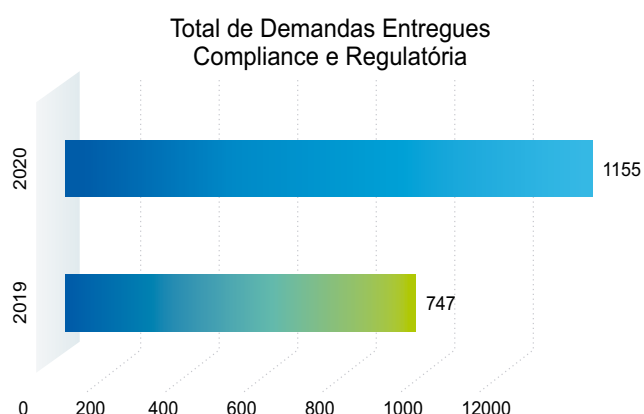
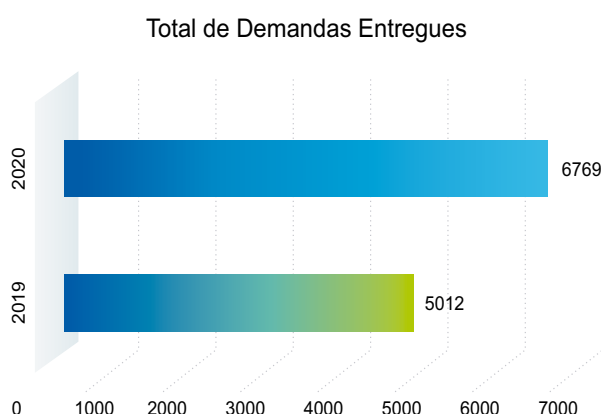
disso, foram realizados ajustes nos contratos para viabilizar o fornecimento de materiais de limpeza, conforme as normas de vigilância sanitária. Para agilizar o atendimento nas agências, foram contratadas 500 recepcionistas por 3 meses e 383 por 6 meses, prorrogáveis por mais 6 meses. Foram realizadas contratações de vigilantes extras para atuarem no controle de filas de clientes nas áreas

externas da CAIXA, alcançando o quantitativo de 4.745 profissionais nos primeiros meses de pagamentos dos benefícios, com decréscimo desse número a partir de junho/2020, finalizando o ano com 2.285 contratados atuando no controle de filas de clientes nas áreas externas da CAIXA. Além disso houve o aporte de horas extras para os vigilantes contratados ordinariamente.

## TECNOLOGIA DA Informação

O ano de 2020 foi marcado por grandes entregas e por um aumento expressivo na capacidade de atendimento de TI. Os gráficos abaixo trazem uma comparação entre o total de demandas entregues em 2020 e 2019. Neste sentido, observa-se a quantidade

de demandas entregues em 2020 foi 45% maior do que em 2019. Além disso, é possível identificar que o volume de demandas regulatórias e de *compliance* subiu 55%, quando comparado com o mesmo período do ano anterior.



No centro dessas ações destaca-se a relevante atuação da área de tecnologia na operacionalização dos meios necessários para o pagamento dos benefícios instituídos pelo Governo Federal para reduzir os efeitos da pandemia.

Estas ações fizeram com que a CAIXA batesse o recorde de 105 milhões de contas digitais abertas e realizasse,

por meio do App CAIXA Tem, o maior movimento de inclusão social, digital e financeira do Brasil. Além disso, a empresa aprimorou os meios de pagamentos digitais atingindo o maior número de chaves cadastradas no recém implantado PIX e disponibilizou o uso do QR CODE e do Cartão Virtual para a realização de transações financeiras sem que o cliente tivesse que sair de casa.

## SUSTENTABILIDADE Ambiental

Informações sobre Sustentabilidade Ambiental podem ser verificadas no Relatório de Sustentabilidade da CAIXA, disponibilizado neste documento.

# CORREGEDORIA

## DESTAQUES E MELHORIAS NO PROCESSO DE APURAÇÃO

Várias iniciativas foram adotadas visando a melhoria do processo apuratório, com consequente redução de prazos e de riscos jurídicos e maior eficiência e controle.

Entre as principais medidas, destacamos a revisão da norma que rege o processo de Apuração Processo Disciplinar e Civil e Julgamentos no âmbito da CAIXA.

Essa nova versão trouxe alterações importantes para o processo disciplinar, de modo a tornar o procedimento de correção ainda mais eficiente, simples, célere e, consequentemente, menos oneroso, mantidas e reforçadas as garantias constitucionais do devido processo legal, ampla defesa, contraditório e presunção de inocência, tão relevantes para a CAIXA.

Trouxe também importantes mudanças na composição dos Conselhos Disciplinares, desonerando a alta gestão da empresa e permitindo que os julgamentos pelas instâncias recursais sejam mais céleres e econômicos.

Outras ações da Corregedoria:

- Classificamos todos os processos disciplinares, desde a instauração até seu término, como de ALTÍSSIMA, ALTA e MÉDIA prioridade;
- Criamos precedentes jurisprudenciais para orientar e uniformizar o trabalho dos conselhos de julgamento;
- Atualizamos norma visando tornar a recuperação de prejuízo mais célere e eficiente, com ênfase na cobrança administrativa de valores;
- Zeramos os estoques de demandas Éticas e de Conflitos de Interesse permitindo respostas mais rápidas aos demandantes;
- Operacionalizamos e regulamentamos a oitiva de testemunho, arrolado e julgamento por meio remoto, possibilitando o prosseguimento de suas atividades mesmo no cenário de pandemia de covid-19.

Com isso a Corregedoria da CAIXA reforça seu compromisso de fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos seus gestores e empregados, inclusive de forma preventiva.

## JURÍDICO

No ano de 2020, foram respondidas 194.910 consultas jurídicas, das quais 176.613 foram formuladas por unidades negociais de rede. Nessa linha, a meta da unidade jurídica era atender 100% das demandas negociais em até 5 dias úteis, tendo atingido a referida marca. Quanto à qualidade e a satisfação dos clientes quanto às manifestações jurídicas expedidas o indicador definido atingiu a marca de 121,65%, através das avaliações conferidas individualmente pelos empregados consulentes quanto ao nível de satisfação com as respostas, superando a meta originalmente fixada de 60 pontos na metodologia *Net Promoter Score - NPS*.

Na linha conciliatória, realizamos 5.327 acordos no âmbito dos juizados especiais federais, pondo fim aos litígios antes mesmo da sentença, além de 2.009

conciliações extrajudiciais, evitando o ajuizamento de demandas judiciais.

Outro ponto importante foi o cumprimento de meta de ajuizamento das ações de recuperação de créditos em até 15 dias após o recebimento da solicitação da área de negócios. Foram ajuizadas 43.530 ações de cobrança no período.

Nas relações com seus colaboradores, foram realizados 999 acordos judiciais, resultado da busca constante da empresa pela via conciliatória, a fim de extinguir os processos judiciais trabalhistas.

Com isso, a área jurídica reforça seu compromisso com a atuação em defesa dos interesses da CAIXA sem descuidar do foco na pacificação dos conflitos e na melhoria dos seus serviços.

# AUDITORIA

A Auditoria Interna realizou avaliações dos processos corporativos, de forma independente, autônoma e imparcial executando, em 2020, 600.259 horas de auditoria, distribuídas em 1.312 trabalhos, com abrangência em 43 segmentos, que são os macroprocessos passíveis de atuação da Auditoria Interna.

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

As recomendações emitidas pela área de auditoria interna são acompanhadas até a finalização pelos gestores responsáveis e, a partir desse momento, são avaliadas por meio de trabalho de auditoria de *follow-up* e, se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, o apontamento é classificado como corrigido.

Em 2020, considerando o cenário de pandemia e as ações adotadas pela CAIXA para mitigação dos

impactos, a auditoria interna revisitou o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) para torná-lo aderente aos riscos emergentes decorrentes desse novo cenário, bem como reforçou as ações para uso de ferramentas de análise avançadas de informação, *robotic process automation* (RPA) e *analytics* que possibilitam a execução de auditorias de forma mais ágil e à distância, com uso de indicadores que sinalizam unidades, produtos e/ou serviços com maior risco e/ou propensão a perdas.

Destaca-se o uso dessas ferramentas para avaliar os produtos e serviços criados ou ajustados para atender as políticas públicas e suportar as ações da CAIXA no enfrentamento à covid-19, bem como para subsidiar as auditorias estratégicas nos segmentos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo (PLDFT), Crédito (Varejo e Atacado), Habitação, Agronegócio, Canais, Relacionamento com Clientes e Usuários, Transferência de Recursos, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Saneamento e Infraestrutura.



Fabio Guimaraes Haggstram, Elen Alves e Nirley Normanha Braz - empregados CAIXA  
Foto acervo CAIXA - antes da pandemia

A partir da aprovação do Auxílio Emergencial pelo Governo Federal em virtude do covid-19, a CAIXA convocou novos empregados provenientes do último concurso nacional para reforçar o seu quadro para atendimento, principalmente nas regiões Nordeste e Norte.

A Universidade CAIXA de forma inovadora e tempestiva, adaptou todo o Programa Educacional de Ambientação à CAIXA para o Ensino à Distância (EAD), com soluções educacionais assíncronas e síncronas com o objetivo de capacitá-los para atuarem em conformidade com as diretrizes básicas de atendimento na agência e integrá-los à cultura CAIXA.

A necessidade de reforçar o quadro dos profissionais da TI também resultou em novas contratações, com preparação desse time para atuar nas frentes do negócio que atendam às expectativas de entrega de soluções tecnológicas cada vez mais aderentes à necessidade dos clientes.

Com a forte parceria com o Governo Federal e dos entes governamentais, a CAIXA atua na prospecção e manutenção de negócios e serviços essenciais para viabilizar projetos sociais e de promoção à sustentabilidade. Assim, os empregados que atuam no relacionamento com o cliente Governo, sejam nas esferas federal, estadual e municipal, são capacitados para entender e atender às necessidades do cliente Governo com oferta de soluções que priorizem e assegurem o bom andamento das políticas públicas do país.

Como estratégia para fomentar a formação especializada dos empregados CAIXA, foram oferecidas as sistemáticas de incentivo à graduação, pós-graduação lato sensu e idiomas, nos quais mais de 4.700 empregados se inscreveram considerando as três modalidades. Um destaque para o incentivo à graduação, que teve um aumento de 212% nas inscrições comparado com o ano anterior. A maior procura continua sendo pelo incentivo de idiomas: 2.690 empregados se inscreveram para as 800 vagas. No incentivo à graduação, foram disponibilizadas 300 vagas e obtivemos 906 inscrições. Já no incentivo à pós-graduação lato sensu, foram disponibilizadas 500 vagas e 1.146 empregados se inscreveram. No total, 95% das vagas de incentivos foram preenchidas até dezembro de 2020.

Visando preparar cada vez melhor os empregados para atuar na captação de recursos e incrementar ainda mais a carteira de investimentos, são disponibilizados Cursos Preparatórios para as Certificações Profissionais ANBIMA no ambiente da Universidade CAIXA. Assim, 5.924 empregados realizaram os cursos internalizados pela Universidade CAIXA.

No total, houve 808.125 conclusões de cursos à distância ofertados pela Universidade CAIXA, o que representa 96,49% das conclusões de ações educacionais em 2020.

Para dar consecução a todas essas iniciativas de capacitação e desenvolvimento, foram investidos R\$ 18,4 milhões por meio de ações educacionais, incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas, além de estratégia de certificações de conhecimento.

Destaca-se a adaptação da ação educacional chamada de “Vida Futura” para o formato EAD. Essa ação é voltada aos empregados que estão se desligando da empresa e tem como objetivo oportunizar a reflexão sobre o novo momento de vida desses profissionais, bem como o planejamento dessa nova fase. Para esses empregados foi proporcionado também o incentivo ao “Desenvolvimento de Habilidades Profissionais” com o objetivo de oferecer subsídios para participar de capacitações técnicas, disponíveis no mercado, para o exercício de novas atividades profissionais.

Também alinhada à estratégia de expansão da atuação da CAIXA no setor do agronegócio, a Universidade CAIXA lançou curso EAD AGRO.CAIXA Apoiar Quem Produz, que apresenta para o empregado o mundo do agronegócio, os conceitos, as características, principais atores, cenário e tendências, bem como o papel do crédito rural e o processo de concessão dele na CAIXA. Para 2021 está em desenvolvimento um segundo curso, AGRO.CAIXA Cadeias Produtivas.

A Universidade CAIXA contribuiu com a Ação de Renegociação de Dívidas - Você no Azul, através do curso Cidadania Financeira, que já conta com mais de 3.000 empregados inscritos. O programa tem como objetivo oportunizar ao empregado em situação de inadimplência com a CAIXA, a possibilidade de quitar seus



débitos e, ao mesmo tempo, adquirir conhecimentos de Educação Financeira.

## DIRETRIZES PARA O FUTURO

Para 2021, a estratégia alinha-se ao novo posicionamento corporativo de Pessoas descrito no Planejamento Estratégico Institucional - PEI: “Acelerar o desenvolvimento de competências digitais e da cultura empreendedora, estimulando a criatividade e as lideranças, reconhecendo talentos e aprimorando o processo de integração entre as equipes.”

A partir do posicionamento corporativo de Pessoas apontado no Planejamento Estratégico Institucional, fica ressaltada a relevância do investimento e incentivo à cultura de aprendizagem. A complexidade do contexto CAIXA exige dos seus empregados alta capacidade adaptativa a fim de aprender, desaprender e reaprender no tempo do negócio e na geração de valor ao nosso cliente, demonstrando o importante papel do desenvolvimento contínuo dos empregados CAIXA na sustentabilidade dos resultados empresariais.

Nesse sentido, será implantado um novo modelo de atuação da Universidade CAIXA, do aprimoramento da efetividade e impacto das soluções educacionais e do alinhamento dos indicadores ao resultado do negócio, com priorização das plataformas digitais.

Assim, implementaremos esse novo formato nos próximos anos, o que possibilitará ainda mais engajamento e autonomia dos empregados na programação de seus estudos, além de proporcionar maior economia de recursos envolvidos na capacitação.

Está em andamento, também, a sistemática Visto CAIXA - Gestão de Talentos, que busca a identificação, desenvolvimento, atração e retenção de talentos, além de agilidade no provimento de funções gratificadas para composição de equipes que requeiram domínio de determinadas temáticas / temas chaves. Para 2021, a sistemática foi aprimorada e será realizada a primeira iniciativa do Visto totalmente à distância. Ainda em relação ao Plano Estratégico Institucional

– PEI, as ações de gestão que compõem o Plano de Negócios da Diretoria de Pessoas priorizam:

- Ampliação das ações de igualdade e equidade alinhadas ao Banco da Inclusão, agregando maior valor à marca CAIXA e fortalecendo nosso posicionamento como Banco da Inclusão e de todos os brasileiros. O PEI aponta o foco no cliente como um valor organizacional e a experiência do empregado interfere na experiência do cliente. Por isso, a área de Gestão e Pessoas deverá atuar para que os empregados da CAIXA percebam na sua relação com a empresa a inclusão que queremos promover para todos os brasileiros;
- Elaboração de proposta de quadro de funções mais aderente às necessidades atuais da CAIXA. O Plano Estratégico Institucional (PEI) define a direção que a CAIXA e as empresas do Conglomerado devem seguir na definição de negócios, serviços, bens e pessoas. O PEI explora o potencial competitivo com base na análise de cenários e tendências, estabelecendo os imperativos de atuação para que os objetivos se realizem e os potenciais benefícios sejam vislumbrados nos resultados. As funções gratificadas que compõem o Plano de Funções Gratificadas compreendem atribuições a serem desempenhadas pelos empregados para o alcance dos objetivos organizacionais e atendimento das necessidades estratégicas da CAIXA;
- Aumento da quantidade de processos integralmente digitais na VP Pessoas com impacto na sustentabilidade, governança, *compliance*, agilidade e redução de custos. A partir da revisão, redesenho, enxugamento e automatização de processos, a área de gestão de pessoas dá respostas tempestivas para as demais áreas da CAIXA e aprimora sua capacidade de mensurar impactos das soluções de pessoas para os resultados esperados pela Organização. Processos modernizados e sistematizados reduzem a chance de erro e retrabalho, diminuindo desperdício e economizando tempo e recursos.

# LICITAÇÕES E Contratos

Atualmente temos a Lei nº 13.303/2016 como nosso Estatuto Jurídico, bem como temos como regência o Decreto nº 8.945/2016, o qual regulamentou a Lei das Estatais. Consoante a premissa enunciada, temos como regra a realização de licitações pra assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, sendo que devem ser observados os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo.

Neste diapasão, também temos no nosso ordenamento o nosso próprio Regulamento de Licitações e Contratos, criado em atendimento ao artigo 40 da Lei nº 13.303/2016, o qual propiciou a padronização de documentos, definição de procedimentos de licitações e contratações diretas, regras relacionadas às

contratações e gestão de contratos. Ainda conforme Decreto nº 8.945/2016, as decisões acerca dos procedimentos licitatórios e, também, de contratação direta, são tomadas, prioritariamente, de forma Colegiada, como forma mitigadora dos riscos inerentes às contratações públicas, e propiciando o *compliance* imperativo à nossa empresa.

Ainda na esteira da legislação relacionada a nós, cita-se a publicação do Decreto nº10.024/2019, que regulamenta a modalidade de licitação denominada Pregão Eletrônico, especificamente relacionada à aquisição de bens e a contratação de serviços comuns. Frisa-se, por fim, a adoção preferencial da utilização do Pregão, em atendimento às premissas insculpidas no Artigo 32º da Lei nº13.303/2016, bem como no Artigo 4º do nosso Regulamento de Licitações e Contratos. Apresentamos a seguir números sobre as contratações realizadas pela CAIXA:

CONTRATOS ATIVOS	
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Número de Contratos vigentes (dez/2020)	19.646
Número de empresas penalizadas/contratos rescindidos (dez/2020)	253

PAGAMENTO A FORNECEDORES	QUANTIDADE
Quantidade Documentos Fiscais Pagos	441.309
	VALOR
Valor Bruto Desembolsado	R\$ 16.263.563.279,05

DEMANDAS CONCLUÍDAS EM 2020	QUANTIDADE
Aditamentos	1.584
Prorrogações	1.609
Processos de Penalidade	213
Revisões de Preços	522

LICITAÇÕES REALIZADAS EM 2020	
MODALIDADE	QUANTIDADE
LICITAÇÃO CAIXA - LIC	7
PREGÃO ELETRÔNICO	502

QTDE E VALOR CONTRATOS ASSINADOS NAS PRINCIPAIS CATEGORIAS		
CATEGORIA	QTDE	VALOR TOTAL (R\$)
Tecnologia da Informação	122	2.168.849.383,57
Recursos Humanos	5	1.557.041.463,47
Serviços Administrativos	1.481	753.649.382,40
Segurança Patrimonial e de Pessoas	558	602.468.716,89
Transporte de Valores	98	413.476.010,93
Obras e Manutenção Predial	3.166	406.001.015,73
Técnico Especializado/Consultoria	8.093	152.324.519,85
Publicidade e Propaganda	22	106.826.200,20
Material de Consumo	712	85.569.872,19
Mobiliário	20	45.510.662,70
Transporte de Materiais e Pessoas	20	8.795.944,44
Outros	210	7.691.883,43

CONTRATOS ASSINADOS EM 2020					
TIPO MODALIDADE	MODALIDADE	QUANTIDADE	VALOR CONTRATADO (R\$)	QUANTIDADE POR TIPO MODALIDADE	VALOR CONTRATADO POR TIPO MODALIDADE (R\$)
DIRETA	Contratação direta por dispensa	11	220.459.572,92	8.784	1.653.874.622,40
	Contratação direta por dispensa - emergencial	70	525.350.823,59		
	Lei 10.188/01 - recuperação imóveis PAR	35	22.603.687,63		
	Contratação direta por dispensa - valor	727	13.255.204,80		
	Contratação direta por inexigibilidade	37	867.245.290,06		
	Credenciamento	7.903	-		
	Oportunidade de negócios	1	4.959.943,40		
LICITAÇÃO	Licitação Caixa	11	17.857.797,96	6.834	4.654.330.433,40
	Pregão eletrônico	6.823	4.636.472.635,44		
TOTAL		15.618	6.308.205.055,80	15.618	6.308.205.055,80

## CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES, SUA ASSOCIAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E JUSTIFICATIVAS PARA ESSAS CONTRATAÇÕES

As contratações mais relevantes realizadas em 2020 foram de Tecnologia da Informação.

Destacaram-se também no ano de 2020, a locação de espaço para realocação de unidades, o fornecimento

do auxílio alimentação/refeição para os nossos empregados e a expansão da rede lotérica por meio de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, tipo maior oferta, para a abertura, em 2020 e 2021, de 700 Unidades Lotéricas.

Justificam-se as contratações mais relevantes pela necessidade de:

- Sustentação do negócio, uma vez que os equipamentos e soluções tecnológicas são ferramentas importantes para o alcance dos objetivos empresariais;

- Garantir a infraestrutura do ambiente de dados digitais, segurança das informações e atualização das soluções de processamento de dados;
- Centralização das unidades estratégicas e redimensionamento das necessidades de espaços e custos para as nossas unidades;
- Expansão dos canais de atendimento CAIXA, em especial, a Rede Lotérica;
- Necessidade de atendimento ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), que tem por objetivo promover a melhoria da situação nutricional dos trabalhadores.

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

- Consolidar a CAIXA como o maior banco de varejo do país;
- Fortalecer a CAIXA como banco social;
- Continuar sendo o Banco da habitação;

- Fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência.

## CONTRATAÇÕES DIRETAS: PARTICIPAÇÃO NOS PROCESSOS DE CONTRATAÇÃO, PRINCIPAIS TIPOS E JUSTIFICATIVAS PARA REALIZAÇÃO

As contratações mais relevantes são de Tecnologia da Informação. Destacaram-se também no ano de 2020, as contratações de empresas que viabilizaram o pagamento, pela CAIXA, do Auxílio Emergencial, as contratações para o enfrentamento da covid-19, e as contratações de 7.301 empresas de engenharia, arquitetura, agronomia e geologia para a prestação de serviços de avaliação de bens, análises, elaboração de projetos, vistoria e obras em todo o território nacional.

PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES POR LICITAÇÃO (R\$)		
FORNECEDOR	OBJETO	VALOR
VEROCHEQUE REFEIÇÕES LTDA	Contratação de empresa fornecedora de serviços de disponibilização de meios de pagamento de auxílio-alimentação, auxílio-refeição e auxílio-cesta-alimentação	1.728.134.473,39
ALELO S.A.		
ALELO S.A.		
VR BENEFÍCIOS E SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO S.A.		
PROCOMP AMAZÔNIA INDÚSTRIA E ELETRÔNICA LTDA	Fornecimento de 10.000 (dez mil) TFL - Terminal Financeiro Lotérico	191.030.076,20
ESDEVA INDÚSTRIA GRÁFICA LTDA	Prestação de serviços de produção de bobinas de papel térmico personalizadas, visando emissão de comprovantes das transações executadas pelas unidades lotéricas distribuídas em todo território nacional	166.658.016,00
BS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA	Atendimento a clientes e não clientes, pelo período de 36 (trinta e seis) meses em modelo de serviço que compreende o atendimento dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas), dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da Caixa	101.649.999,96
RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA.	Prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e apoio ao negócio, compreendendo o desenvolvimento, manutenção, documentação, processamento e serviços de sustentação das soluções de cartões de crédito.	97.049.078,08
DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.	Contrato derivado de ata para fornecimento de solução Dell EMC composta por subsistemas de armazenamento de dados high end. (Contrato SAP 4500152035)	83.249.600,00



PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES POR LICITAÇÃO (R\$)		
FORNECEDOR	OBJETO	VALOR
VS DATA COMERCIAL DE INFORMÁTICA LTDA.	Contratação de solução especializada e integrada para aceleração e backup de banco de dados Oracle	79.298.989,43
MOBILE INTERNET MÓVEL S.A.	Licitação de serviço de mensageria por SMS (Short Message Service)	54.800.000,00
CLARO S/A TELEFÔNICA S/A	Contratação de prestação de serviços de telefonia para as unidades da Caixa serviço telefônico local, LDN (Longa Distância Nacional) e LDI (Longa Distância Internacional)	43.376.366,02
131 NOVOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS	Permissionários lotéricos	14.138.688,47 (receita)

Ainda, justificam-se as contratações mais relevantes pela necessidade de:

- Sustentar o negócio, por meio de soluções tecnológicas inovadoras, incluindo adequada atuação da área de tecnologia e conclusão de projetos estratégicos em andamento;
- Centralizar as unidades estratégicas e redimensionar as necessidade de espaços e custos para as nossas unidades;
- Atender políticas públicas estabelecidas pelo Governo Federal;
- Viabilizar o pagamento do Auxílio Emergencial, priorizando o atendimento pelo App CAIXA Tem
- Promover meios de prevenção para os empregados e clientes CAIXA para o enfrentamento à Pandemia de covid-19.

## PROJETOS E INICIATIVAS NA ÁREA DE CONTRATAÇÕES

- Plano de Aquisições CAIXA – Ferramenta de planejamento da nossas necessidades de Contratações. O acompanhamento do Plano de Aquisições proporciona articulação entre o planejamento, a execução das contratações e a utilização orçamentária. Ainda, possibilita análise pelas áreas estratégicas e auxilia na tomada de decisões da Governança no que se refere ao tema contratações;

- Capacitação/Desenvolvimento Profissional – Qualificação e aperfeiçoamento dos empregados que atuam com contratos, por meio da disponibilização de ações educacionais EAD para Formação de Pregoeiros e Condutores de Licitações CAIXA, Formação do Gestor Operacional de Contratos e para conscientização dos Usuários de Bens e Serviços na utilização eficiente dos recursos CAIXA;
- Implantação das Centralizadoras Nacionais de Contratações, Gestão Formal de Contratos e Pagamentos, com intuito de especializar as equipes atuantes por tipo de objeto.

## PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

- Automatização e sistematização de rotinas – Melhoria contínua das rotinas operacionais das equipes de contratação, com sistematização dos processos e rotinas;
- Aprimoramento do Plano de Aquisições CAIXA com desenvolvimento de sistema corporativo, visando maior *compliance* para o planejamento das contratações da CAIXA, uma vez que as necessidades de contratações demandarão aprovação vertical, viabilizando maior acurácia do planejamento das contratações e permitindo maior Governança de Compras.

# MARKETING

## MARKETING INSTITUCIONAL

A soma dos nossos esforços ampliou a presença digital da marca CAIXA e refletiu os seguintes resultados:

- Aumento do número de seguidores nas redes sociais de aproximadamente 88% em relação ao ano anterior: Facebook (4,59 milhões de seguidores), Instagram (1,68 milhão), LinkedIn (357 mil seguidores), Twitter (350,8 mil seguidores) e YouTube (671 mil seguidores);
- Aumento de 112,9% no número de publicações nas redes sociais em relação a 2019: de 1,4 mil para 3 mil publicações;
- Aproximadamente 1.075 publicações no *Facebook* sobre os temas mais relevantes geraram 518 milhões de visualizações;
- Entre os bancos, a CAIXA se destaca em 1º lugar no número de seguidores no Instagram;
- Aumento de 25,20% no número de publicações no Portal CAIXA Mais Notícias e 257,6% no número de visualizações em relação a 2019;
- A quantidade de atendimentos à imprensa aumentou em 134,1% em relação a 2019: de 6,2 mil para 14,7 mil atendimentos;
- Valorização da mídia espontânea - métrica utilizada para mensurar o custo de compra do espaço

em mídia, se este fosse um anúncio publicitário – de janeiro a setembro de 2020, para, aproximadamente, R\$ 1,6 bilhão, configurando uma economia de recursos em marketing.

## VALORIZAÇÃO DA MARCA CAIXA

O trabalho conjunto de todos os empregados valorizou a marca CAIXA que em 2020 alcançou os seguintes resultados:

- 3ª marca mais valiosa do Brasil, segundo pesquisa realizada pela Consultoria Internacional Brand Finance. Avançou duas posições no ranking anual em relação a 2019 e tem a marca avaliada em US\$ 4,83 bilhões, 14,3% a mais que o ano anterior, valorizando em US\$ 605 milhões.
- A CAIXA subiu 70 posições no ranking mundial, ao lado de marcas como Google, Apple e Amazon.

## CAIXA MAIS BRASIL (CMB)

Em 2020, o Programa CAIXA Mais Brasil (CMB) seguiu com as visitas técnicas por todo país, mantendo o objetivo de promoção de encontros com os empregados de todos os níveis hierárquicos, parceiros (Lotéricos



Francinaldo - Breves/PA

e CCAs), entidades locais, empresários dos ramos de infraestrutura, indústria, habitação, agronegócio e comércio, prestadores de serviços, clientes, associações locais e entidades filantrópicas e assistenciais, visando aproximá-los da alta administração.

O CMB é um programa estruturado de relacionamento institucional que visa conhecer as distintas realidades brasileiras, de forma a garantir que as necessidades regionais sejam consideradas e atendidas nas estratégias da CAIXA. O programa busca identificar oportunidades de investimentos em infraestrutura, negócios com clientes pessoa física e jurídica, otimização do atendimento, bem como conhecer e apoiar projetos de inclusão social, bancária e digital; além de ouvir, dialogar e reconhecer os colaboradores da CAIXA.

Com a presença do presidente, dirigentes da CAIXA e convidados institucionais, o programa CMB percorreu, desde 2019, todos os estados brasileiros. Foram mais de 210 mil km percorridos nas 93 edições realizadas, com reuniões e visitas técnicas em 153 municípios de todos as regiões brasileiras, especialmente os mais carentes, onde a presença da CAIXA é determinante.

Durante as reuniões e visitas, todas as recomendações e protocolos de prevenção de contágio da covid-19 foram adotados pelas equipes e atendimento aos clientes, evitando eventos e aglomerações, adotando medida de redução do staff que acompanha o programa.

## CAIXA MAIS SAÚDE

O CAIXA Mais Saúde é uma ação especial do CAIXA Mais Brasil estruturada para levar a alta direção da CAIXA a instituições filantrópicas, hospitais e locais de convivência coletiva em situação de vulnerabilidade com o intuito de conhecer a realidade desses lugares e propor soluções que melhorem a qualidade de vida das pessoas.

Em 2020, 42 Executivos visitaram 50 APAEs, 34 hospitais filantrópicos, 13 Santas Casas, 50 aterros sanitários, localizados em 67 municípios, contemplando as 5 regiões.

Em 22 de dezembro de 2020 foi lançado Edital de doações de 64 mil itens de mobiliário CAIXA, cujas entregas iniciaram em 12 de janeiro de 2021, aniversário de 160 anos da CAIXA.

## OUVIDORIA

A Ouvidoria da CAIXA é o canal de atendimento de última instância das demandas dos clientes e usuários de produtos e/ou serviços. Como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, a Ouvidoria atua com independência e imparcialidade. A compilação e análise dos resultados e indicadores do canal compõem o Relatório Semestral das Atividades de Ouvidoria. Em 2020, foram registradas 170.019 reclamações, representando um aumento de 87,60% em relação ao ano anterior. Destaque-se que, no período, a base de clientes aumentou 45,9%, chegando a 143.971.402 em dezembro.

Na condição de principal agente das políticas sociais do Governo, a CAIXA teve papel central no enfrentamento das questões econômicas e sociais provocadas pela covid-19. O crescimento acelerado da base de clientes para recebimento do Auxílio Emergencial e

de parcelas extras do FGTS impactaram no aumento das reclamações. Além disso, as restrições no atendimento impostas pelas medidas de contenção da pandemia causaram descontentamento em parte dos clientes, que utilizaram os canais de reclamação para registrar o problema. Ao se ampliar a lista dos serviços essenciais e oferecer canais alternativos para outras atividades, o volume de reclamações começou a diminuir. Com 45,3 milhões de novos clientes, majoritariamente em busca de benefícios sociais, a implantação de soluções tecnológicas sem o devido tempo para testes e ajustes se tornou uma imposição. Muitas correções e melhorias acabaram sendo realizadas a partir das queixas registradas nos canais da Ouvidoria. O aprendizado e o avanço tecnológicos nesse curto período talvez tenham sido um dos maiores ganhos dentro de uma situação tão adversa.

O Ranking de Reclamações publicado trimestralmente pelo Banco Central do Brasil mudou no último trimestre de 2020. O órgão regulador dividiu em dois grupos os bancos com mais de 4 milhões de clientes. O primeiro bloco reúne as 10 maiores instituições em número de clientes. O segundo grupo elenca as demais. No 4º trimestre de 2020 a CAIXA ocupou a 3ª posição no Ranking BACEN, com o índice de 30,85, uma redução de 37% em relação ao período imediatamente anterior. Em quantidade de penalizações houve diminuição de 34% no período. Se o Banco Central tivesse mantido o mesmo critério adotado até o 3º trimestre de 2020, no último trimestre do ano a CAIXA teria ficado na 6ª posição entre as instituições financeiras mais reclamadas. Outro Indicador monitorado pelo BACEN é o Ranking de Qualidade de Ouvidorias, calculado considerando todas as reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central. Ele mede trimestralmente o desempenho das Ouvidorias das Instituições Financeiras no tratamento das demandas dos clientes. Diferente do Ranking de Reclamações,

neste as instituições disputam a maior nota, que varia de um a cinco. O índice compreende a composição de indicadores de Qualidade e Prazo da resposta. Em 2020 encerramos o ano na 3ª posição entre os bancos, segundo o ranking positivo do Banco Central. Entre as 10 instituições que compõe o primeiro grupo, que contém os bancos com maior número de clientes, obtivemos no 4º trimestre do ano o índice de 3,92, sendo 5 a nota máxima.

Mesmo com os desafios do atendimento diante do covid-19 e do crescente volume de registros para realizar a mediação dos conflitos dos clientes, a Ouvidoria da CAIXA apresentou o maior índice de solução PROCON entre os principais bancos. Isso tanto no tratamento das demandas de 1ª instância (Carta de Informações Preliminares – CIP), quanto nas reclamações em 2ª instância (audiências e notificações), conforme dados abaixo disponibilizados pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) e que mediram a resolutividade das empresas de todo o país no período de janeiro até novembro/2020:

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	RESOLUTIVIDADE NACIONAL EM 1ª INSTÂNCIA	RESOLUTIVIDADE NACIONAL EM 2ª INSTÂNCIA
CAIXA	81,46%	57,12%
ITAÚ	80,00%	43,64%
BRADESCO	78,12%	51,37%
SANTANDER	75,94%	36,83%
BANCO DO BRASIL	75,55%	34,15%





# Capítulo 5

## INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

APRESENTAREMOS A SITUAÇÃO E O DESEMPENHO  
FINANCEIRO, ORÇAMENTÁRIO E PATRIMONIAL  
DA GESTÃO NO EXERCÍCIO, POR MEIO DE  
DEMONSTRAÇÕES RESUMIDAS DE VALORES  
RELEVANTES EXTRAÍDOS DAS DEMONSTRAÇÕES  
FINANCEIRAS E DAS NOTAS EXPLICATIVAS.

The image shows the exterior of a building with a large sign for CAIXA. The sign features the word "CAIXA" in white, bold, sans-serif capital letters on a blue background. The letter "X" is stylized with two orange diagonal bars. Above the sign, there are windows with decorative metal grilles. A large blue diagonal graphic element covers the right side of the image, and a white and orange stylized "X" logo is positioned on the right side of the blue area.

CAIXA

# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, Financeiras e Contábeis

A tabela a seguir apresenta os principais itens do resultado obtidos em 2020:

Em R\$ milhões	4T20	3T20	Δ%	4T19	Δ%	2020	2019	Δ%
Margem Financeira	10.585	9.553	10,8%	11.090	-4,5%	39.735	54.572	-27,2%
Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito	(2.635)	(3.671)	-28,2%	(1.608)	63,9%	(11.135)	(10.765)	3,4%
Resultado Intermediação Financeira	7.950	5.882	35,2%	9.482	-16,2%	28.600	43.806	-34,7%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	6.205	6.113	1,5%	6.847	-9,4%	23.502	27.003	-13,0%
Despesas Administrativas	(10.046)	(8.546)	17,6%	(8.797)	14,2%	(34.770)	(33.071)	5,1%
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(1.318)	(1.549)	-14,9%	(1.831)	-28,0%	(4.399)	(6.240)	-29,5%
Despesas Tributárias	(958)	(894)	7,2%	(842)	13,8%	(3.768)	(4.238)	-11,1%
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	495	533	-7,1%	323	53,4%	1.804	1.486	21,4%
Outros	(871)	(1.108)	-21,3%	(2.765)	-68,5%	(2.266)	(6.394)	-64,6%
Resultado Operacional	1.456	431	237,6%	2.417	-39,7%	8.704	22.353	-61,1%
Resultado Não Operacional	4.434	442	903,1%	(96)	-	4.926	67	-
Imposto de Renda, Contrib. Soc. e Part. nos Lucros	(219)	1.017	-	2.578	-108,5%	(461)	(1.363)	-66,2%
Lucro Líquido Contábil Consolidado	5.671	1.890	200,0%	4.899	15,8%	13.169	21.057	-37,5%

## PRINCIPAIS VARIAÇÕES DO RESULTADO 2020 X 2019

O lucro líquido da CAIXA totalizou R\$ 13,2 bilhões em 2020, redução de 37,5% em relação ao ano anterior, consequência do cenário desafiador que se apresentou em decorrência da pandemia de covid-19.

Nesse contexto, os principais fatores para o comportamento do lucro líquido do exercício de 2020 foram: a redução de 27,2% da margem financeira, impactada pelo menor nível histórico das taxas de juros da economia; o crescimento de 5,1% nas despesas administrativas (em linha com a inflação); e pela redução com as receitas de serviços do FGTS, decorrente da revisão do valor cobrado do fundo. Importante observar que quando analisamos o resultado trimestre contra trimestre (4T20/3T20) a margem financeira apresenta crescimento de 10,8%, impulsionada pelo aumento nas receitas de operações de crédito, o que sinaliza a ace-

leração no ritmo de contrações e a retomada da rentabilidade.

As despesas de pessoal apresentaram aumento de 5,5% em 12 meses, influenciadas pelos gastos de R\$ 603 milhões com o programa de desligamento voluntário e as outras despesas administrativas tiveram um crescimento de 4,4% em relação a 2019, um pouco abaixo da inflação acumulada no período medida pelo IPCA - 4,5%.

Para mais informações, acesse as Demonstrações Contábeis completas da CAIXA, disponíveis em: [https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap\\_Demonstracoes\\_Contabeis\\_2020.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap_Demonstracoes_Contabeis_2020.pdf)

Também disponibilizamos mais informações sobre nosso desempenho no ano de 2020 em nossos documentos de divulgação, que podem ser verificados em:

<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>



## CONCLUSÕES DE AUDITORIAS INDEPENDENTES E/OU DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE PÚBLICO E MEDIDAS ADOTADAS EM RELAÇÃO A CONCLUSÕES OU EVENTUAIS APONTAMENTOS

A PwC emitiu a seguinte declaração referente às demonstrações contábeis:

### Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis individuais da Caixa Econômica Federal – CAIXA (“CAIXA” ou “Instituição”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, assim como as demonstrações contábeis consolidadas da Caixa Econômica Federal – CAIXA e suas controladas (“Consolidado”), que compreendem o balanço patrimonial consolidado em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações consolidadas do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis individuais e consolidadas acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Caixa Econômica Federal – CAIXA e da Caixa Econômica Federal – CAIXA e suas controladas em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa, bem como o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o semestre e exercício findos nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O inteiro teor da declaração pode ser consultado nas demonstrações contábeis, disponibilizadas em: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>

## DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis da CAIXA foram elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis nº 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações), incluindo as alterações introduzidas pelas Leis nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009, e em conformidade com a regulamentação emanada do Conselho Monetário Nacional (CMN), do Banco Central do Brasil (BACEN), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e das práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA e suas subsidiárias CAIXAPAR, CAIXA Loterias, CAIXA Cartões e CAIXA Seguridade e foram elaboradas considerando a eliminação dos saldos intercompanhia das contas patrimoniais, as receitas, as despesas e os lucros não realizados entre as empresas.

As principais empresas que o conglomerado CAIXA possui participação direta ou indireta e que estão incluídas nas demonstrações consolidadas são apresentadas nas Notas Explicativas 11 e 32. (<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>)

## INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DAS SUBSIDIÁRIAS

Para informações contábeis sobre nossas subsidiárias, favor acessar os links:

CAIXA Seguridade:

<https://www.caixaseguridade.com.br/>

CAIXAPAR e CAIXA Loterias:

<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/Paginas/default.aspx>

CAIXA Cartões:

<https://www.caixa.gov.br/caixa-cartoes/Paginas/default.aspx>

## COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES

**Diretoria Executiva Controladoria – DECON**

**Diretor Executivo:** Marcos Brasileiro Rosa



31 anos de atuação na contabilidade, destacamos a atuação como Gerente Nacional da área tributária no período de Jan/2002 a Abril/2011, Superintendente Nacional/Contador Responsável no período de Abril/2011 a Abril/2019 e Diretor Estatutário a partir de 2020.

A Diretoria Executiva Controladoria - DECON é a Diretoria Estatutária responsável pela área Contábil junto ao Banco Central do Brasil. Subordinada à Vice-Presidência de Finanças - VIFIC, dentre os processos sob sua gestão estão a Controladoria, o Orçamento e o Controle Econômico-Financeiro da Instituição, os quais são executados pela Superintendência Nacional de Contabilidade e Tributos – SUCON e pela Superintendência Nacional de Orçamento e Desempenho – SUMAV, respectivamente.

### **Superintendência de Contabilidade e Tributos – SUCON**

**Superintendente Nacional e Contadora Responsável:** Juliana Grigol Fonsechi

15 anos de atuação na contabilidade, com destaque para atuação enquanto Gerente Nacional na Gerência Nacional de Contabilidade de Terceiros pelo período de 3 anos, e vem exercendo a função de Superintendente Nacional/Contadora desde abril/2019.

A SUCON é a Superintendência Nacional responsável pela Contabilidade do Conglomerado CAIXA e pelo planejamento e execução tributária.

### **Gerência Nacional de Contabilidade Caixa – GEINC**

**Gerente Nacional:** Célio Cesário de Torres

31 anos de atuação na contabilidade, com destaque para a atuação na função de gerente nacional há 9 anos.

**Composição da Gerência:** 05 Gerentes Executivos e 27 Técnicos.

A GEINC é a Gerência Nacional responsável pela definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis, assegurando que a escrituração contábil dos fatos e atos administrativos praticados pela Instituição estejam em conformidade com o arcabouço normativo contábil aplicável à CAIXA.

### **Gerência Nacional de Registro e Controle – GECOR**

**Gerente Nacional:** Ana Paula Fernandes de Rezende

13 anos de atuação na contabilidade, com destaque para a atuação na função de Gerente Nacional há 4 anos.

**Composição da Gerência:** 07 Gerentes Executivos e 36 Técnicos.

A GECOR é a Gerência Nacional responsável pelo registro, consistência, análise, e evidência das Demonstrações Contábeis do Conglomerado CAIXA, das subsidiárias CAIXA Participações S.A. e CAIXA Loterias S.A. e dos Fundos de Investimento administrados pela CAIXA.

### **Gerência Nacional de Tributos – GETRI**

**Gerente Nacional:** Carlos Carvalho Duarte Neto

13 anos de atuação na contabilidade e há 1 ano na função de gerente nacional.

**Composição da Gerência:** 06 Gerentes Executivos e 27 Técnicos.

A GETRI é a Gerência Nacional responsável pelo planejamento tributário da Companhia, bem como pela apuração de tributos por ela devidos enquanto contribuinte. Ao lado disso, é a unidade responsável pela definição das obrigações tributárias postas a cargos desta instituição financeira enquanto responsável tributária, cumprimentos de obrigações tributárias acessórias federais, manutenção da regularidade fiscal federal da empresa, controle de processos fiscais federais e recolhimento de tributos retidos e devidos por essa empresa pública.

Em sua estrutura, a SUCON conta, ainda, com 3 Centralizadoras: (i) a CETRI para execução tributária regional, e (ii) CECOB e (iii) CECOC, para execução do registro, conciliação e consistência contábil.

As Centralizadoras são compostas por 28 funções gerenciais (3 Gerentes de Centralizadora, 14 Coordenadores e 11 Supervisores) e 138 técnicos.

### **Superintendência de Orçamento e Desempenho – SUMAV**

**Superintendente Nacional:** Cilton Kos Junior

Atua na Controladoria há 11 anos, com destaque para o último ano como Superintendente Nacional.

A SUMAV é a Superintendência responsável pelo Orçamento, Avaliação de Desempenho e Informações Corporativas da CAIXA.

### **Gerência Nacional de Orçamento – GEORC**

**Gerente Nacional:** Itamar dos Santos Lira

Atua na Controladoria há 21 anos, com destaque para o exercício da função de Gerente Nacional há 10 anos.

**Composição da Gerência:** 05 Gerentes Executivos e 29 Técnicos.

A GEORC é a Gerência Nacional responsável pelo Orçamento do Conglomerado da CAIXA, pela consolidação do Plano de Negócios por produto, pelas projeções de cenários, pelo orçamento de fundos sociais e empresas coligadas e pela elaboração das projeções de negócios e orçamento.

### **Gerência Nacional de Informações Gerenciais e Resultado – GESIG**

**Gerente Nacional:** Rafael Koifman Carneiro da Cunha

Atua na Controladoria há 12 anos, com destaque para o exercício da função de Gerente Nacional há 4 anos.

**Composição da Gerência:** 07 Gerentes Executivos e 35 Técnicos.

A GESIG é a Gerência Nacional responsável pela avaliação de desempenho das unidades da CAIXA, pela estruturação contábil-gerencial e mensuração do resultado econômico-financeiro de unidades, produtos, serviços e clientes e pelo sistema de informações gerenciais.

### **Gerência Nacional de Monitoramento das Participações e da Patrocinada – GEPAR**

**Gerente Nacional:** Leonardo Alves Dias Oliveira

Atua na Controladoria há 10 anos, com destaque para o exercício da função de Gerente Nacional há 1 ano.

**Composição da Gerência:** 05 Gerentes Executivos e 24 Técnicos.

A GEPAR é Gerência Nacional responsável pelo monitoramento das empresas que compõem o Conglomerado (participadas e patrocinada), além de fornecer subsídios aos órgãos de governança e aos órgãos de controle.



# Capítulo 6

OUTRAS  
INFORMAÇÕES



CAIXA

CAIXA

Diogo Leonardo  
empregado CAIXA



# DETERMINAÇÕES DOS ÓRGÃOS de controle

O Tribunal de Contas da União encaminhou à CAIXAPAR o Ofício nº 49.826/2020, que trata do Acórdão nº 8809/2020-TCU-Segunda Câmara, que apreciou o processo de prestação de contas referentes ao ano de 2018 – TC 038.321/2019-0, no qual consta determinação para que a CAIXAPAR faça constar em seu Relatório de Gestão, a situação atualizada das recomendações listadas em seu item 1.8, conforme se apresenta a seguir:

## Recomendação b1

Estabelecer a obrigatoriedade, com prazos definidos, para o Comitê de Participações apreciar os relatórios de desempenho das participações societárias da unidade.

### Situação de atendimento

Foi instituída normativamente a periodicidade trimestral e anual em que a CAIXAPAR elabora e disponibiliza para as instâncias de governança internas e da controladora, Relatório de Desempenho das Participações.

## Recomendação b2

Estabelecer a obrigatoriedade, com prazos definidos, para a Superintendência Nacional de Participações Societárias (SUPAR), vinculada à Diretoria de Participações (DIPAR), apreciar os relatórios de desempenho das participações societárias da unidade.

### Situação de atendimento:

Foi instituído normativamente a periodicidade trimestral e anual em que a SUPAR elabora e submete às instâncias de governança interna e da controladora, Relatório de Desempenho das Participações.

## Recomendação b3

Divulgar as informações da unidade no sítio eletrônico, em conformidade com Lei nº13.303/2016 e o Decreto nº 8.945/2016.

### Situação de atendimento

A CAIXAPAR complementou as informações divulgadas em seu sítio eletrônico em 2020, em atendimento às recomendações dos órgãos de controle, com destaque para a publicação, em fevereiro de 2020, da Política de Divulgação de Informações, Atos ou Fatos Relevantes.

## Recomendação b4

Estabelecer rotina interna voltada para o acompanhamento das providências adotadas para a implementação das recomendações expedidas pela evidenciadas em Nota 13 nas Demonstrações no âmbito do monitoramento das participações societárias.

### Situação de atendimento

Foi instituída norma operacional disciplinando o monitoramento dos planos de ação de origem externa, contemplando os apontamentos da GECIC.

## Recomendação b5

Instituir a política e os procedimentos com transações com Partes Relacionadas da CAIXAPAR, de modo a estabelecer as bases e as diretrizes gerais das operações intragrupo no âmbito das subsidiárias.

### Situação de atendimento

Foram publicadas uma Política que estabelece as diretrizes e os princípios a serem observados nas transações com partes relacionadas e uma norma operacional que disciplina os procedimentos a serem seguidos.

## Recomendação b6

Instituir rotina de avaliação periódica dos Diretores e Conselheiros indicados pela CAIXAPAR nas empresas investidas.

### Situação de atendimento

Foi criado, sob a forma de normativo interno, um Programa de Avaliação de Desempenho de Administradores,

Conselheiros Fiscais e Membros de Comitês Estatutários Indicados pela CAIXAPAR em suas Participadas.

### **Recomendação b7**

Instituir treinamento periódico dos Administradores e Conselheiros indicados pela CAIXAPAR nas empresas investidas, alinhado às suas responsabilidades e competências, conforme as melhores práticas de governança observadas no mercado.

#### **Situação de atendimento**

Foi elaborado e formalizado, como norma interna, o Programa de Treinamento e Capacitação aos Administradores e Conselheiros Fiscais indicados pela CAIXAPAR nas empresas Participadas.

### **Recomendação b8**

Proceder à revisão complementar do normativo antigo, buscando a definição dos prazos e da periodicidade de elaboração dos relatórios de acompanhamento individual das Participações Societárias e da carteira, bem como listando as circunstâncias, baseadas em critérios de materialidade, criticidade, alinhamento estratégico e risco, em que tais relatórios devem ser tratados nos reportes a serem submetidos à apreciação da Diretoria Colegiada e do Conselho de Administração da CAIXAPAR, do Comitê de Participações da CAIXA e dos Conselheiros indicados nas participadas.

#### **Situação de atendimento**

Recomendação atendida com a atualização de norma interna voltada para o monitoramento e controle das participações societárias da CAIXAPAR, que passou a prever a obrigatoriedade e a periodicidade trimestral para confecção de Relatórios Gerenciais, e anual para o Relatório de Desempenho das Participações.

### **Recomendação b9**

Incluir, nos relatórios de monitoramento das participações societárias emitidos pelas unidades competentes da CAIXAPAR, nos termos previstos nos normativos da CAIXA e da CAIXAPAR, a avaliação das operações intragrupo sob a perspectiva da adequabilidade e considerando o alinhamento estratégico e operacional da investida, visando a garantir a efetividade do reporte à alta administração.

### **Situação de atendimento**

Foram instituídas normas operacionais no sentido de disciplinar a elaboração de relatórios de monitoramento das participações e as transações entre partes relacionadas, com periodicidade trimestral, semestral e anual.

### **Recomendação b10**

Realizar a análise, avaliação e monitoramento, conforme o caso, das transações que venham a ser realizadas com a investida Banco PAN, nos termos das competências e responsabilidades previstas no normativo CR464-003 – Monitoramento das Transações com Partes Relacionadas.

#### **Situação de atendimento**

Foram instituídas uma Política e uma Norma Operacional que, em conjunto, disciplinam o processo decisório e a monitoração das transações entre partes relacionadas no âmbito da CAIXAPAR e suas participações.

### **Recomendação b11**

Adotar os procedimentos necessários no sentido de melhorar a evidenciação em notas explicativas às demonstrações contábeis publicadas pela CAIXAPAR referente às transações realizadas entre essas partes relacionadas.

#### **Situação de atendimento**

As transações com partes relacionadas (TPR) foram evidenciadas em Nota 13 nas Demonstrações Financeiras Intermediárias e Anual do exercício de 2019 em consonância com o Pronunciamento Técnico CPC 05(R1).

### **Recomendação b12**

Adotar os procedimentos necessários no sentido de evidenciar em notas explicativas às demonstrações contábeis publicadas pela CAIXAPAR referente às transações realizadas entre a CAIXA (sua Controladora) e suas investidas, divulgando, pelo menos, a identificação do relacionamento, a natureza das transações e as entidades envolvidas.

#### **Situação de atendimento**

As transações com partes relacionadas (TPR) foram evidenciadas em Nota 13 nas Demonstrações

Contábeis Intermediárias e Anual do exercício de 2019 em consonância com o Pronunciamento técnico CPC 05(R1).

### **Em relação ao Acórdão 10624/2019**

Em decorrência do Acórdão 10624/2019, da 2ª Câmara do TCU, foi aberta a Análise Preliminar n.º 7424.2020.0103, que teve como conclusão a instauração de procedimento em face da sociedade credenciada responsável pelo acompanhamento do processo judicial no qual foi imposta multa em desfavor da CAIXA, providência concretizada, em 31/08/2020, por meio do ajuizamento da ação, tombada sob o nº 1037917-64.2020.4.01.3300.

Ciente do referido processo judicial, o escritório credenciado apresentou documento evidenciando adequado direcionamento da solicitação de cumprimento da decisão judicial, documento esse que não havia sido obtido, no curso da ANAPRE, por meio de consulta aos sistemas internos da CAIXA. Assim, para evitar desgastes institucionais para a CAIXA, bem como afastar o risco de condenação por sucumbência (custas e honorários), o Jurídico Regional de Salvador decidiu pela desistência da ação, o que foi requerido em 28/10/2020.

Considerando o novo elemento identificado, o Jurídico Regional reanalisará a ocorrência, dando o encaminhamento adequado à correta identificação da origem do prejuízo e demais providências cabíveis.











# Parte 2

## CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

POLÍTICAS PÚBLICAS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS

FATORES DE RISCO, ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E DE CAPITAL

DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

COMPOSIÇÃO E REMUNERAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

COMENTÁRIO DOS ADMINISTRADORES

# IDENTIFICAÇÃO

## Geral

Em conformidade com o Art. 8º, incisos I, III e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e Art. 13, incisos I, III e VIII, § 1º e § 2º, do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, o Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal subscreve a presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, referente ao exercício de 2020.

**CNPJ:** 00.360.305/0001-04

**NIRE:** 5350000038-1

**Sede:** Brasília/DF

**Tipo de estatal:** Empresa Pública

**Acionista controlador:** União

**Tipo societário:** Instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de natureza jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia (Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969 – Constituição da empresa pública Caixa Econômica Federal).

**Tipo de capital:** Fechado

**Abrangência de atuação:** Internacional

**Sector de Atuação:** Financeiro/Bancos

**Diretor Financeiro e de Relações com Investidores:**

Gabriel Dutra Cardozo Vieira de Goes

Vice-Presidente de Finanças e Controladoria

relacoes.investidores@caixa.gov.br

**Auditores independentes atuais da Empresa:**

PricewaterhouseCoopers

CRC: 1SP197007/O-2

Telefone: (31) 3269 1520

E-mail: carlos\_augusto.silva@pwc.com

Contador responsável: Carlos Augusto da Silva

CRC: MG 070614/0-5

**Conselheiros de Administração Subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa**

Marcelo de Siqueira Freitas CPF: 776.055.601-25 - Presidente do Conselho de Administração em exercício

Pedro Duarte Guimaraes CPF: 016.700.677-00 - Presidente da CAIXA

Maria Rita Serrano CPF: 107.689.868-85 - Conselheiro Representante dos Empregados

Rogério Rodrigues Bimbi CPF: 842.116.017-68 - Conselheiro

Carlos Roberto de Albuquerque Sa CPF: 212.107.217-91 - Conselheiro

André Fernandes Berenguer CPF: 127.759.138-57 - Conselheiro

Data da divulgação: 31/05/2021









# Capítulo 1

## POLÍTICAS PÚBLICAS



Benefício Social - Thais Alves e Aylla Vitória  
São João dos Patos/MA

# INTERESSE PÚBLICO SUBJACENTE ÀS Atividades Empresariais

A CAIXA foi constituída como instituição financeira sob a forma de empresa pública pelo Decreto-Lei nº 759, em 12 de agosto de 1969, com a finalidade de incentivar os hábitos de poupança, conceder empréstimos e financiamentos de natureza assistencial, facilitar e promover a aquisição da casa própria, especialmente pelas classes de menor renda da população e prestar os serviços delegados a ela pelo Governo Federal.

Desde nossa criação por Dom Pedro II em 1861 atuamos como a principal agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro, atendendo às diversas necessidades da União, estados, Distrito Federal e municípios.

Em um período difícil para o mundo, diante da pandemia do coronavírus, reafirmamos nosso compromisso de fazer parte da vida dos brasileiros. Somente no último ano, cerca de 102,8 milhões de pessoas encontraram aqui, por meio dos benefícios sociais do Governo, a ajuda necessária para atravessar um dos anos mais difíceis da história recente. As famílias de trabalhadores, micro e pequenos empresários, incluindo os 38 milhões de brasileiros que não constavam em cadastros do Governo, receberam na CAIXA, o Auxílio Emergencial – considerada a maior operação de inclusão social, digital e financeira do país, o Saque Emergencial do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm), entre outros benefícios.

Em 2020, fortalecemos nosso papel como banco de impacto social, inovador e rentável. Afinal, somos o Banco de Todos os Brasileiros.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM ATENDIMENTO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

Atuamos tanto como instituição financeira quanto como instituição mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas.

Atuamos, ainda, como agente operador e de pagamento de Benefícios Sociais e de Programas ao Trabalhador, Novo FIES, INSS e gestão do Cadastro Único, reforçando nosso posicionamento de principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal.

No âmbito comercial, ofertamos linhas de crédito para o Setor Público que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e de renda, por meio dos projetos de saneamento, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, construção de escolas, creches e hospitais.

Os investimentos realizados pelos entes públicos, sejam com recursos dos repasses da União, sob nossa orientação e acompanhamento técnico, ou através das linhas de Crédito para Pessoa Jurídica Pública por nós operadas, têm impacto direto na qualidade de vida da população brasileira. As intervenções incluem iniciativas de preservação do meio-ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários, qualificação das condições de habitação, regularização fundiária e linhas de crédito para investimentos em modernização e qualificação da gestão pública.

Contamos com fontes de recursos governamentais e próprios para exercer nossa função de agente executora de políticas públicas.

As fontes de recursos governamentais estão descritas no item “Fundos de Governo” do Relatório de Gestão, neste documento.

No que tange às ações de enfrentamento da crise provocada pela pandemia da covid-19, tivemos papel fundamental para minimizar seus impactos econômicos. Ao adotar procedimentos que possibilitaram a continuidade das operações, auxiliamos os entes públicos para que mantivessem seus compromissos, movimentando a economia e preservando empregos e renda, sem descuidar das orientações de saúde e distanciamento social recomendados.

# BENEFÍCIOS Sociais

Em 2020, nossos canais de atendimento próprios ou da nossa rede parceira atenderam e realizaram o pagamento de aproximadamente 788 milhões de parcelas de programas sociais e do INSS em todos os municípios brasileiros, totalizando R\$ 497,23 bilhões em benefícios pagos.

## AUXÍLIO EMERGENCIAL PREVISTO NA LEI Nº 13.982/2020

A gestão do programa, no âmbito do Governo Federal, está a cargo do Ministério da Cidadania. Cabem ao ministério e à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV) os procedimentos relativos à seleção do público-alvo e identificação dos critérios de elegibilidade para recebimento do benefício.

Entre nossas atribuições principais, destacam-se a disponibilização do site ([www.auxilio.caixa.gov.br](http://www.auxilio.caixa.gov.br)) e da plataforma digital para a inscrição dos requerentes do Auxílio Emergencial que não pertenciam ao Programa Bolsa Família ou ao Cadastro Único, e a realização dos pagamentos aos beneficiários elegíveis.

Através da Conta Poupança Social Digital, viabilizamos a bancarização e inclusão digital dos brasileiros que não tinham acesso ao sistema bancário e efetuamos os pagamentos do Auxílio Emergencial. Estes recursos foram movimentados pelo App “CAIXA Tem”, concebido em linguagem fácil e intuitiva, para facilitar o acesso dos beneficiários.

A plataforma de cadastramento ao programa permitiu que 109,2 milhões de cidadãos se candidatassem para recebimento do benefício. O site superou a marca de 1,89 bilhões de visitas e a central de atendimento exclusiva (número 111) registrou mais de 648,8 milhões de ligações.

Em continuidade ao programa, foi publicada a Medida Provisória nº 1.000, em setembro de 2020, que instituiu o Auxílio Emergencial Extensão, benefício financeiro com previsão de pagamento de até quatro parcelas mensais no valor de R\$ 300,00 ou R\$ 600,00 (para mãe de família monoparental) com o

intuito de manter o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19).

A parcela desse novo benefício foi paga independentemente de requerimento, de forma subsequente à última parcela recebida do Auxílio Emergencial, até 31 de dezembro de 2020, desde que o beneficiário atendes-se aos requisitos estabelecidos na Medida Provisória.

Do início do programa até final de dezembro de 2020, foram pagos o total de 535,6 milhões de parcelas, no valor de R\$ 292,9 bilhões, que beneficiaram a 67,9 milhões de famílias, em uma ação de transferência direta de renda ao cidadão sem precedentes no país.

## BENEFÍCIO EMERGENCIAL DE MANUTENÇÃO DO EMPREGO E DA RENDA (BEM)

Com o objetivo de reduzir os efeitos da pandemia pela covid-19 no mercado de trabalho, o Governo Federal editou a Medida Provisória nº 936/2020, que instituiu o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda – BEm, destinado aos trabalhadores que tiveram redução de jornada de trabalho e de salário ou suspensão temporária do contrato de trabalho.

A CAIXA foi contratada para realizar os pagamentos dos benefícios, tendo efetuado 18,9 milhões de pagamentos até 31 de dezembro de 2020, totalizando R\$ 16,4 bilhões em recursos transferidos aos trabalhadores.

## ANTECIPAÇÃO DO CALENDÁRIO DO ABONO SALARIAL

A Resolução CODEFAT (Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador) nº 857/2020 além de estabelecer o calendário de pagamentos do Abono Salarial para o exercício 2020/2021, previu a antecipação dos pagamentos aos nascidos entre julho e dezembro para o mês de junho de 2020.

A permissão para antecipar os pagamentos possibilitou o crédito, no dia 30 de junho de 2020, de aproximadamente



6 milhões de benefícios para os trabalhadores em conta na CAIXA no valor total de R\$ 4,6 bilhões.

## BENEFÍCIOS EMERGENCIAIS REGIONAIS

Além dos benefícios emergenciais federais, também realizamos o pagamento de 4 benefícios regionais

de enfrentamento à pandemia: Auxílio Emergencial Alagoas, Renda Minas Gerais, AmpaRO – Rondônia e Renda Básica Emergencial – São Paulo.

Ao todo foram pagas 1,5 milhões de parcelas no valor total de R\$ 819,7 milhões.

## CADASTRO Único

Somos os gestores do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, que é composto de um conjunto de informações capaz de identificar e caracterizar as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

O Cadastro Único é uma ferramenta de apoio à formulação e à implementação de políticas públicas que objetiva promover a melhoria de vida dessas famílias, na medida em que reúne um conjunto de dados que permite aos gestores o conhecimento das vulnerabilidades a que a população pobre e extremamente pobre está exposta.

A partir das informações do Cadastro Único é possível gerar a folha de pagamento de programas de

transferência de renda como Bolsa Família, além de outros programas de iniciativa estadual, municipal e federal.

*Em dezembro/2020, a base do Cadastro Único apresentou dados consolidados de 75,2 milhões de pessoas, pertencentes às 28,9 milhões de famílias cadastradas.*

## NOVO FIES

O Novo FIES (Fundo de Financiamento Estudantil) é operado pela CAIXA na condição de agente operador, agente financeiro e gestor do Fundo Garantidor, e abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do FIES Público realizadas a partir de janeiro de 2018.

O Novo FIES alcançou, ao final de 2020, o total de 220.165 estudantes atendidos, tendo sido celebrados 54,4 mil novos contratos e repassados encargos educacionais às 983 mantenedoras de instituições de ensino superior que aderiram ao programa, no montante de R\$ 2 bilhões no ano.

# PROGRAMAS DE Transferência de Renda

Em 2020, pagamos cerca de 103 milhões de parcelas de benefícios sociais referentes a programas regulares de transferência de renda, totalizando aproximadamente R\$ 19,51 bilhões em recursos aplicados para a erradicação da pobreza e a melhoria da distribuição de renda entre a população brasileira.

## PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

O Programa Bolsa Família é direcionado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza, com vistas a permitir superar a situação de vulnerabilidade. O programa busca garantir a essas famílias o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde.

Em todo o Brasil atendemos mensalmente, em média, 13,7 milhões de famílias pelo Bolsa Família, no ano de 2020.

O resultado da efetividade de pagamento do programa acumulado em 2020 foi de 99,43%, foram 97,8 milhões de parcelas pagas, no valor total de R\$ 18,6 bilhões no ano.

## APP BOLSA FAMÍLIA

O aplicativo Bolsa Família alcançou, até dezembro de 2020, cerca de 11,1 milhões de downloads no ano. Com o aplicativo, os beneficiários do Bolsa Família podem acompanhar a liberação do benefício, consultar o calendário de pagamentos, além de verificar as informações de pagamento das últimas parcelas 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.

O aplicativo é uma estratégia CAIXA de ampliação do acesso aos canais de atendimento e está disponível para celulares, com versões nos sistemas operacionais Android e iOS.

## DEMAIS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA

No âmbito federal, em 2020, realizamos a operação de pagamento dos programas federais: Bolsa Atleta, De Volta Para Casa, Fomento, Garantia Safra e PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil).

Nos estados, Distrito Federal e municípios, houve, também, execução de operações de pagamento dos programas estaduais e municipais de transferência de renda com a participação da CAIXA:

- Bolsa Alfa (DF)
- Bolsa Escola do Ipojuca (PE)
- Bolsa Família Mun. Consorciada - Manaus (AM)
- Cartão Família Carioca (RJ)
- Chapéu de Palha (PE)
- DF Sem Miséria (DF)
- Família Paranaense (PR)
- Incluir Capixaba (ES)
- Primeiro Passo (Salvador)
- Vida Nova - Nova Lima (MG)
- Abono Natalino da Paraíba (PB)
- Nota Fiscal Solidária – Pernambuco (PE)
- Renda Cidadã Goiás (GO)

O pagamento desses benefícios totalizou 5,01 milhões de parcelas com um valor total pago de R\$ 915,61 milhões.

# BENEFÍCIOS AO Trabalhador

## COTAS DO PIS

No âmbito do pagamento das Cotas do PIS, entre os meses de janeiro a junho de 2020, realizamos 176 mil pagamentos, injetando R\$ 202 milhões em recursos na economia.

Com a edição da Medida Provisória nº 946, de 07 de abril de 2020, o fundo PIS/PASEP foi extinto e em 31 de maio de 2020, foi realizada a migração dos recursos para o FGTS.

A migração foi realizada para aproximadamente 9,3 milhões de cotistas representando o montante de R\$ 17,9 bilhões.

## ABONO SALARIAL

O Abono Salarial é um benefício com valor de até um salário mínimo pago, conforme calendário anual estabelecido pelo CODEFAT, aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos na Lei nº 7.998/90.

Em 2020, pagamos 22,2 milhões de benefícios, no montante de R\$ 16,9 bilhões, considerando, inclusive, a ação de antecipação de calendário.

## SEGURO DESEMPREGO

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

Atuamos como agente pagador desse benefício, e ofertamos ao trabalhador todos os nossos canais de atendimento para o recebimento do auxílio, tais como agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de autoatendimento, além da possibilidade de efetuarmos o pagamento diretamente na conta do beneficiário.

Em 2020, pagamos 31,1 milhões de parcelas, atingindo um total anual de R\$ 40 bilhões transferidos aos trabalhadores. A maior parte dos pagamentos,

representando 57,38%, foi efetuada mediante crédito em conta de titularidade dos beneficiários.

## APP CAIXA TRABALHADOR

O aplicativo CAIXA Trabalhador oferece opção de consultas de informações sobre o PIS, Abono Salarial e o Seguro Desemprego.

Os beneficiários também podem obter informações sobre as condições para recebimento dos benefícios, como requisitos de enquadramento, documentação necessária para saque e prazos de recebimento dos valores, além de esclarecer as principais dúvidas sobre os programas.

O aplicativo está disponível para download gratuito, nas plataformas Android e iOS, tendo alcançado o total de 8,75 milhões de downloads no ano de 2020.

## PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

Atuamos como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), atendendo a 6,2 milhões de cidadãos brasileiros, com participação de 18,2% do total de benefícios disponibilizados pelo INSS, ocupando o 3º lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos.

Em 2020, realizamos 75,4 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 110,3 bilhões.

**Os programas destinados ao trabalhador foram responsáveis, em 2020, por 53,48 milhões de pagamentos de benefícios, totalizando aproximadamente R\$ 57,1 bilhões, distribuídos entre Seguro Desemprego, PIS Cotas/Rendimentos e Abono Salarial.**

# FUNDO DE GARANTIA DO Tempo de Serviço (FGTS)

O FGTS foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho.

## PAGAMENTO DO FGTS

Os saques do FGTS, nas modalidades de caráter não excepcional, somaram R\$ 129,4 bilhões, em 2020.

Para o pagamento do Saque Emergencial FGTS, mobilizamos diversas áreas da empresa e, durante o ano de 2020, pagamos mais de R\$ 36 bilhões a mais de 51 milhões de trabalhadores.

O Saque Emergencial FGTS ocorreu exclusivamente por meio de crédito em Conta Poupança Social Digital aberta em nome dos trabalhadores, que puderam movimentá-la pelo App “CAIXA Tem”, com possibilidade de pagamento de boletos, contas, utilização do cartão de débito virtual e de QR Code para fazer compras.

Outro fato relevante de 2020 foi o Saque-Aniversário, estabelecido pela Lei nº 13.932/19. Trata-se de uma nova opção oferecida ao trabalhador, em alternativa à sistemática de saque por rescisão do contrato de trabalho, que permite a retirada de parte do saldo da conta do FGTS, anualmente, no mês do seu aniversário.

A nova modalidade teve o pagamento iniciado em abril e, durante todo o ano, disponibilizou mais de 8,7 milhões de pagamentos de recursos na ordem de R\$ 9,84 bilhões. Até dezembro de 2020, mais de 9,7 milhões de trabalhadores fizeram a adesão à nova sistemática do saque do FGTS.

## DISTRIBUIÇÃO DE LUCROS E RESULTADOS DO FUNDO

A Lei nº 1.446/2017 atribuiu ao Conselho Curador do FGTS competência para autorizar a distribuição dos resultados do Fundo, com o objetivo de elevar a rentabilidade das contas vinculadas de titularidade dos trabalhadores. Com o resultado de R\$ 11,32 bilhões

alcançado no exercício de 2019, o FGTS distribuiu, em 2020, R\$ 7,5 bilhões para mais de 162 milhões de contas, alcançando a rentabilidade de 4,90% a.a., considerando o crédito de juros, a atualização monetária e a distribuição dos resultados, superando índices como IPCA, INPC e poupança.

Os dados históricos de arrecadação bruta do FGTS podem ser verificados no Relatório de Sustentabilidade, neste documento.

## ÁREAS DE APLICAÇÃO DE RECURSOS DO FGTS

O Conselho Curador do FGTS destinou R\$ 77,9 bilhões, no ano de 2020, para aplicação nas áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura urbana e FGTS-Saúde, incluídos R\$ 9 bilhões a título de descontos concedidos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda.

No ano de 2020, as contratações nestas áreas com recursos do FGTS totalizaram cerca de R\$ 55,3 bilhões.

No FGTS-SAÚDE, programa de crédito destinado às entidades hospitalares filantrópicas e sem fins lucrativos que participem de forma complementar ao SUS, foram contratados cerca de R\$ 751 milhões em operações de crédito com recursos do orçamento de 2020.

O programa Pró-Moradia tem o objetivo de oferecer acesso à moradia adequada à população em situação de vulnerabilidade social e com rendimento familiar mensal preponderante de até 3 salários mínimos, por intermédio de financiamento a estados, municípios, Distrito Federal ou órgãos das respectivas administrações direta ou indireta. Nesse âmbito, foram contratadas 2 operações de crédito com o Setor Público, cujos valores somaram R\$ 115,4 milhões.

Já o Pró-Cidades é um programa do Governo Federal que possibilita aos entes públicos condições para a formulação e implantação de política de desenvolvimento urbano local a partir do financiamento de investimentos apresentados na forma de projetos



integrados de melhoria de um perímetro urbano previamente definido, para, assim, garantir maior efetividade da função social da cidade e da propriedade urbana, priorizando a ocupação democrática de áreas urbanas consolidadas. Em 2020, foram contratadas 2 operações de crédito com o Setor Público totalizando o valor de R\$ 49,8 milhões.

A linha de financiamento Saneamento para Todos visa promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população, urbana e rural, por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, em ações e empreendimentos destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico. Em 2020, foram contratadas 62 operações de crédito com o Setor Público, cujos valores somaram R\$ 1,2 bilhão.

Ofertamos aos clientes Governo, também, o Pró-Transporte – programa que visa apoiar os setores públicos e privados na implantação de sistemas de infraestrutura do transporte coletivo urbano e de mobilidade urbana, compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e os não motorizados, em alinhamento à Política Nacional de Mobilidade Urbana

e à Política Socioambiental do FGTS, promovendo a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras. No ano de 2020, foram contratadas 81 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do Pró-Transporte, totalizando o montante de R\$ 818,6 milhões.

## DESCONTOS CONCEDIDOS NA AQUISIÇÃO DE IMÓVEIS

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

Quanto menor a renda do mutuário, maior o desconto concedido, fazendo com que as aplicações do FGTS cumpram efetivamente seu papel social de levar moradia digna à população de menor renda.

Em 2020, 329.856 famílias foram beneficiadas nos financiamentos contratados com pessoas físicas na área de habitação popular. Os descontos concedidos em 2020 totalizaram R\$ 8,13 bilhões.

## DESENVOLVIMENTO Social e Urbano

Atuamos como agente operador das ações do Governo Federal em implementação de políticas públicas de desenvolvimento social e urbano do Brasil, por meio da análise e acompanhamento de projetos de habitação popular, saneamento básico e de infraestrutura urbana e rural, desportiva, turística, cultural, de gestão de recursos hídricos e resíduos sólidos, dentre outros, a partir dos recursos provenientes do Orçamento Geral da União (OGU).

Para o desenvolvimento do Brasil, são firmados contratos de prestação de serviços que viabilizam a implementação de políticas públicas por meio da transferência de recursos públicos, pautada na transparência e efetividade.

Atualmente, possuímos 20 contratos ativos, destacando-se os novos documentos celebrados em 2020 com o Ministério do Meio Ambiente e com o Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN).

## TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS DA UNIÃO

Pautados pela transparência na tramitação de recursos públicos, gerenciamos mais de 31 mil operações de transferências de recursos da União para os estados, municípios e Distrito Federal. Tais recursos, cujo valor supera R\$ 70,60 bilhões, são

aplicados em obras e serviços executados em todo território nacional.

Conheça a Plataforma + Brasil e acompanhe as transferências de recursos públicos realizadas pela CAIXA. Para saber mais, basta acessar <http://plataformamaisbrasil.gov.br>.

Objetivando simplificar e desburocratizar o processo de transferências voluntárias, atuamos junto ao Ministério da Economia e à Controladoria Geral da União para promover a transformação digital deste processo e a racionalização do escopo de nossa atuação. Os ajustes permitiram a redução de custos operacionais e, conseqüentemente, das tarifas cobradas pela prestação dos serviços.

Como resultado desta modernização realizada em 2020, houve a contratação de mais de 4.727 operações, com investimento total de R\$ 5,83 bilhões.

Ocorreu também a entrega de 10.842 obras à população brasileira e, ainda, foram injetados na economia brasileira R\$ 5,91 bilhões em transferências de recursos para execução de projetos e obras públicas.

Visando a correta aplicação dos recursos públicos alocados para as operações que acompanhamos, atuamos em parceria com os Órgãos de Controle e do Poder Judiciário, oferecendo informações importantes sobre as operações. Durante o ano de 2020, foram atendidas 1.141 demandas de informações de diversos órgãos, como ministérios gestores, Órgãos de Controle e Poder Judiciário.

Ainda sob o viés de fortalecimento da transparência, disponibilizamos, diariamente, nossa base de dados para uso por parte dos ministérios e Órgãos de Controle da União, além do Sistema de Acompanhamento de Obras, atuação, essa, que permite a qualquer cidadão ter acesso aos dados de cada contrato de repasse do OGU gerido pela CAIXA.

A ferramenta pode ser acessada em [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) > Poder Público > Acompanhamento de Recursos para Obras.

## RETOMADA DE OBRAS EM 2020

Visando a construção de soluções adequadas às necessidades dos clientes Governo (estados e

municípios) promovemos, em 2020, soluções para gestão e retomada de obras com recursos do OGU.

Diversas ações foram realizadas junto aos entes públicos, por meio da atuação de equipe especializada em retomada de obras paralisadas, como automatização da gestão das carteiras, realização de diagnóstico da causa de paralisação das obras, e apoio técnico constante para retomada de obras.

No início de 2020, das operações de repasse, 14% estavam classificadas como obras paralisadas e, ao final do ano, esse percentual foi reduzido para 9%.

No âmbito do OGU, 2.093 contratos foram retomados ou finalizados, havendo redução de 39% na quantidade de obras paralisadas. Com isso, houve a entrega do benefício pretendido à população, por meio da execução de obras de infraestrutura, mobilidade, requalificação de espaços públicos, dentre outros. Essas ações resultaram, por todo o país, em valorização da região e melhoria da qualidade de vida nas comunidades.

## PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

Atuamos na estruturação de projetos de concessões e parcerias público-privadas (PPP) a entes subnacionais com a prestação de serviço de assessoramento técnico com contratação direta ou por meio do Fundo de Apoio à Estruturação e ao Desenvolvimento de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (FEP).

Com nosso assessoramento, os entes subnacionais têm acesso ao apoio técnico para o desenvolvimento de projetos de concessões e parcerias público-privadas englobando desenvolvimento dos estudos e suporte durante as fases de consulta pública e licitação.

O crescimento da carteira de projetos e a retirada do limite de aporte de recursos no FEP, marcaram a consolidação do posicionamento da CAIXA como a principal estruturadora de projetos de concessões e PPP em âmbito municipal, estabelecendo tendência de manutenção do crescimento nos próximos anos.

O portfólio de projetos com o apoio da CAIXA conta com 36 iniciativas. Essas iniciativas devem beneficiar,

aproximadamente, 13 milhões de pessoas em mais de 66 municípios.

Estes projetos contribuem para a solução das questões ambientais e sociais mais sensíveis do País, cumprindo nosso papel de agente de políticas públicas e promotora do desenvolvimento sustentável. Os projetos serão desenvolvidos de acordo com a disponibilidade financeira do fundo.

## LINHAS DE CRÉDITO COM RECURSOS CAIXA

Uma das principais linhas de crédito ofertadas pela CAIXA, o FINISA – produto destinado ao financiamento de investimentos em Saneamento e Infraestrutura, por meio de apoio financeiro para estados, Distrito Federal e municípios – tem como escopo a atuação no financiamento de despesas classificadas como despesas de capital, previstas na Lei Orçamentária Anual (LOA) do proponente.

Essa linha de crédito contribui para a melhoria das condições de vida da população, proporciona geração de empregos e renda por meio dos inúmeros projetos que se concretizam com as modalidades ofertadas pelo produto. No ano de 2020, foram contratadas 461 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do FINISA, cujos valores somaram R\$ 7,5 bilhões.

Alinhado à estratégia e objetivando tanto a geração de resultados financeiros quanto o fortalecimento da CAIXA como agente facilitador na implementação de políticas públicas, o exercício de 2020 também foi marcado pela contratação do produto CAIXA Políticas Públicas (CPP) no montante de R\$ 19,9 milhões. O produto oferece serviços de análise, de acompanhamento, de assessoria e de consultoria relacionados às atividades técnicas de engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional para o segmento Governo.

## HABITAÇÃO

Em 2020, contratamos R\$ 116,03 bilhões de reais no crédito imobiliário, estabelecendo um novo recorde na história do banco referente à aplicação de recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), FGTS e Programas Minha Casa Minha Vida (PMCMV) e Programa Casa Verde Amarela (PCVA).

### PROGRAMAS DE HABITAÇÃO SOCIAL

Em 2020, foram contratadas 352,3 mil novas unidades habitacionais nos Programas Minha Casa Minha Vida e Casa Verde Amarela totalizando R\$ 47,62 bilhões em investimentos. Além disso, foram entregues aproximadamente 357,3 mil unidades, beneficiando mais de 1,4 milhão de cidadãos.

No PMCMV Faixa I foram entregues cerca de 53 mil unidades em 2020. Dentre as milhares de famílias beneficiadas vivendo em situação de vulnerabilidade social, destacamos a entrega de 4.154 unidades habitacionais (UH) para agricultores familiares, 967 UH para assentados do INCRA, 94 UH para extrativistas,

483 UH para indígenas, 290 UH para pescadores artesanais, 2.066 UH para quilombolas e 1.810 UH para trabalhadores rurais.

Foram implantadas novas condições do Programa Casa Verde e Amarela, com melhores condições para os clientes, a exemplo de taxa de juros a partir de TR + 4,25% a.a., para as regiões Norte e Nordeste e, ainda, os valores de compra e venda dos imóveis, para enquadramento no PCVA, tiveram seus limites elevados nessas regiões, equiparando-os com os limites da Região Centro-Oeste (exceto Distrito Federal), contribuindo para a redução do déficit habitacional.

Todos esses investimentos na Habitação de Interesse Social são uma marca da nossa atuação em prol do desenvolvimento da sociedade brasileira, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários.

### RETOMADA DE OBRAS PARALISADAS

Além da contratação de milhares de novas moradias, ratificamos nosso compromisso com as políticas

habitacionais empreendendo esforços para a retomada de obras de Habitação de Mercado e de Interesse Social.

Dentre os resultados de 2020, foram viabilizadas soluções para a retomada de 322 empreendimentos considerados críticos, o que corresponde à continuidade das obras de 49.422 unidades habitacionais anteriormente paralisadas.

## ações de mitigação dos impactos da pandemia da COVID-19

No cenário de crise ocasionado pela pandemia da covid-19, no decorrer do ano de 2020, muitas famílias foram afetadas, não apenas por questões relacionadas à saúde, mas também pelos relevantes impactos econômicos.

Considerando o nosso papel como agente operador do benefício e a nossa expertise na realização do Trabalho Social com as famílias contempladas pelo

Programa Minha Casa Minha Vida – Faixa I, concebemos e implantamos uma ação para levar atendimento aos beneficiários dos Auxílios Emergenciais, moradores dos empreendimentos onde a CAIXA atua.

Os objetivos da ação, com início em maio de 2020 perdurando até o encerramento de concessão do benefício, consistiram em prestar atendimento, orientar e esclarecer as dúvidas dos beneficiários do PMCMV que solicitaram os auxílios e não obtiveram êxito na sua liberação, por quaisquer motivos, e ainda, orientar acerca da utilização do App CAIXA Tem.

Parte da ação contemplou atividades integrantes da mobilização social, um dos eixos centrais do Trabalho Social, que, dentre outras coisas, visa promover a autonomia e o protagonismo social, e garantir à comunidade acesso aos direitos sociais.

Em todas as ações, além dos atendimentos personalizados, divulgamos os métodos de prevenção à contaminação pelo novo Coronavírus e realizamos ações de educação financeira (planejamento do orçamento familiar no cenário de crise).

## AGRONEGÓCIO

O crédito rural faz parte da política agrícola do Governo Federal, seguindo as diretrizes do plano agrícola e pecuário, lançado a cada ano-safra. Na CAIXA, o custeio e a industrialização são as principais linhas de crédito, responsáveis por 78% do volume de crédito concedido em 2020. Ao todo contamos com mais

de 50 produtos de financiamentos que visam atender agricultores familiares, cooperativas e grandes empresas do setor agropecuário, em suas diferentes atividades produtivas.

Nossa estratégia tem o objetivo de fomentar as regiões com vocação para o agronegócio, desde o



Caminhão AgroCAIXA



agricultor familiar até as grandes companhias que formam a cadeia de produção, industrialização e comercialização de produtos agropecuários, respeitadas as regras e limites do Manual de Crédito Rural.

As operações de crédito rural utilizam os recursos do depósito à vista, objeto do direcionamento obrigatório, além das captações provenientes de Letras de Câmbio Agropecuário (LCA) e recursos livres (tesouraria).

Em 2020 contratamos R\$ 7,9 bilhões em crédito rural, proporcionando um fechamento do ano com um saldo em carteira de aproximadamente R\$ 7,72 bilhões, maior saldo desde o início do crédito rural na CAIXA, em 2012, e o maior crescimento entre as principais instituições financeiras do país, com mais de 40% de incremento no ano.

Além disso, a CAIXA passou a conceder crédito de custeio para o PRONAF (Programa Nacional de Fomento da Agricultura Familiar) diretamente aos

produtores, tendo totalizado R\$ 710 mil. Ainda no âmbito do PRONAF, mas com crédito direcionado a cooperativas de agricultores familiares, foram concedidos R\$ 56,7 milhões destinados à industrialização. Outros R\$ 20 milhões foram realizados na linha de crédito de comercialização FGPP (Financiamento para Garantia de Preços ao Produtor) no primeiro semestre de 2020.

No âmbito do PRONAMP (Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural) foram concedidos R\$ 679 milhões de financiamentos, sendo R\$ 552 milhões em custeio e R\$ 127 milhões em investimento.

O PRONAF e PRONAMP são programas que proporcionam garantia de emprego e renda para pequenos e médios produtores rurais, com o objetivo de reduzir o êxodo rural, além de fomentar o desenvolvimento de comunidades que dependem da atividade agropecuária.

## APOIO AO MICRO E Pequeno Empreendedor



Em 2020, ofertamos principalmente 3 linhas de crédito para incentivar o empreendedorismo brasileiro, e consequentemente a geração de emprego e renda. Nossa atuação através das Microfinanças é baseada na prestação de serviços financeiros adequados e sustentáveis para qualquer brasileiro, que possibilite sua independência financeira e ascensão social.

O Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO), tem por objetivo apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores, principalmente por meio da disponibilização de recursos para microempresas, microempreendedores individuais (MEI), e empreendedores de baixa renda, sejam formalizados ou não. As linhas de crédito podem ser utilizadas na aquisição de máquinas, equipamentos, matéria-prima, melhoria de infraestrutura ou ainda como capital de giro.

Na atuação frente a minimizar os impactos da pandemia da covid-19, além do Microcrédito Produtivo Orientado, também disponibilizamos linhas de crédito

no âmbito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e do Programa Emergencial de Acesso a Crédito (PEAC Maquininhas).

A CAIXA foi a única instituição financeira a destinar R\$ 50 milhões para o Microcrédito PRONAMPE, garantindo que esse recurso chegasse aos micro-empresários brasileiros.

Os recursos destinados ao Microcrédito Produtivo Orientado e ao Microcrédito PRONAMPE correspondem a 2% (dois por cento) da média dos saldos dos depósitos à vista.

O PEAC Maquininhas, vigente até dezembro de 2020, viabilizou linha de crédito de capital de giro a microempresários individuais, microempresas e empresas de pequeno porte, tendo como garantia os recebíveis de vendas futuras realizadas através das “maquininhas”. As operações de crédito contratadas nesta modalidade foram realizadas integralmente com os recursos da União alocados para o programa.

Em 2020, foram concedidos mais de R\$ 260 milhões em operações de Microfinanças, atendendo aproximadamente 27.700 empresários.

## PATRIMÔNIO Cultural e Esportivo

A CAIXA incentiva o talento, a criatividade e o empreendedorismo dos brasileiros, sendo uma das maiores promotoras da cultura e do esporte no Brasil.

Os patrocínios culturais, em 2020, totalizaram o valor de R\$ 4,3 milhões priorizando festividades regionais

e desenvolvimento social. Com o cenário da pandemia, as ações presenciais foram prejudicadas, muitos eventos foram cancelados e restrições estaduais e municipais foram decretadas. Neste contexto, não houve seleção pública para ocupação dos Espaços



CAIXA Cultural localizados em Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

Os patrocínios no segmento esportivo tiveram investimento de R\$ 51,7 milhões no ano de 2020, sendo que as principais modalidades apoiadas pela CAIXA foram o atletismo, basquete, corridas de rua, ginástica e natação.

Destacamos como principais projetos patrocinados pela CAIXA, a Confederação Brasileira de Ginástica (CBG), o Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) e a Confederação Brasileira de Atletismo (CBAt), os projetos possuem centros sociais que atendem crianças e jovens por todo o país.

## POUPANÇA

Exercendo o papel de Banco de Todos os Brasileiros, em 2020 foi promovida a maior ação de inclusão social, digital e financeira já vista, com a abertura de mais de 105 milhões de contas Poupança Social Digital CAIXA, muitas delas para pessoas que nunca tiveram acesso ao sistema financeiro. Esses brasileiros passaram a ter uma conta gratuita, movimentada pelo App CAIXA Tem e ganharam não só visibilidade, mas também comodidade e acessibilidade financeira. Essas poupanças foram abertas na modalidade simplificada e são exclusivas para beneficiários de

programas governamentais, sendo utilizadas para o recebimento do Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEm) ou do Saque Emergencial do FGTS.

Para incentivar os clientes a realizar movimentações financeiras por meio de canais digitais, criamos o pacote de serviços “Poupança Social Digital – Lei nº 14.075” que possibilitou, além dos serviços essenciais prestados à Pessoa Física, a realização ilimitada de transferências de valores entre contas CAIXA, via autatendimento e *internet*.

## LOTÉRIAS

As Loterias CAIXA atingiram recordes de arrecadação, repasses sociais e prêmios ofertados.

Em 2020, repassamos R\$ 8,09 bilhões para áreas prioritárias, como Saúde, Educação, Segurança, Esportes, entre outros. O maior repasse já feito pelas Loterias CAIXA em toda a sua história.







# Capítulo 2

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

## 3ª Reunião Lideranças Femininas



# GOVERNANÇA Corporativa

Nossa governança tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar a otimização do desempenho e proteção dos direitos de todas as nossas partes interessadas, pautada por princípios e alinhada aos nossos Objetivos Empresariais, com vistas a maximizar nossos resultados econômico-sociais.

Os princípios que norteiam nossa governança corporativa são a Transparência, a Responsabilidade Corporativa, a Equidade e a Prestação de Contas.

Buscamos alcançar avanços significativos nos processos de gestão, na melhoria constante nas relações com todas as partes interessadas e na abordagem de temas críticos, alinhados à adoção de práticas referenciadas de mercado.

No alcance destes objetivos, no ano de 2020, atuamos com foco nas premissas de liderança, estratégia, sustentabilidade dos negócios, cliente, controle e riscos e integridade, consolidando os mecanismos envolvidos em um ambiente integrado e interdependente.



Para a prática da governança utilizamos instrumentos que norteiam a atuação dos nossos agentes, garantindo a efetividade e a qualidade no processo decisório, alinhada às diretrizes legais e dos órgãos reguladores, destacando-se:

- Estatuto;
- Políticas CAIXA;
- Regimentos Internos de Colegiados;
- Normativos;
- Código de Ética;
- Código de Conduta;
- Regime de Alçadas;
- Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa.

***Nossa administração está estruturada de forma a privilegiar a deliberação colegiada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os nossos interesses e das nossas subsidiárias, promovendo o equilíbrio entre decisões colegiadas e a autonomia individual dos gestores, por meio de mecanismos de responsabilização pelas decisões tomadas.***

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

# ESTRUTURA DE Governança

	COMPOSIÇÃO	FUNÇÃO
<b>Assembleia Geral</b>	Controlador único da CAIXA.	Órgão com poderes para deliberar sobre todos os nossos negócios, nos termos da Lei e do Estatuto Social da CAIXA.
<b>Conselho Fiscal</b>	Cinco membros eleitos pela Assembleia Geral	Órgão que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários; zela pelos interesses da CAIXA e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador
<b>Conselho de Administração</b>	Oito conselheiros eleitos pela Assembleia Geral, sendo eles: o Presidente da CAIXA, seis membros indicados pelo Ministro de Estado da Economia (dentre eles o Presidente do Conselho e os membros independentes) e um conselheiro representante dos empregados.	Órgão de decisão colegiada e de orientação geral dos negócios, responsável por definir diretrizes e objetivos empresariais e por monitorar e avaliar nossos resultados.
<b>Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração</b>	Três ou quatro conselheiros, em sua maioria independentes.	Órgãos colegiados que se reportam ao Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, e tem a finalidade de assessorar o Conselho nas questões relacionadas ao seu âmbito de competência.
<b>Conselho Diretor</b>	Presidente da CAIXA, que o preside, e vice-presidentes, exceto os de áreas segregadas.	Órgão de deliberação colegiada responsável pela gestão e representação da CAIXA.
<b>Conselho de Fundos Governamentais e Loterias</b>	Presidente da CAIXA, que o preside, e três vice-presidentes.	Órgão colegiado responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo federal, incluído o FGTS.
<b>Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros</b>	Presidente da CAIXA, que o preside, e três vice-presidentes.	Órgão colegiado deliberativo, responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e gestão de ativos de terceiros.
<b>Comitês Delegados do Conselho Diretor</b>	Vice-Presidentes das áreas que guardam relação com as matérias apreciadas nos comitês.	Órgãos de caráter deliberativo, vinculados ao Conselho Diretor, têm como missão agilizar o processo decisório da CAIXA em temas de sua competência.
<b>Comitês de Diretores Executivos</b>	Diretores Executivos das áreas que guardam relação com as matérias apreciadas nos comitês.	Órgãos colegiados de caráter deliberativo e opinativo de matérias levadas à apreciação dos Comitês Delegados e do Conselho Diretor, no âmbito de suas competências.



# AÇÕES DE Governança

O aperfeiçoamento da governança corporativa representa uma de nossas diretrizes estratégicas, e nos permite fomentar a adequada avaliação de operações e a mitigação de riscos futuros. Dentre as principais medidas adotadas para aprimorar a governança no ano de 2020, citamos:

## ESTATUTO SOCIAL

Adequação do Estatuto Social para atendimento a requisitos legais, com publicação em abril de 2020, mantendo o instrumento atualizado com as diretrizes da empresa.

Ainda em 2020, foi aprovada pela Assembleia Geral nova revisão do nosso Estatuto Social, em alinhamento ao modelo de novo estatuto social a ser observado pelas empresas estatais federais divulgado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), vinculada à Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados (SEDDM), do Ministério da Economia. O novo Estatuto encontra-se em validação encontra-se em validação pelo Banco Central do Brasil.

## REVISÃO DO MODELO DE COLEGIADOS

A revisão dos Comitês Delegados e dos Comitês de Diretores Executivos, vinculados ao Conselho Diretor, com atuação como instâncias deliberativas, de monitoramento e opinamento, foi implantada em 2020.

O contínuo aperfeiçoamento do Modelo de Colegiado visa aperfeiçoar as interações e a organização dos fóruns decisórios, promovendo o constante aperfeiçoamento da governança e dos fluxos de tomada de decisão.

## REVISÃO DO MODELO DE POLÍTICAS

Implementamos projeto de qualificação das nossas políticas de atuação, objetivando maior eficiência às

diretrizes da empresa, otimizando os temas correlatos e a organização.

O modelo, aprovado nas instâncias de governança, buscou dar maior efetividade na tomada de decisão, orientando as decisões estratégicas e a atuação corporativa dos dirigentes, conselheiros e empregados para o atingimento dos objetivos empresariais, além de adequar os instrumentos publicados pela CAIXA aos padrões e melhores práticas observados no mercado.

Nossas Políticas Corporativas reúnem as seguintes temáticas transversais:

- **Política Institucional**, que contempla as diretrizes para os temas governança, estratégia, responsabilidade social, comunicação, marketing, relacionamento institucional e negociação de valores mobiliários referente a participações societárias detidas pela CAIXA e suas subsidiárias.

Conheça a Política Institucional CAIXA, acessando: [https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica\\_Institucional\\_CAIXA.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica_Institucional_CAIXA.pdf)

- **Política de Segurança e Informação**, que abrange segurança cibernética, segurança empresarial, uso e tratamento da informação e privacidade.
- **Política de Pessoas**, voltada a nortear o comportamento dos empregados no trabalho, balizar as ações, projetos, soluções e a tomada de decisão em gestão de pessoas.
- **Política de Riscos e Gerenciamento de Capital**, que orienta sobre a gestão do risco de forma contínua e integrada, assegurando a solvência, liquidez e sustentabilidade da CAIXA.
- **Política de Controle Interno e Compliance**, com diretrizes de prevenção, detecção, correção e mitigação do risco de *compliance* e integridade.
- **Política Negocial**, abrangendo o relacionamento com clientes, preço, crédito e captação de ativos.

O novo modelo prevê também as Políticas Específicas, que orientam o comportamento para assuntos não contemplados nas Políticas Corporativas, ou atendem à legislação ou recomendação de órgãos reguladores e de fiscalização que exijam política exclusiva para o assunto.

Desta forma, as políticas estão em processo de revisão e/ou aprovação nas instâncias de governança da CAIXA.

## REVISÃO DO MODELO DE FORMULAÇÃO DA ESTRATÉGIA

Com o objetivo de maior alinhamento das diretrizes da alta gestão com os negócios da instituição, foi elaborado o modelo de metodologia de construção da estratégia com utilização de processo ágil de planejamento, inovação e eficiência do processo (formulação conjunta do Plano Estratégico Institucional - PEI, Plano Estratégico de TI - PETI e Plano de Negócios - PN), foco nas prioridades e envolvimento de todos os dirigentes.

A revisão anual da Estratégia faz-se imperativa, uma vez que a Lei nº 13.303/2016 torna mandatória a

obrigatoriedade de as empresas estatais possuírem estratégia de longo prazo atualizada, com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos 5 (cinco) anos.

A Estratégia revisada visa mitigar o risco de desalinhamento empresarial frente às mudanças em um ambiente desafiador e sem precedentes, gerado principalmente, pela pandemia da covid-19.

Para aproximar o processo de construção da Estratégia às diretrizes da gestão, elaboramos proposta de nova metodologia de formulação, com a utilização do *framework* OKR (*Objectives and Key Results*) em substituição do modelo BSC (*Balanced Scorecard*), de forma a conectar objetivos estratégicos a resultados mensuráveis, além de possibilitar o acompanhamento da evolução, permitir correções e melhorias para o alcance das metas.

Em observância ao Art.42 do nosso Estatuto Social, o processo de revisão e elaboração do Plano Estratégico Institucional (PEI) cumpriu agenda participativa com dirigentes, todos os conselheiros e o presidente, em um processo interativo de entrevistas, reuniões e workshops.



## REGIME DE ALÇADAS

Nosso Regime de Alçadas é o conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação (concessão de créditos, compras e contratações, realização de negócios, entre vários outros).

Para garantir um ambiente mais fluido para a tomada de decisão relativa aos negócios, foram revisadas as regras referentes ao Regime de Alçadas CAIXA, redistribuindo as alçadas de forma a promover maior agilidade no processo decisório em operações de menor exposição, risco e valor, e, ao mesmo tempo, gerar maior segurança para decisões mais complexas e de maior valor.

## ECOSSISTEMA DE INTEGRIDADE

Imbuídos no compromisso de fortalecer nosso Sistema de Integridade, em 2019 produzimos o modelo de gestão em Ecossistema, a partir da percepção de que a Integridade não está localizada em apenas uma área, unidade ou gerência, mas é o resultado da interação entre diversos atores da empresa. A troca de experiências e o trabalho conjunto de todas as áreas envolvidas na gestão deste Ecossistema propiciou a revisão das competências de várias

unidades no ano de 2020, reforçando o tema Integridade na empresa.

## FORTALECIMENTO DA ESTRUTURA

Em 2020 criamos as Diretoria Executiva de Controles Internos (DECOI) e Diretoria Auditoria Interna (DIAUD), contribuindo para o fortalecimento tanto da nossa governança, quanto do ambiente de controle e linhas de defesa, atribuindo dirigentes à gestão de áreas sensíveis e complementares. A criação das Diretorias promoveu, ainda, a necessária independência para a atuação desses dirigentes, na forma prevista em nosso Estatuto.

## ADEQUAÇÃO À LEI Nº 13.303/2016

Destacamos o nível de adequação geral superior conferido à CAIXA pelo Tribunal de Contas da União (TCU), após conclusão de trabalho de auditoria relacionado à verificar a adequação das empresas estatais federais à Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais).

A avaliação conduzida pelo TCU analisou dimensões consideradas estruturantes na Lei das Estatais, tais como: interesse público e função social da empresa; *compliance* e gestão de riscos; transparência e licitações e contratos; e governança corporativa.

# GESTÃO DO Conglomerado CAIXA

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

Adicionalmente, realizamos monitoramento periódico para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e aderência estratégica das nossas participações. A prospecção e manutenção de negócios são pautadas na constituição de participações societárias que contribuam para potencializar nossa atuação

negocial e operacional, permitindo capturar sinergias, aumentar a eficiência operacional e rentabilizar ativos.

Em consonância com os objetivos de assegurar resultados sustentáveis para o Conglomerado, maximizar o retorno sobre o capital alocado, ampliar a eficiência operacional e promover a transformação social por meio do desenvolvimento sustentável, adotamos sistemáticas aplicadas aos projetos de formação de parcerias estratégicas e de desinvestimento de ativos do Conglomerado, baseadas na legislação pertinente e em práticas recomendadas por órgãos reguladores.

Além disso, a Política Institucional CAIXA contempla as diretrizes de Governança Corporativa e Estratégia do Conglomerado, que buscam promover e manter o alinhamento estratégico das subsidiárias e participadas aos objetivos empresariais da CAIXA, de forma a maximizar

a efetividade dos negócios envolvidos, integrar ações e responsabilidades no processo de gestão das participações, contribuir para a continuidade e sustentabilidade no longo prazo, além de ampliar o nosso posicionamento e o de nossas subsidiárias no mercado.

## CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO de Riscos e de Capital

Adotamos boas práticas nacionais e internacionais no gerenciamento dos riscos, incluindo uma gestão ativa de capital, em consonância aos princípios, valores, diretrizes e limites estabelecidos pelo Conselho de Administração, sendo os indicadores de risco e capital reportados periodicamente à alta administração como um dos subsídios à tomada de decisão.

Nosso Sistema de Controles Internos (SCI), constituído por um conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados por todos os empregados, assim como a descrição dos fatores de risco e a estrutura de gerenciamento de riscos e de capital, podem ser verificados no Relatório de Gestão, neste documento.

## DADOS Econômico-Financeiros

As informações orçamentárias, financeiras e contábeis da CAIXA para o exercício de 2020 estão disponíveis no Relatório de Gestão, neste documento.

## DESCRIÇÃO DA COMPOSIÇÃO E DA Remuneração da Administração

A remuneração dos dirigentes CAIXA é composta pelas parcelas de remuneração fixa, variável e benefícios. No que tange especificamente à remuneração variável, anualmente é aprovado pelo nosso órgão controlador o Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes CAIXA (RVD), cujo objetivo é vincular parte da remuneração ao desempenho dos dirigentes, de modo a garantir a implementação da estratégia corporativa e o alcance de resultados sustentáveis para a empresa.

No exercício 2020, o Programa de RVD contemplou dois indicadores voltados às políticas públicas, quais sejam:

“Efetividade da Execução do Orçamento FGTS” e “Efetividade do Programa de Políticas Públicas” que buscou mensurar a Efetividade de contratação e desembolso em financiamento em saneamento e infraestrutura e Efetividade de pagamento do Bolsa Família. Destaca-se que todos os dirigentes, com exceção da área de risco e da tecnologia, são impactados pela performance desses indicadores, que reflete no montante a ser distribuído de remuneração variável a cada um.

O montante máximo destinado ao pagamento da Remuneração Variável dos Dirigentes, exercício 2020,



contemplando bônus por superação das metas, é de 5 (cinco) milésimos do lucro recorrente realizado ou 8 (oito) honorários mensais para cada dirigente, prevalecendo o que for menor, e está condicionado ao pagamento dos Dividendos ou Juros sobre Capital Próprio (JSCP) - nos termos acordados com a Assembleia Geral para o exercício -, à distribuição da Participação nos Lucros e Resultados (PLR) aos empregados, à existência de lucro no exercício e ao alcance de metas dos indicadores presentes no programa.

Os valores a serem pagos de Remuneração Variável referente ao desempenho dos dirigentes CAIXA no exercício de 2020 são calculados após o fechamento do Balanço da CAIXA.

No que se refere à remuneração fixa, destacamos que no exercício de 2020 não houve aumento de valores em relação ao ano de 2019.

Os empregados CAIXA fazem jus a incentivos financeiros variáveis, tais como PLR e Bônus CAIXA. O montante a distribuir a título de PLR está vinculado a indicadores corporativos e de políticas públicas e, para o exercício 2020, foram definidos: Índice de Resultado Operacional por Empregado, Índice de Desempenho das Unidades, Índice de Retorno sobre Patrimônio, Índice de Margem Operacional e, também, Índice de Políticas Públicas.

O indicador de Políticas Públicas, denominado Efetividade da Execução do Orçamento FGTS nos Programas de Carta de Crédito Individual e Apoio à Produção, visa mensurar o cumprimento, pela CAIXA, de uma meta de investimento em habitação social formulada pelo Governo Federal. O montante máximo a ser distribuído está atrelado à legislação que rege a matéria, diretrizes dos órgãos de governança, assim como ao Acordo Coletivo assinado junto às Entidades Representativas. Para o ano 2020, o empregado pode receber de 1 a 3 remunerações-base.

O Bônus CAIXA 2020 aplica-se aos empregados ocupantes de função de gestão, mobilizadores de equipe, que atendem aos critérios de elegibilidade e habilitação, com o objetivo de reconhecer o alcance de resultado superior ao ordinariamente esperado. No ano, os indicadores utilizados para acionar o bônus foram o lucro líquido e o índice de satisfação do cliente (NPS – Net Promoter Score - metodologia que mensura o grau de satisfação do cliente CAIXA).

A remuneração do Presidente, Vice-Presidentes, Diretores, Conselheiros de Administração e Fiscal e membros dos Comitês de Auditoria e Independente de Riscos é disponibilizada no endereço <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/comite-remuneracao/Paginas/default.aspx>

# COMENTÁRIO DOS Administradores

O ano 2020 foi marcado por grandes desafios econômicos e sociais. Diante de todas as dificuldades que a pandemia da covid-19 impôs, **a CAIXA, como instituição financeira e agente de políticas públicas do Governo, protagonizou uma operação histórica no pagamento do auxílio emergencial**, e em apenas cinco dias após a promulgação da lei, já pagávamos 2,5 milhões de brasileiros.

No segmento social foram pagos R\$ 497,23 bilhões em benefícios, incluindo os de caráter emergencial decorrentes do enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia do coronavírus. A prestação desses serviços se traduziu na maior operação de inclusão social, bancária e digital do Brasil, trazendo inclusão para milhões de pessoas que nunca tiveram acesso ao sistema bancário anteriormente.

Os valores pagos nos **programas regulares de transferência de renda totalizaram aproximadamente R\$ 19,51 bilhões**, tais recursos são essenciais para a erradicação da pobreza e a melhoria da distribuição de renda entre a população brasileira.

Os **programas destinados ao trabalhador foram responsáveis, em 2020, por mais de 53,48 milhões de pagamentos de benefícios, totalizando aproximadamente R\$ 57,1 bilhões**, distribuídos entre Seguro Desemprego, PIS Cotas/Rendimentos e Abono Salarial.

Para o **crédito imobiliário, contratamos R\$ 116,03 bilhões de reais, estabelecendo um novo recorde na história da CAIXA** referente à aplicação de recursos do SBPE, FGTS e Programas Minha Casa Minha Vida e Casa Verde Amarela.

A **contratação em crédito rural foi de R\$ 7,9 bilhões**, fechando o ano com o saldo de aproximadamente R\$ 7,72 bilhões em carteira, maior saldo desde o início do crédito rural na CAIXA em 2012, e o maior crescimento entre as principais instituições financeiras do país, com mais de 40% de incremento no ano.

Este ano também **consolidamos o nosso papel como instituição mandatária responsável pelos repasses do Orçamento Geral da União**. Atuamos junto ao Ministério da Economia, na revisão do processo de transferências voluntárias objetivando simplificar e desburocratizar os procedimentos. Essa ação permitiu a redução de custos operacionais e, consequentemente, de suas tarifas aplicáveis.

No ano de 2020, as **contratações áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura urbana e FGTS-Saúde com recursos do FGTS totalizaram cerca de R\$ 55,3 bilhões**.

Sempre preocupada em ser parceira dos pequenos e microempreendedores, e como forma de minimizar os impactos da covid-19, além do Microcrédito Produtivo Orientado, ofertamos, ainda, as linhas de crédito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e do Programa Emergencial de Acesso a Crédito (PEAC Maquininhas). **Em 2020, foram concedidos mais de R\$ 260 milhões em operações de Microfinanças, atendendo aproximadamente 27.700 empreendedores**.

**Em loterias**, do total de R\$ 17,1 bilhões arrecadados, foram **repassados R\$ 8,05 bilhões para áreas prioritárias do país, como Saúde, Educação, Segurança e Esportes**, entre outros. O maior repasse já feito pelas Loterias CAIXA em toda a sua história.

O Programa **CAIXA MAIS BRASIL**, que possibilita que a alta gestão da empresa se aproxime de todo o país, prosseguiu com as visitas às mais diversas localidades, alcançando a marca de 87 fins de semanas viajando pelo Brasil, especialmente nas regiões Norte e Nordeste e no interior do país, vivenciando a força da CAIXA e a importância de nosso papel para a sociedade brasileira.

Com o foco direcionado para o aprimoramento da governança, promovemos diversas medidas de fortalecimento dos controles, dos instrumentos e de nossa estrutura, e nesse sentido, destacamos o **nível superior de adequação geral à Lei nº 13.303/2016 conferido à CAIXA pelo Tribunal de Contas da União (TCU)**.

O resultado da CAIXA no ano de 2020 foi o reflexo da dedicação dos seus empregados e colaboradores, que atuaram de forma a reforçar o nosso compromisso de ser o **Banco de Todos os Brasileiros**.

A presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa cumpre seu objetivo com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas pela CAIXA, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional que justificou sua criação, com definição dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos.

**Conselho de Administração da CAIXA**



**“Jambo”**  
Syzygium jambos

PROGRAMA

**CAIXA REFLORESTA**  
lançamento do Jambo/CE, 5 de dezembro de 2020

**CAIXA**

REDE AMIGA  
**BRASIL**





# Parte 3

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS

ÉTICA E INTEGRIDADE

NOSSAS PESSOAS

NOSSOS CLIENTES

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

MATERIALIDADE DO RELATÓRIO



## PRSA – Política de Responsabilidade Socioambiental

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



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO  
COM PARTES INTERESSADAS



GOVERNANÇA



GESTÃO DE RISCOS  
SOCIOAMBIENTAIS



DIVULGAÇÃO E REPORTE  
DE INFORMAÇÕES



GESTÃO DE PRÁTICAS  
ADMINISTRATIVAS E DA CADEIA DE  
FORNECIMENTO SOCIOAMBIENTAIS



PROMOÇÃO DO  
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

## ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

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





# Capítulo 1

## O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS

### CONEXÃO COM A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS



GOVERNANÇA

### CONEXÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



Dannyel de Carvalho Conceição  
Belém do São Francisco/PE



# AÇÕES DE MITIGAÇÃO DA COVID-19

## NOSSAS PESSOAS – CUIDADOS COM OS EMPREGADOS

O ano de 2020 trouxe desafios para todos. As ações de cuidado e prevenção à covid-19 foram o grande foco e direcionamento do ano. Desde fevereiro de 2020, a CAIXA vem desenvolvendo ações de prevenção e orientação aos empregados e clientes sobre a covid-19, a saber:

**Trabalho remoto:** Na migração para o trabalho remoto, em virtude do cenário de pandemia da covid-19, orientamos a indicação de todos os empregados em grupo de risco para o trabalho remoto (*home office*), e possibilidade de uso de equipamentos CAIXA (computadores) em comodato; com apoio da Universidade CAIXA, foi elaborada uma série de vídeos e materiais didáticos sobre atuação, ergonomia e gestão de pessoas no trabalho remoto, visando contribuir com a adaptação das equipes a essa nova realidade;

**Prevenção:** Também foram elaborados materiais didáticos específicos sobre prevenção à covid-19 e uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para os empregados que atuaram no atendimento à população. Criação e disponibilização de cartilhas, *cards*, matérias no Jornal da CAIXA sobre prevenção e cuidados pessoais (uso de máscara, assepsia das mãos, uso de áreas comuns, distanciamento, entre outros);

**Protocolos de segurança:** Criação de protocolo de ocupação das edificações, com orientações para atuação de empregados, gestores e área de Logística no enfrentamento da pandemia;

**Aquisições de máscaras e álcool em gel:** Estabelecimento de padrão técnico para a aquisição centralizada de álcool em gel e máscaras. (fomos o 1º banco a adquirir máscaras para seus empregados); e disponibilização de recursos para todas as unidades, para compra descentralizada de máscaras e álcool em gel;

**Higienização das unidades:** Ações de higienização constante das unidades;

**Faceshield:** Disponibilização de proteção facial (*faceshield*), além de máscaras para os empregados que atuam no autoatendimento;

**Criação do Grupo de Prevenção Ampliada CAIXA:** com ampliação do trabalho remoto (*home office*), sendo que os empregados do grupo de risco definido pelo Ministério da Saúde, além do grupo de prevenção ampliada CAIXA, foram liberados prioritariamente para o trabalho remoto, indo muito além do preconizado pelo Ministério e também pela Organização Mundial de Saúde (OMS);

**Teste de covid-19:** Oferta de testagem laboratorial para covid-19 para todos os empregados CAIXA durante o mês de outubro/2020, 100% custeada pela CAIXA, com emissão de 68.383 autorizações (81,13% do total de empregados) para testagem de sorologia IgM/IgG com intuito de possibilitar o mapeamento de regiões e casos, permitindo assim avaliar a necessidade de ajuste dos protocolos da CAIXA para prevenção da covid-19. Reembolso ou cobertura do teste da covid-19 no plano de saúde, conforme regras da ANS; Antecipação da campanha de vacinação contra a gripe, com oferta de reembolso;



Atendimento da CAIXA durante a pandemia

Acompanhamento dos casos relatados:

- Criação de protocolos para atuação dos gestores, quando da identificação de casos de covid na unidade, incluindo teste para empregados que tenham tido contato, tendo sido realizados 10.996 testes em 8.340 empregados até dia 30/12/2020;
- Acompanhamento dos casos de covid informados e assistência às famílias dos empregados vitimados;
- Criação de canal de comunicação específico, assim como *site* interno com informações.
- Realização de contratação emergencial para fornecimento de testes de covid-19 em seis estados que se encontravam em crescente alta no quantitativo de contaminação no início da pandemia, resultando na realização de 1.775 testes.

**Outras ações:** Proteção de acrílico em todos os guichês de agências, assim como nos balcões; demarcação do piso fora da agência, para garantir o distanciamento social; liberação dos estagiários e adolescentes aprendizes sem prejuízo do recebimento do auxílio/bolsa; suspensão de reuniões e eventos presenciais evitando aglomerações; solução de teleorientação e telemedicina para os empregados, ampliando os cuidados com a saúde dos empregados; Comunicação contínua de esclarecimentos.

Contratamos empregados, vigilantes e terceirizados para fortalecer o atendimento, as ações de pagamento do auxílio emergencial e demais serviços essenciais prestados à sociedade.

Para o ano de 2021, em função das tratativas necessárias no momento de pandemia, pretende-se manter o foco no cuidado, na prevenção e saúde do empregado CAIXA.

## NOSSOS CLIENTES – AÇÕES COM NOSSO PÚBLICO

### Auxílio Emergencial

Participamos do maior programa de inclusão financeira, social e digital da história do país, por meio do pagamento do Auxílio Emergencial, instituído pela Lei de nº 13.982/2020. Coube à CAIXA disponibilizar plataforma digital que possibilitasse o cadastramento

dos cidadãos e solicitação do benefício; implementar mecanismos que permitissem interações com os sistemas da Dataprev, responsável pela seleção e enquadramento no programa; realizar os créditos em conta, conforme lista de beneficiários aprovados pela Dataprev; e realizar abertura de novas contas digitais, de forma automática e sem custo, para aqueles que não possuíam conta em banco.

As contas, bem como a movimentação destas, foram abertas/acessadas pelos cidadãos de maneira totalmente digital, corroborando com a estratégia do Governo Federal e Ministério da Saúde em manter o mínimo de pessoas e moedas em circulação até que a pandemia seja controlada.

Coordenamos e implementamos o aplicativo Auxílio Emergencial, melhorou e ampliou o público no aplicativo CAIXA Tem. Diante das regras publicadas pelo Governo Federal e o estado de crise causado pela pandemia, o aplicativo foi desenvolvido em 7 dias.

### APP AUXÍLIO EMERGENCIAL

+75 mil requisições por segundo, no maior pico de acesso;

Tempo de resposta abaixo de 50 ms\* estipulados e média de 10 ms;

+ 250 milhões de SMS enviados na primeira semana;

+ 100 milhões de acessos por dia na primeira semana;

+ 1 bilhão de acessos em um único dia; Aplicação no ar e estável em mais de 99,9% do tempo.

\*Dados atualizados até dezembro/2020

\*milissegundos

### Benefício Emergencial - BEm

Também auxiliamos o Governo Federal no Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm). A CAIXA atuou, em prazo exíguo, na disponibilização de solução para realizar o pagamento dos beneficiários no programa.

O programa BEm atende a dois contextos que necessitavam de preservação: o emprego e a renda do trabalhador formal e a sustentação das empresas durante a pandemia. Estes dois polos amparados permitirão uma retomada da economia mais rápida, cessadas as medidas de preservação da vida derivadas do enfrentamento à pandemia do coronavírus.

#### PRINCIPAIS NÚMEROS - BEm

- +1,7 milhão de Poupanças Sociais Digitais para trabalhadores formais;
- +16,4 bilhões de reais em pagamentos efetuados;
- +1,4 milhão de empresas atendidas e estarão pre paradas para a retomada da economia;
- +18,9 milhões de pagamentos efetuados desone rando a folha de pagamento destas empresas.

\*Dados atualizados até dezembro/2020.

### Saque Emergencial FGTS

Ainda em decorrência da pandemia, o Governo Federal permitiu o Saque Emergencial FGTS, autorizado pela Medida Provisória nº 946/2020, o objetivo do pro jeto foi permitir o saque de contas vinculadas FGTS para mais de 51 milhões de trabalhadores, liberando cerca de R\$ 36 bilhões na economia, das 111 milhões de contas ativas e inativas do FGTS aderentes às regras estabelecidas. Imediatamente após a divulga ção do Calendário Oficial de Pagamentos CAIXA e no decorrer dos processamentos, todas as informa ções foram disponibilizadas para os trabalhadores em opções diversificadas de canais de atendimento, de modo a garantir abrangência e inclusão social - app FGTS, site fgts.caixa.gov.br, Telesserviço 111 (opção 2) e Internet Banking CAIXA.

#### Saque Emergencial FGTS

- +85 milhões de acessos pelo *site*;
- +90 milhões de atendimentos pelo telesserviço;
- +51 milhões de acessos ao Internet Banking;
- +49 milhões de downloads no app FGTS;
- +18 milhões de usuários ativos no app FGTS;
- +51 milhões de contas creditadas.

\*Dados atualizados até dezembro/2020.

### CAIXA TEM

- +48 milhões de contas movimentadas;
- +189 milhões de transações cartão de débito;
- +65 milhões de transações (DOC / TED e TEV);
- +38 milhões de saques;
- +295 milhões de *downloads* do app;
- +R\$155 bilhões em movimentações financeiras;
- + R\$47 bilhões cartão de débito;
- +R\$32 bilhões em transferências (DOC / TED e TEV);
- + R\$29 bilhões em saques;
- + 105 milhões de Poupanças Sociais Digitais.

\*Dados atualizados até dezembro/2020

### Saque Emergencial FGTS

O Governo Federal autorizou o Saque Emergencial FGTS, em razão do enfrentamento do estado de calamidade e emergência de saúde pública de im portância internacional decorrente da pandemia do coronavírus. O saque autorizado dispôs de limite de R\$ 1.045,00 por trabalhador, limitado ao somatório do saldo de todas as contas FGTS existentes em nome do trabalhador.

O Governo Federal também ampliou o uso da conta Poupança Social Digital para recebimento de be nefícios sociais, entre eles o abono salarial anual e os saques do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Com vistas a viabilizar pagamento de tal magnitude, a CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS, mobilizou diversas áreas da empresa e, durante o ano de 2020, foram pagos mais de R\$ 36 bilhões a mais de 51 milhões de trabalhadores. Desses, mais de 600 mil trabalhadores, que preferiram não utilizar esses recursos, e tiveram os valores cancelados e retorna dos às suas contas de FGTS devidamente corrigidos.

Outros mais de 400 mil trabalhadores registraram o pedido formal de desfazimento de créditos automáti cos realizados pela CAIXA, totalizando mais de R\$ 360 milhões também retornados ao FGTS por esse motivo.

### Suspensão e parcelamento do recolhimento do FGTS

A Medida Provisória 927, de 22/03/2020, suspendeu a exigibilidade dos depósitos devidos pelos empre gadores ao FGTS para as competências março, abril e maio de 2020, e concedeu a possibilidade de reco lhimento dos valores ao Fundo de Garantia de forma parcelada, sem o pagamento de juros e encargos por atraso. Para divulgação e atendimento ao par celamento da MP nº 927/20, construímos um *hotsite* exclusivo, contendo todas as informações necessá rias para orientação aos empregadores, além da dis ponibilização de cartilha operacional, envio periódico de comunicados e atualização de guias e manuais do FGTS disponíveis no *nosso site*.

Durante o período de três meses, entre a publicação da Medida Provisória em 22/03/2020 e a data final para apresentação das declarações pelos empregado res em 20/06/2020, desenvolvemos e disponibilizamos



aos clientes um novo serviço exclusivo para atendimento à ação de suspensão do recolhimento da MP nº 927/20, que contemplava opções para consulta e gestão do parcelamento, emissão de parcelas e guias para pagamentos, além da possibilidade de consulta das informações declaratórias prestadas pelo empregador.

### Suspensão do pagamento das parcelas do FGTS

Em 2020, em razão da pandemia da covid-19, foram adotadas medidas de restrição de mobilidade que geraram impactos danosos na atividade econômica e na condição financeira da população brasileira.

Diante de tal cenário, diversos setores da economia, como mobilidade urbana e saneamento, bem como os agentes financeiros que operam com recursos do FGTS apresentaram demanda ao Conselho Curador do FGTS (CCFGTS) solicitando a adoção de medidas que pudessem mitigar os impactos econômicos sofridos.

Após análise das propostas apresentadas o Agente Operador do FGTS adotou medidas possibilitando a suspensão do pagamento das parcelas do FGTS, o que representou um alívio para empresas do setor de mobilidade urbana e saneamento, bem como para mutuários de financiamentos habitacionais.

---

Para saber mais sobre os demais Fundos de Governo geridos pela CAIXA, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 96 deste documento.

---

### Atendimento Digital

Adotamos medidas para focar o atendimento nos canais físicos para demandas sociais, com restrição da quantidade de clientes dentro das agências, alocação de empregados do grupo de risco em *Home Office*, além da viabilização de novos canais remotos. Disponibilizamos, com o objetivo de garantir a manutenção do atendimento ao cliente à distância, as soluções de atendimento remoto utilizadas pelas Agências Digitais para toda a rede de atendimento, com comunicação via WhatsApp, telefone e e-mail, e assinatura de contratos e formulários de forma digital.

### Novos Canais

Por meio da ferramenta *chatbot* os beneficiários do Auxílio Emergencial puderam esclarecer suas princi-

pais dúvidas relacionadas ao processo de análise e concessão do benefício sem precisar se deslocar até as agências. E ainda, por esse canal clientes CAIXA conseguiram tratar sobre crédito, financiamento, cartões, renegociação, seguridade, investimento e serviços relacionados a suas contas bancárias.

+ 173,4 milhões de atendimentos iniciados e concluídos pelo WhatsApp via *chatbot*\*

+ 2,89 milhões de atendimentos iniciados pelo WhatsApp e concluídos pelas agências físicas\*\*

\*Período de 01/07/2020 a 31/12/2020

\*\*Período de 16/06/2020 a 13/12/2020

### Agências, Postos de Atendimento

Para atuação na mitigação dos impactos da covid-19 foram realizadas as seguintes ações:

- Protocolo de higienização das unidades e fornecimento de equipamentos de proteção individual aos clientes e empregados;
- Limitação de acesso às dependências internas das unidades a 50% da capacidade;
- Atendimento prioritário aos serviços essenciais aos decretos legais nas esferas federal, estadual e municipal;
- Horário diferenciado de atendimento nas agências (08h às 13h) e abertura de unidades aos sábados.

### Unidades Lotéricas (UL)

Com o objetivo de mitigar os impactos da pandemia na rede lotérica, foi lançado o Programa de Apoio às Lotéricas, composto por quatro macroações:

- Remuneração mínima às unidades lotéricas no valor de 15% da remuneração média mensal recebida pelos serviços bancários e pela venda de jogos no ano de 2019;
- Rateio das vendas realizadas nos canais digitais das Loterias CAIXA, com referência nas vendas da rede física de dezembro de 2019 a fevereiro de 2020;
- Aumento do limite de recebimento de boletos de outros bancos para até R\$ 2 mil (mínimo/valor anterior R\$ 1 mil);
- Aumento do limite de recebimento de depósitos de clientes CAIXA para até R\$ 3 mil (mínimo/valor anterior R\$ 1,5 mil).



## Correspondente Caixa Aqui (CCA)

Foram buscadas soluções com o intuito de não interromper os atendimentos e a continuidade da parceria:

- **Linhas de crédito:** operação específica, Crédito Especial CAIXA Empresa, destinada aos CCA/UL com taxas de juros a partir de CDI + 0,40%, prazo de 120 meses e carência de até 6 meses sem a cobrança de juros;
- **Adequação nos limites de saque:** alteração dos valores de R\$ 1,5 mil para R\$ 2 mil;
- **Condições especiais para não abertura de unidade:** nos casos de impossibilidade de funcionamento do CCA ou caso o empresário opte pela não abertura da unidade, a CAIXA não aplicará nenhuma política de sanções;
- **Validade das avaliações de risco:** aumento da validade das avaliações de risco de 120 para 180 dias;
- **Validade do laudo de engenharia:** prorrogação da validade do laudo de engenharia utilizado nas operações de crédito imobiliário de 180 para 240 dias;
- **Redução de taxas de juros do crédito consignado:** menores taxas de juros nas contratações de Crédito Consignado realizadas no CCA;
- **Autorização excepcional:** autorização para atendimento no CCA de clientes com renda comprovada há menos de 120 dias e atendimento a clientes estrangeiros.

## Infraestrutura e Logística

Priorizamos ações para a mitigação dos impactos da pandemia do coronavírus com a criação de uma frente de trabalho emergencial, Grupo de Trabalho Prevenção à covid-19, com a participação de gestores. O grupo de trabalho recebia questionamentos de todo o país e expedia as orientações padronizadas para as unidades de infraestrutura e logística.

Entre as medidas tomadas estão a instalação de proteção frontal para guichês, sinalização de distanciamento de filas e elevadores, fornecimento de álcool em gel, proteção facial (máscara descartável e *face shield*), disponibilização de tapetes sanitizantes na entrada das unidades. Houve ainda orientação e reforço às empresas terceirizadas (limpeza e recepção) na adoção dessas medidas, além de aferição da temperatura, quando da entrada nos ambientes CAIXA.

Reforçamos ainda o protocolo de limpeza e higienização das unidades, priorizando a limpeza das superfícies de contato humano, portas de entrada, maçanetas e vidros do entorno, teclados dos ATM, balcões de caixa e estações de trabalho, cadeiras e longarinas dos clientes, portas dos banheiros, torneiras e aparelhos sanitários com periodicidade mínima de seis vezes ao dia para as unidades da Rede de Atendimento, além da disponibilização de álcool gel para empregados, clientes e colaboradores. Além disso, foram realizados ajustes nos contratos para viabilizar o fornecimento de materiais de limpeza, conforme as normas de vigilância sanitária.

Para agilizar o atendimento nas agências, foram contratadas 500 recepcionistas por três meses e 383 por seis meses, prorrogáveis por mais seis meses. Ainda nesse contexto, durante o ano de 2020 foram realizadas contratações de vigilantes extras para atuarem no controle de filas de clientes nas áreas externas da CAIXA, alcançando o quantitativo de 4.745 profissionais nos primeiros meses de pagamentos dos benefícios, com decréscimo desse número a partir de junho de 2020, finalizando o ano com 2.285 contratados atuando no controle das áreas exteriores das agências. Além disso, houve o aporte de horas extras para os vigilantes já contratados ordinariamente.

O acompanhamento das ações é realizado pelo painel eletrônico para acesso de todos os empregados.

## Cliente Governo

A partir da publicação da Lei Complementar nº 173/2020, tivemos um papel fundamental na orientação ao Cliente Governo quanto a possibilidade de reestruturação dos contratos, esclarecendo as alternativas que estabeleceram desde carência adicional ou a suspensão de pagamentos até 31/12/2020.

Apesar da reestruturação dos contratos, foram mantidos os desembolsos e houve flexibilização de exigências que tiveram por objetivo viabilizar o acompanhamento das operações e manter os fluxos financeiros desses contratos, contribuindo para minimizar os impactos econômicos da pandemia.

Ao adotar procedimentos que possibilitaram a continuidade das operações, viabilizamos para que os entes públicos mantivessem seus compromissos, movimentando a economia e preservando empregos

e renda, sem descuidar das orientações de saúde e distanciamento social recomendados.

As medidas alternativas adotadas para manutenção das liberações de recursos e para assinatura de contratos de financiamento de forma 100% digital, manteve nossa oferta de crédito aos entes públicos, otimizando processos sem comprometer a segurança das operações.

## Produtos e serviços

Buscando promover estímulos à economia, reduzir o impacto da covid-19 no orçamento de empresas e das famílias, bem como resguardar o ambiente de negócios da instituição. Nesse contexto, destacamos as seguintes iniciativas:

### Pessoa Física

- Possibilidade de pausa no pagamento de contratos comerciais por até 180 dias;
- Concessão de três meses de carência para novas contratações de crédito e renegociações;
- Redução de taxa de juros: crédito consignado a partir de 0,99% a.m., Penhor a partir de 1,99% a.m., cheque especial a partir de 2,79% a.m. e CDC a partir de 2,17% a.m.;
- Renovação do contrato de Penhor nos canais digitais e remotos da CAIXA, evitando a necessidade de o cliente comparecer a uma agência bancária

### Pessoa Jurídica

- Possibilidade de suspensão de pagamentos de parcelas de até 240 dias para a linha de empréstimo CAIXA Hospitais e de até 180 dias para as linhas de capital de giro e de investimento.

Ajustamos a estratégia para o segmento de micro e pequenas empresas da CAIXA, de forma a incluir ações com o intuito de manter o fluxo de caixa das empresas, utilizando os produtos de portfólio e os programas emergenciais criados pelo Governo Federal.

- **Giro Folha:** linha de crédito lançada em parceria com o Governo Federal para financiamento da folha salarial com carência de até dois meses para empresas com faturamento acima de R\$ 360 mil e abaixo ou igual a R\$ 10 milhões (cálculo com base no exercício de 2019).

- **PRONAMPE:** linha de crédito concedida no âmbito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, para o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios destinados a Microempreendedores Individuais (MEI) e empresas com faturamento bruto igual ou inferior a R\$ 4,8 milhões em 2019.
- **Fampe/Sebrae:** linha de crédito com composição de garantia proveniente do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe). Destinado exclusivamente para os clientes dos segmentos Empreender, Desenvolver e Fortalecer que receberam orientação empreendedora e/ou financeira pelo Sebrae.
- **Giro CAIXA FGI:** operação de crédito que integra o Programa Emergencial de Acesso ao Crédito (Peac), destinado às empresas com faturamento fiscal anual, apurado em 2019, superior a R\$ 360 mil e inferior ou igual R\$ 30 milhões com garantia do Fundo de Garantidor de Investimento (FGI).

## Portal CAIXA com sua Empresa

Diante da necessidade de isolamento social, criamos o “Portal CAIXA com sua Empresa”, disponível no nosso *site*, destinado a micro e pequenas empresas.

Por meio dele é possível que as empresas manifestem interesse nas oportunidades de crédito CAIXA.

Realizamos ainda a inclusão, no Assistente Virtual da CAIXA, de orientações sobre os produtos Giro CAIXA e PRONAMPE, principais linhas de crédito para auxiliar micro e pequenas empresas no enfrentamento da crise instalada devido à pandemia.

---

O Portal CAIXA com sua Empresa pode ser acessado pelo seguinte link: <https://www.caixa.gov.br/caixacomsuaempresa>

---

## Loterias CAIXA

- Suspensão dos sorteios das extrações da Loteria Federal por três meses – de março a junho/ 2020;
- Alteração da data do sorteio da Dupla de Páscoa do dia 11/04 para 25/04, o que permitiu que os apostadores tivessem mais condições de fazer suas apostas para esse concurso especial e, assim, permitindo ampla participação dos apostadores

para concorrer ao prêmio milionário, além de permitir que os revendedores lotéricos tivessem mais tempo para vender seus bolões;

- Suspensão da Loteca, considerando a interrupção dos campeonatos internacionais, nacionais e estaduais de futebol masculino e feminino;
- De julho a setembro de 2020, retorno dos sorteios da Loteria Federal com apenas um sorteio semanal, haja vista a manutenção de regramento rígido para a locomoção da população nas cidades, em cumprimento às medidas de enfrentamento à pandemia;
- De setembro a dezembro de 2020, autorização excepcional do encalhe pelos Empresários Lotéricos dos bilhetes não comercializados, no período de 23 de setembro a novembro de 2020, no

percentual de 25%, e, em dezembro de 2020, no percentual de 20%.

## NOSSA ESTRUTURA – AQUISIÇÃO DE BENS E CUIDADOS NA LOGÍSTICA

Em 2020, como parte das ações implementadas pela CAIXA para combater a pandemia da covid - 19, foram feitas as seguintes compras emergenciais, incluindo entre elas a ampliação de entregas de álcool em gel e equipamentos de proteção individual (EPI) para toda a rede. Foram feitas 87 contratações para enfrentamento direto e 25 indireto da situação de pandemia, sendo elas:

### CONTRATAÇÕES PARA ENFRENTAMENTO DIRETO

PRODUTO	QUANTIDADE	VALOR
Álcool Gel	26	R\$ 50.865.622,00
Álcool líquido	4	R\$ 162.258,65
Luvas descartáveis	5	R\$ 119.244,00
Máscaras descartáveis	28	R\$ 8.764.240,76
Máscaras reutilizáveis	15	R\$ 790.653,14
Protetores Faciais	3	R\$ 485.600,00
Testes PCR	6	R\$ 393.484,00
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>R\$ 61.581.102,55</b>

Fonte: Superintendência Nacional Contratos / CAIXA

### CONTRATAÇÕES PARA ENFRENTAMENTO INDIRETO

OBJETO	QUANTIDADE	VALOR
Transporte de Valores	9	R\$ 26.065.786,87
Autenticação Digital de pessoas	1	R\$ 4.800.000,00
Serviços de TI	10	R\$ 56.399.405,88
Placas de proteção para guichês	3	R\$ 946.480,00
Operações Logísticas - Região Norte	1	R\$ 1.568.766,80
Locação de Sistema de alarme para os Estados RN, PB, PE, CE, PI e MA	1	R\$ 497.951,08
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>R\$ 90.278.390,63</b>

Fonte: Superintendência Nacional Contratos / CAIXA

Foram ainda realizadas modificações contratuais, visando ao aumento da carga horária e/ou acréscimo de postos e/ou serviços e/ou insumos, além disso, foi feito aporte da verba de pronto pagamento (pequenas despesas administrativas) no patamar de R\$ 33,9 milhões. Os valores de pronto-pagamento extra foram destinados para a aquisição dos seguintes produtos:

- Álcool em gel;
- Máscara de proteção facial reutilizável;
- Luva de procedimento em látex descartável;
- Material para sinalização/delimitação de espaços para atendimento nas agências;
- Termômetro digital infravermelho sem contato;
- Borrifador para álcool.

## 160 ANOS DE HISTÓRIA

Presente na vida dos brasileiros há 160 anos, a CAIXA é um banco 100% público, com ativos próprios avaliados em R\$ 1,5 trilhão (2020), presente em 54.669 pontos de atendimento e com uma carteira de cerca de 146 milhões de clientes. Atuamos, principalmente, em setores como habitação, saneamento básico, infraestrutura e prestação de serviços, além da operação de programas sociais e de transferência de renda, contribuindo para a cidadania e promoção do desenvolvimento do Brasil.

Alinhados à premissa de sermos o Banco de Todos os Brasileiros, a CAIXA contribui ativamente na bancari-

zação da população, inclusive por meio do pagamento do benefício do Auxílio Emergencial em decorrência da pandemia do novo coronavírus, em que foi viabilizada uma das maiores operações de inclusão social, bancária e digital do país.

## PRESENÇA EM TODO O BRASIL

Presente em todo o território nacional, temos uma grande rede de atendimento espalhada por todo o Brasil.

### CANAIS DE ATENDIMENTO POR REGIÃO

Canais de Atendimento*	CAIXA	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência e Posto de Atendimento	4.160	229	754	417	1.889	871
Sala de Autoatendimento	3.775	205	692	376	1.734	768
Posto de Atendimento Eletrônico	1.070	89	166	298	312	205
Unidade Lotérica	13.056	778	3.118	1.137	5.737	2.285
Correspondente CAIXA AQUI	8.810	452	2.022	871	3.543	1.922
BANCO 24h (Rede vermelha – TECBAN)	23.798	1.604	4.809	2.022	13.036	2.327
<b>TOTAL</b>	<b>54.669</b>	<b>3.357</b>	<b>11.561</b>	<b>5.121</b>	<b>26.251</b>	<b>8.378</b>

Posição: dezembro de 2020

Fonte: Diretoria Estratégia da Rede de Varejo / CAIXA

### Agências Móveis

Possuímos unidades móveis que levam à população prontidão e agilidade no atendimento, de modo a promover uma jornada de excelência a todos os nossos clientes.

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

Além disso, para complementar o atendimento em locais com demandas emergenciais, campanhas de adimplência e promoção do agronegócio, disponibilizamos oito unidades móveis de atendimento (caminhões), aptas à realização dos mesmos serviços que as agências, distribuídas em todas as regiões do país, percorrendo 158 cidades. Com os caminhões CAIXA, foram realizados mais de 22 mil atendimentos nas ações de adimplência e cerca de 6.600 atendimentos gerais.

Em 2021, até o início de abril, 27 cidades foram atendidas pelas unidades móveis do tipo caminhão, não houve ação relacionada à adimplência e foram realizados 16.111 atendimentos gerais.



# ACESSO E capilaridade

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

## CANAIS EM REGIÕES DESFAVORECIDAS OU DE BAIXA DENSIDADE

Canais de Atendimento	CAIXA	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência e Posto de Atendimento	417	100	138	111	43	25
Sala de Autoatendimento	411	97	136	110	43	25
Posto de Atendimento Eletrônico	59	22	16	8	7	6
Unidade Lotérica	2.895	434	1282	445	441	293
Correspondente CAIXA AQUI	1.313	258	573	228	161	93
BANCO 24h (Rede vermelha - TECBAN)	323	191	43	61	11	17
Total	<b>5.418</b>	<b>1.102</b>	<b>2.188</b>	<b>963</b>	<b>706</b>	<b>459</b>

Fonte: UL e CCA SITAE/SIGEL Dez/2020, Agências e PA CAIXA SIICO Dez/2020, Agência e PA demais instituições – BACEN dezembro de 2020

Posição: dezembro de 2020

- Densidade inferior a 16 habitantes/km²

- IDHM 2010 inferior a 0,6 (categorias Baixo e Muito Baixo)

- A CAIXA toma como referência a definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para municípios com baixa densidade populacional – são aqueles que possuem densidade inferior a 16 habitantes/km². Dos 1.892 municípios com baixa densidade populacional do Brasil, 47 possuem o CCA como o único canal CAIXA e 9 como o único canal Bancário. Desses municípios 1.243 tem lotéricas como o único canal CAIXA e 182 como o único canal Bancário

## PRODUTOS, PROGRAMAS e Serviços

102-2, 102-7

O nosso portfólio de varejo inclui produtos de captação, de crédito comercial, de crédito rural, além de serviços voltados para pessoa física e Micro e Pequenas Empresas. Destacamos os seguintes: Cheque empresa, Antecipação de Receitas, Investimento, Capital de Giro, Cheque Azul, CDC (Crédito Direto CAIXA), Crédito Consignado, Crédito Pessoal, Penhor e Microfinanças.

### PESSOA FÍSICA

Atendemos o indivíduo, nos seus interesses e necessidades, como cliente pessoa física. A atuação junto a esse público envolve a oferta de produtos e serviços conforme perfil de cada um.

#### Poupança Social Digital CAIXA

Foi lançada em 2020, sendo utilizada para o recebimento do Auxílio Emergencial, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEm) ou saque do FGTS. Disponibilizamos ainda aos clientes o aplicativo CAIXA Tem, que permite acesso e movimentação a essas contas. Veja os números do CAIXA Tem na página 198.

#### Programa CAIXA de Recompensas

Realizamos, em 2020, a remodelagem do Programa CAIXA de Recompensas, que beneficia o cliente com descontos na cesta de serviços ou créditos em bônus/dados de celular junto às principais operadoras de telefonia do país, e das cestas de serviços pessoa física (PF).

As principais mudanças ocorridas contemplam a simplificação do portfólio de pacotes, lançamento da cesta SUPER/SINGULAR que, dentre outros serviços, contempla a franquia de serviços de 16 TEV e 11 TED, aderente ao cliente com perfil digital e a possibilidade de adesão gratuita pelo cliente ao Programa CAIXA de Recompensas.

### Unidades Lotéricas

Em 2020, a Rede Lotérica ofereceu ao seu público um total de 139 produtos e serviços, entre eles 91 serviços transacionais, 36 produtos negociais e 12 modalidades de jogos e bolão. Especial destaque à implantação dos novos produtos e serviços no Terminal Financeiro Lotérico (TFL). Foram eles: Consignado INSS, Seguro Fácil Residencial, recebimento de DARF, aumento de limite de recebimento de boleto de outros bancos para R\$ 2 mil, e saque para R\$ 3 mil. Além dos serviços e produtos, foi implantada também a modalidade de pagamento PIX, a partir de novembro de 2020.

### Correspondente CAIXA Aqui

Em 2020, a Rede de Correspondentes CAIXA Aqui ampliou a oferta de produtos e serviços aos seus clientes. Foram incluídos os novos produtos: Cartão CAIXA Mulher, Cartão CAIXA SIM, Crédito Real Fácil, Seguro de Vida Mulher e Seguro de Vida Multipremiado Super, Crédito Consignado com liquidação simultânea.

## PESSOA JURÍDICA

No âmbito do segmento atacado, que inclui pessoa jurídica pública, privada e entidades sem fins lucrativos, possuímos em nosso portfólio produtos de crédito comercial com a finalidade de disponibilizar capital de giro sem destinação específica, produtos de crédito rotativo, produtos de investimentos com e sem destinação específica, bem como produtos voltados ao comércio exterior.

### Capital de Giro

As operações de capital de giro podem ser contratadas com ou sem carência, sendo possível estruturar soluções de crédito de acordo com a necessidade de cada cliente, seja com taxas de juros pré ou pós-fixadas, sistema de amortização do tipo SAC ou Price, com taxas de juros competitivas.

### Crédito para investimento

Possuímos soluções para a compra de máquinas, materiais, equipamentos, veículos e financiamento de projetos, bem como operações estruturadas. As linhas de investimento contam com recursos próprios CAIXA ou de terceiros, como os fundos de desenvolvimento regionais e o BNDES, e possuem prazos de até 120 meses para pagamento, incluindo carência.

### CAIXA Hospitais

As entidades filantrópicas hospitalares e santas casas de saúde contam com linhas de crédito específicas para capital de giro ou ainda para a sua reestruturação financeira, subsidiadas por *funding* CAIXA ou FGTS, e os prazos para pagamento podem chegar até 120 meses, incluindo carência.

## AGRONEGÓCIO

Contamos com mais de 50 produtos de financiamentos, que visam atender desde familiares, cooperativas e grandes empresas do setor agropecuário, em suas diferentes atividades produtivas.

Parte dessas linhas de crédito estão enquadradas no âmbito de programas governamentais que visam a garantia de emprego e renda no campo e o desenvolvimento econômico do setor agropecuário como o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF) e o Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (PRONAMP).

Em 2020, concedemos cerca de R\$ 77 milhões no âmbito do PRONAF e, desse total, R\$ 56,7 milhões foram destinados à industrialização, produto direcionado às cooperativas de produção agropecuária. Ainda, foram concedidos R\$ 679 milhões de financiamentos (R\$ 552 milhões em custeio e R\$ 127 milhões em investimento) no âmbito do PRONAMP, para apoio ao médio produtor rural.

Lançamos em 2020 uma linha de investimento com recursos próprios, podendo chegar a 15 anos de prazo com até três anos de carência, para financiar projetos diversos de infraestrutura, além de atividades de integração lavoura e pecuária, plantio direto na palha, tratamento de dejetos e projetos similares que tenham como objetivo a redução de emissão de gases de efeito estufa.

# VISÃO Estratégica

102-16

Realizamos em 2020 a implementação de um novo modelo de formulação de estratégia, por meio da metodologia ágil de planejamento, inovação e eficiência do processo.

Para aproximar o processo de construção da Estratégia CAIXA às diretrizes da gestão, foi elaborada proposta de nova metodologia de formulação, de forma a conectar objetivos estratégicos a resultados mensuráveis, além de possibilitar o acompanhamento da evolução, permitir correções e melhorias para o alcance das metas.

A Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, aprovada em dezembro/2020, teve sua revisão para o período de 2021/2025, mantendo-a alinhada às tendências de mercado, bem como ao atual contexto econômico e social do país e do mundo. Ela busca fortalecer a orientação ao cliente, reforçar a qualidade no atendimento e intensificar a experiência digital, premissas que fundamentam e reforçam o propósito da CAIXA de “Ser o Banco de Todos os Brasileiros”, tendo como um de seus valores empresariais atuar sempre com responsabilidade Ambiental, Social e Governança

(ASG) e como um de seus posicionamentos corporativos a Sustentabilidade: maximizar a geração de valor à sociedade e ao meio ambiente, assegurando o equilíbrio econômico, social e ambiental em suas atividades, produtos e serviços.

A partir da revisão do Plano Estratégico Institucional, definimos nossos valores empresariais:

- **Meritocracia:** Cultivamos um ambiente meritocrático que proporcione desenvolvimento constante.
- **Integridade:** Somos guiados pela integridade em todas as nossas atitudes e decisões.
- **Foco no cliente:** Nossas estratégias são construídas a partir das necessidades dos clientes.
- **Ética:** Conduzimos nossos negócios e relacionamentos profissionais com ética.
- **Paixão:** A paixão pelo nosso propósito é o que nos move.
- **Responsabilidade Socioambiental:** Atuamos sempre com responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ASG).

Para saber mais sobre Propósito, Visão e Valores da CAIXA, acesse: [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) > Sobre a CAIXA

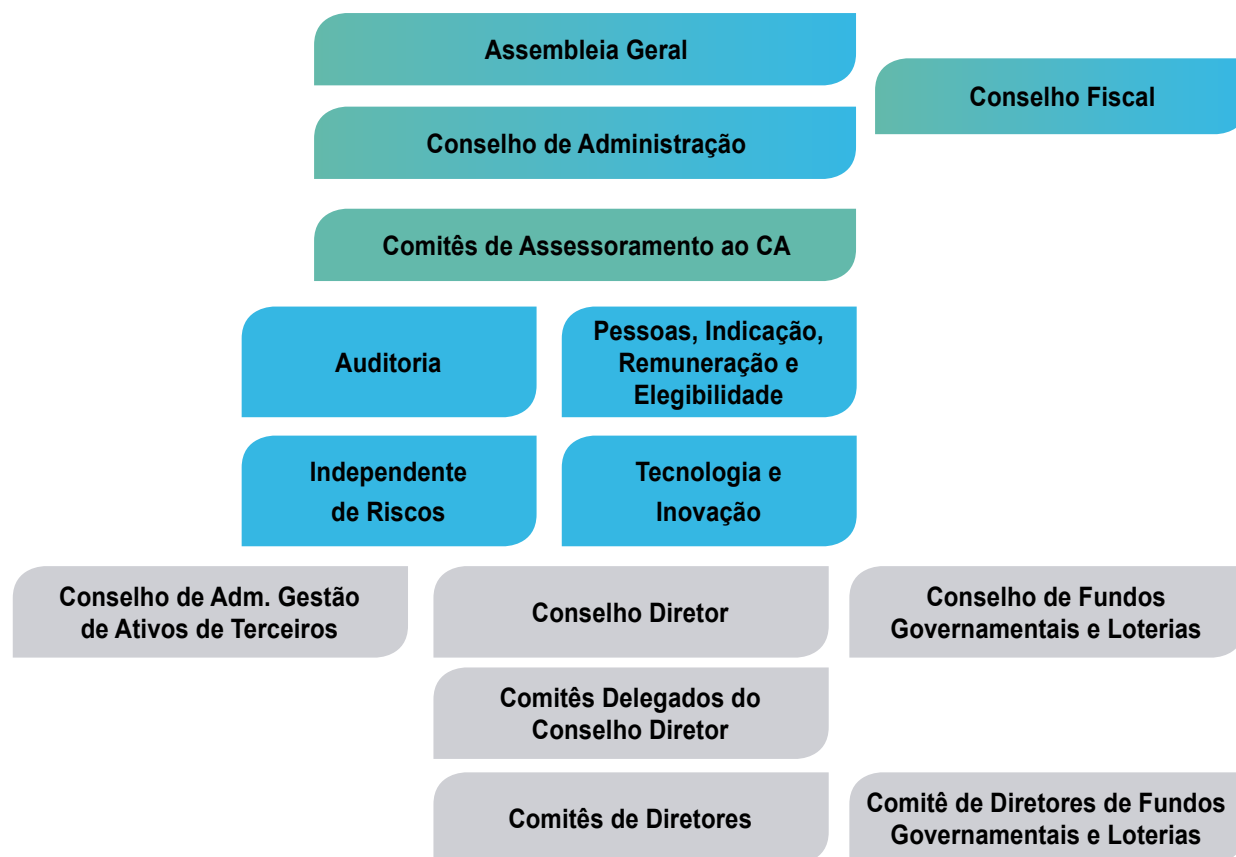
# ESTRUTURA DE Governança

102-18

A Administração da CAIXA está estruturada de forma a privilegiar a deliberação colegiada, por meio da constituição de fóruns internos de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de

interesses e resguardar os interesses da CAIXA e das subsidiárias, promovendo o equilíbrio entre decisões colegiadas e a autonomia individual dos gestores, por meio de mecanismos de responsabilização pelas decisões tomadas.

## ÓRGÃOS COLEGIADOS DA CAIXA



## GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE 102-18

A partir da revisão do modelo de colegiados da CAIXA, o comitê responsável pelos assuntos de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental foi reformulado e integrado a outros temas, sendo denominado, a partir de 2020, como Comitê de Compras e Contratações, Marketing e RSA. O órgão tem caráter deliberativo e opinativo vinculado ao Conselho Diretor e que, dentre outras atribuições, atua na busca de sinergias e oportunidades no processo de desenvolvimento, implantação, avaliação e acompanhamento de aspectos de RSA e Sustentabilidade.

## GESTÃO E DESEMPENHO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO DA CAIXA

A Estratégia de Avaliação de Desempenho dos Administradores da CAIXA é um processo que possibilita alcançar o nível individual de performance. Dessa forma, são identificadas as responsabilidades e

mensurados os resultados alcançados, o que fomenta a cultura da meritocracia a partir do reconhecimento da contribuição pessoal no atingimento dos objetivos estratégicos da Organização.

Essa avaliação ocorre anualmente e considera tanto critérios objetivos (indicadores) quanto critérios subjetivos (instrumentos de avaliação de desempenho individual), e o resultado é utilizado para definição do pagamento de remuneração variável dos dirigentes.

Além disso, o Conselho de Administração da CAIXA e os respectivos membros também são avaliados com periodicidade anual, conforme prevê o Estatuto da CAIXA. Os colegiados competentes tomam conhecimento dos resultados das avaliações para verificação da conformidade e a autoavaliação é utilizada pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), órgão controlador ao qual a CAIXA está vinculada, como ferramenta de supervisão ministerial.

Para saber mais sobre Governança, acesse: a Carta Anual de Políticas Públicas, disponível na página 147 deste documento.



## CONGLOMERADO CAIXA

102-2, 102-10, 102-45

O Conglomerado CAIXA é formado pela instituição financeira CAIXA e suas participações societárias diretas e indiretas. Dentre essas participações, destacam-se:

- CAIXAPAR – CAIXA Participações S/A
- CAIXA Seguridade S/A
- CAIXA Cartões Holding S/A
- CAIXA Loterias S/A

No âmbito das participações diretas da CAIXA, foi alienada a participação na B3 S.A.

Em 2020, a Caixa Seguridade firmou quatro acordos de associação para a formação de novas sociedades que explorarão a rede de distribuição da CAIXA, através da comercialização de produtos dos ramos de seguros Habitacional e Residencial (*Tokio Marine*), Capitalização (*Icatu*), Consórcios (*CNP Assurances*) e Serviços Assistenciais (*Tempo Assist*).

No quarto trimestre de 2020, a Caixa Seguridade, em linha com o Acordo de Associação firmado com a CNP para exploração dos ramos Vida, Prestamista e Previdência, efetuou o fechamento da operação em dezembro, com o pagamento pela CNP do *upfront* de R\$ 7 bilhões, a assinatura de todos os atos societários e dos demais documentos para suportar a operação.

A CAIXAPAR, em 2020, alienou sua participação direta e indireta (por meio do FIP Veneza) na empresa Branes Negócios e Serviços S.A. A Subsidiária alienou ainda a sua participação na Capgemini Brasil S.A. e, também, alterou a participação no Banco PAN, com a alienação de todas as ações preferenciais detidas por aquela subsidiária.

Além disso, no âmbito da CAIXAPAR foi concluída a transferência das ações da CAIXA Cartões Holding S.A. para a CAIXA, e aprovada a transferência das ações da Elo Serviços S.A. para a CAIXA Cartões.

### Loterias CAIXA

A atuação das Loterias CAIXA tem por objetivo ampliar a penetração de loterias no país, inovar em produtos lotéricos e oferecer serviços e soluções que atendam às necessidades do mercado brasileiro.

Com a ambição de manter a liderança de loterias e jogos no Brasil, inovando em produtos e repensando canais e modelos de negócios, temos como foco o fortalecimento das Loterias CAIXA no mercado, possibilitando o enfrentamento dos desafios da regulação e, principalmente, da concorrência - como a exploração de novas modalidades de loterias por operadores privados e pelos estados, além do mercado *offshore*.

Nesse cenário, nossas ações visam tornar o serviço de loterias mais eficiente para a empresa, para os parceiros lotéricos, para o apostador e para os segmentos beneficiados pelos repasses sociais, a partir de iniciativas voltadas à melhoria das questões operacionais e de governança e do fortalecimento do relacionamento com a Rede Lotérica.

## MUDANÇAS NA ESTRUTURA

102-10

Em 2020, promovemos ajustes na estrutura da área de atacado que permitiram maior sinergia entre as unidades de mercado de capitais e atendimento a clientes do atacado, além de especialização em produtos de infraestrutura. Esse movimento também permitiu a equalização de processos da área de Governo. No que se refere às grandes exposições, criamos unidade especializada com maior senioridade e representatividade, tanto interna como externamente, que possibilitou maior velocidade na comunicação para a tomada de decisões e autonomia na interlocução com as demais áreas da CAIXA.

No varejo, reorganizamos nossa estrutura para expandir a presença negocial e institucional com padronização de atendimento para os segmentos de pessoa física e micro e pequena empresa. Desta forma, foi realizada uma revisão na gestão da rede de pontos de atendimentos, por meio da criação das Superintendências Nacionais de Varejo (SUV), Superintendências de Redes e Superintendências Executivas de Varejo (SEV), que aproximaram as unidades de gestão das áreas de atendimento, estabelecendo uma cadeia de comando com estrutura reduzida, mais flexível e capilar, permitindo melhor atendimento às necessidades do cliente.

Em linha com as melhores práticas de mercado, nos processos internos de compras e contratações estabelecemos novo modelo de atuação com a segregação da gestão formal e pagamentos, possibilitando maior transparência, eficiência e aprimoramento da governança.

Na Tecnologia, foi realizada reestruturação com o foco de aproximar as esteiras de desenvolvimento às prioridades das áreas negociais, trazendo reequilíbrio das responsabilidades entre as unidades, fortalecimento das estruturas de serviços e soluções de TI, especialização de equipes e promoção da atuação colaborativa.

## CAIXA MAIS BRASIL (CMB)

O CAIXA Mais Brasil é um programa estruturado de relacionamento institucional que visa conhecer as distintas realidades brasileiras, de forma a garantir

que as necessidades regionais sejam consideradas e atendidas nas estratégias da CAIXA. O programa busca identificar oportunidades de investimentos em infraestrutura, negócios com clientes pessoa física e jurídica, otimização do atendimento, bem como conhecer e apoiar projetos de inclusão social, bancária e digital; além de ouvir, dialogar e reconhecer os colaboradores da CAIXA.

Para saber mais sobre o CAIXA Mais Brasil, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 131 deste documento.

# Capítulo 2

## ÉTICA E INTEGRIDADE

### CONEXÃO COM A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



GOVERNANÇA



GESTÃO DE RISCOS  
SOCIOAMBIENTAIS



GESTÃO DE PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS E DA  
CADEIA DE FORNECIMENTO SOCIOAMBIENTAIS

### CONEXÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES  
EFICAZES



PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



Adrielle de Jesus Silva  
Empregada CAIXA



# GESTÃO DE Integridade

103-2, 103-3

A cultura de Integridade é transversal e imprescindível para a realização dos negócios, processos e serviços da empresa. Por isso, cada empregado tem a responsabilidade de ser correto, de influenciar positivamente seus colegas e, assim, evitar ilícitos, proteger seu nome, sua carreira e a nossa instituição.

Temos o Ecossistema de Integridade que consiste no conjunto integrado de atores que se inter-relacionam de forma autônoma e orgânica por meios de processos, atividades e entregas relacionadas ao tema de integridade, abrangendo agentes internos e externos à instituição. Seu objetivo é coordenar e suportar os processos, procedimentos e protocolos necessários para incentivar comportamentos éticos, gerir os riscos à integridade, corrigir eventuais danos e zelar pela transparência e efetividade das ações.

O constante aprimoramento dos protocolos de integridade demonstra o nosso compromisso com a transparência, a ética e a conduta dos empregados. Esse cuidado contribui para o fortalecimento da cultura de integridade e com a visão da empresa em “Ser referência em eficiência, confiança e satisfação do cliente, assegurando rentabilidade em todos os negócios”.

## COMBATE À CORRUPÇÃO

Possuímos o Programa de Integridade da CAIXA, com o propósito de fazer com que os responsáveis pelas atividades, programas e políticas de auditoria interna, correição, ouvidoria, transparência e prevenção à corrupção e demais áreas afins trabalhem juntas e de forma coordenada, a fim de garantir uma atuação íntegra, minimizando os possíveis riscos de corrupção. O programa é um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, que tem por objetivo prevenir, detectar, corrigir e remediar atos de corrupção.

Com a aprovação do novo Estatuto Social da CAIXA o mandato da integridade migrou para a Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade (DECOI), vinculada à vice-presidência de Riscos do banco.

A instituição do programa atende às exigências legais de prevenção e combate à corrupção constantes na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 13.303/2016, estando alinhado aos princípios e diretrizes da Política Anti-corrupção e de *Compliance* da CAIXA.

## CANAL DE DENÚNCIAS

Implantado em 2019, o Canal de Denúncias é um relevante mecanismo do Programa de Integridade e tem o objetivo de recepcionar, analisar e classificar denúncias do público interno e externo da empresa, garantindo, por esse meio, a identificação de possíveis ilícitos e condutas que possam ser cometidos por empregados e dirigentes.

O recebimento das denúncias é realizado por empresa externa independente, garantindo, dessa forma, um processo isento. O modelo contribui com o conforto do denunciante para expor a denúncia anonimamente ou não, além de fortalecer os aspectos de *compliance* e integridade da empresa.

Empregados, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar as denúncias por meio do Canal, disponível no endereço <https://contatoseguro.com.br/caixa/>.

O canal garante o anonimato e a proteção ao denunciante interno e recebe ocorrências que envolvam processos da empresa e a conduta de empregados e dirigentes.

A eficácia do processo é mensurada por meio de revisões periódicas do sistema que suporta o Canal de Denúncias, indicadores pactuados no [conquiste.caixa](https://conquiste.caixa.com.br/) e comparação mercadológica.

O principal instrumento de comunicação dos resultados do Canal de Denúncias é o Relatório Semestral de Denúncias, encaminhado para apreciação pelo Conselho Diretor, Comitê de Auditoria, Comitê de Governança e Integridade e submetido ao Conselho de Administração, em atendimento à Resolução CMN nº 4.567/2017, que traz informações sobre as denúncias, desde a entrada até a sua conclusão.

As áreas responsáveis pelo tratamento e apuração das denúncias também contribuem por meio de *feedbacks* e melhorias nos processos correlatos.

### RECONHECIMENTO

Conquistamos o 1º lugar no “I Concurso CGU de Boas Práticas da Rede de Corregedorias” promovido pela Corregedoria-Geral da Controladoria-Geral da União (CGU), na categoria “Inovação”. Foi o primeiro concurso a respeito realizado pela CGU-CRG, com premiação em duas categorias: Agentes Públicos e Inovação, participando unidades de correição com boas práticas que atendiam aos requisitos do edital. O objetivo do concurso era estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas corregedorias públicas em todos os níveis da federação, que promovam o aprimoramento das apurações de responsabilidade de agentes públicos e entes privados e a inovação no combate à corrupção por meio de unidades correcionais.

## TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

205-2

Cientes de que a mudança de cultura requer reforço da alta administração, promovemos uma série de encontros de capacitação sobre a temática “Governança Corporativa e Lei Anticorrupção” com participação de 100% dos dirigentes da CAIXA, membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal. Do total de 81.945 empregados, 39,4% fizeram o treinamento EAD Integridade e Governança CAIXA no decorrer de 2020 e, do total de dirigentes e conselheiros, 100% dos que apresentam vínculo empregatício com a CAIXA fizeram a capacitação em Integridade.

Além disso, foi lançada uma nova versão do Programa de Capacitação em Risco, *Compliance* e Integridade, denominado Programa Agir Certo Sempre 2.0. O Programa é composto por dez ações educacionais nos temas de Segurança da Informação e Comunicação, Gerenciamento de Capital, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLDFT) na Prática, Sistemas de Controles Internos, *Compliance*, Ética e conduta, Risco Operacional, Integridade e Governança e Linhas de Defesa.

A conclusão de parte dos cursos do Programa é requisito para a participação em Processo Seletivo

Interno. Fortalecendo o combate à corrupção e reforçando junto aos empregados o padrão legal das contratações na CAIXA, também foram lançadas as ações educacionais “Formação de Gestor Operacional de Contratos” e “Usuários de Bens e Serviços”, que contam com 1.574 conclusões registradas nos currículos dos empregados.

## AÇÕES ANTICORRUPÇÃO

205-2, 205-3

Em 2020, nossa Corregedoria, contribuindo para a elevação do nível de integridade empresarial e o combate organizacional à corrupção, fortaleceu sua atuação quanto ao aspecto preventivo. Dessa forma, atuou no aprimoramento de ações específicas de comunicação/endomarketing junto aos empregados da Instituição, voltadas para a prevenção de irregularidades, e não identificou, nos processos administrativos disciplinares instaurados naquele ano, casos confirmados de corrupção envolvendo empregados da CAIXA.

No que concerne à atividade correcional, importante destacar o aprimoramento dos registros processuais e, também, a suspensão, no período de 30 de março a 22 de julho de 2020, dos prazos dos processos disciplinares, por determinação da Medida Provisória nº 928/2020 - que dispôs sobre medidas para enfrentamento da situação de emergência de saúde pública decorrente do Coronavírus covid-19.

No que concerne à atuação judicial, nos anos anteriores a 2020, foram deflagradas pela Polícia Federal e Ministério Público Federal (MPF) as Operações “Sepsis”, “Cui Bono”, “Backbone” e “Greenfield”, que apuraram casos de corrupção envolvendo a CAIXA. Nas investigações foi constatada a participação de ex-dirigentes e de empregados que foram penalizados internamente, como acima exposto, e estão respondendo a processos criminais perante a justiça.

O sucesso de tais operações deve-se à atuação proativa da CAIXA em auxílio ao MPF, fornecendo subsídios, documentos e informações que permitiram a adoção das devidas providências. A CAIXA atua, ainda, como assistente de acusação nos processos judiciais decorrentes dessas operações, no intuito de obter ressarcimento pelos prejuízos sofridos.

Como resultado dessa postura proativa da CAIXA, no ano de 2020 foi ajuizada pelo MPF mais uma ação penal contra ex-empregado, na qual se pretende sua condenação criminal e o ressarcimento de valores ao erário.

Os fatos tiveram origem a partir de investigações internas da própria CAIXA, em processo administrativo disciplinar, no qual foram apuradas as práticas irregulares.

## PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

Durante o ano de 2020, buscamos fortalecer o processo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT). Para isso, criamos a Superintendência Nacional Prevenção à Lavagem de Dinheiro (SUPLD), a Centralizadora Nacional Prevenção à Lavagem de Dinheiro (CEPLD) e a Representação Centralizadora Prevenção à Lavagem de Dinheiro (REPLD). Realizamos ainda o treinamento de 188 novos empregados para execução dos processos de análise e comunicação.

Com a CEPLD e a REPLD foi possível a centralização do tratamento das ocorrências com indícios de lavagem de dinheiro, antes realizado pela rede de agências, viabilizando maior eficiência no número de comunicações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

Ainda buscando o fortalecimento das práticas de prevenção aos crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (LDFT), destacamos a publicação da Avaliação Interna de Risco, em atendimento à Circular BACEN nº 3.978/2020, que objetiva identificar, avaliar e classificar o grau de risco dos seus clientes, parceiros e fornecedores/prestadores de serviços terceirizados, além do risco de utilização dos produtos e serviços da CAIXA na prática da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo, com a adoção de medidas de controle e mitigação proporcionais aos riscos identificados, bem como a revisão da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, para atendimento à Circular BACEN nº 3.978/2020.

No âmbito da PLDFT, executamos ainda *Due Diligence* de parceiros e fornecedores, de forma a prevenir a realização de negócios com contrapartes inidôneas ou suspeitas de envolvimento com atividades de LDFT, bem como assegurar que possuam procedimentos adequados de PLDFT, quando aplicável, e mitigar o

risco de imagem, legal e reputacional para a empresa.

Atualmente, a *Due Diligence* de parceiros compreende os bancos correspondentes com os quais mantemos relacionamento no exterior e as empresas participantes do Conglomerado CAIXA. Ademais, são realizadas diligências internas com o objetivo de verificar os procedimentos de PLDFT adotados pelas unidades CAIXA, especialmente as unidades da Rede, visando identificar riscos e fragilidades para que sejam adotadas medidas mais eficazes de capacitação.

As ações específicas de 2020 foram focadas na capacitação dos empregados da Centralizadora de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Rede Parceira (canais lotéricos e Correspondentes CAIXA Aqui) e Rede de Atacado. Foram capacitados mais de 600 colaboradores. Além disso, os lotéricos, correspondentes CAIXA, fornecedores e terceirizados receberam material referente à prevenção à lavagem de dinheiro e do terrorismo no âmbito de suas atividades.

## CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética da CAIXA visa sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios da CAIXA, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos sendo sua violação sujeita à apreciação pela Comissão de Ética. O Código, publicado em 12/08/2002, identifica como valores: Respeito, Honestidade, Compromisso, Transparência e Responsabilidade. A ele estão sujeitos empregados, colaboradores, dirigentes, membros estatutários e representantes em órgãos estatutários de empresas de que participe.

A divulgação do Código é realizada para todo público-alvo por meio do Sistema de Manual Normativo da CAIXA (SISMN), sendo o Termo de Ciência do Código de Ética da CAIXA assinado, anualmente, de forma eletrônica no Portal Integra Mais, conforme disposto em norma interna.

Até o final do ano de 2020, 99,16%, de um total de 81.945 empregados, assinaram eletronicamente o Termo, ressaltando-se que este percentual varia, basicamente, em razão de novas contratações, desligamentos e de afastamentos de empregados. Anualmente também é promovida reunião pelos gestores das unidades na qual, além do debate de assuntos relacionados ao tema, é destacada a importância da leitura e observância do Código de Ética e da renovação da assinatura do Termo de Ciência pelo empregado.

Outra ação referente ao Código é a disponibilização, no ambiente da Universidade CAIXA, de ação educacional específica sobre o Código de Ética, a qual passou a fazer parte do Programa Agir Certo Sempre 2.0, cuja atualização se deu em 2019. Em 2020, a participação na ação educacional foi de 31.179 empregados, representando um percentual de 38,05% do total de empregados de 81.945.

Além do Código de Ética, a Corregedoria da CAIXA é gestora do manual normativo sobre Conflito de Interesses e Autorização para o Exercício de Atividade Privada, para atender às disposições da Lei nº 12.813/2013 – Lei de Conflito de Interesses, bem como da Portaria Interministerial MPOG/MTECGU nº 333/2013, que disciplina a consulta sobre a existência de conflito de interesses e o pedido de autorização para o exercício de atividade privada por servidor ou empregado público do Poder Executivo Federal no âmbito da competência atribuída à Controladoria-Geral da União (CGU).

## CÓDIGO DE CONDUTA

Em 2020, a Universidade CAIXA incluiu em todas as ações à distância e presenciais, de carga horária igual ou superior a 16 horas, materiais didáticos (vídeo e cartilha) e/ou técnicas de condução de grupo sobre Código de Conduta e Ética. Na posição de 31/12/2020, 79.977 empregados assinaram eletronicamente o Código de Conduta, o que representa 97,6% de um total de 81.945 empregados.

Além dos preceitos descritos nos referidos códigos, foi enfatizada nos materiais didáticos a importância de utilizar os canais adequados, como o app “Contato Seguro”, para denunciar comportamentos que ferem o Código de Ética e de Conduta Interna.

Na sala de aula virtual, os instrutores foram orientados a reforçar a confiabilidade dessa ferramenta de denúncias, esclarecendo seu caráter independente, a não ingerência da CAIXA sobre a empresa externa, entre outros aspectos.

### EMPREGADOS CAPACITADOS NA AÇÃO ÉTICA E CONDUTA NA CAIXA

Região	Empregados Capacitados	Total Empregados	Percentual Capacitados
Centro-Oeste	12.756	15.502	82,29%
Norte	2.696	3.465	77,81%
Nordeste	10.415	14.083	73,95%
Sul	10.012	13.292	75,32%
Sudeste	26.784	35.571	75,30%
<b>Total Geral</b>	<b>62.663</b>	<b>81.913</b>	<b>76,50%</b>

\*Não inclui dirigentes

Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA

O Código de Ética da CAIXA pode ser acessado no seguinte endereço: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/etica>

### EMPREGADOS CAPACITADOS NA TEMÁTICA DE CONDUTA

Ano	Empregados Capacitados
2018	16.396
2019	31.415
2020	31.239
Total Geral	79.050
Percentual de capacitados*	96,47%

\*Considerada quantidade de empregados em 31/12/2020

Fonte: Diretoria de Pessoas /CAIXA



Capacitação Específica Dirigentes	Capacitados	Quantidade Dirigentes	Percentual Capacitados
Encontro Dirigentes e Conselheiros 2020	32	32	100,00%

Fonte: Diretoria de Pessoas /CAIXA

## AUDITORIA Interna

G4-DMA (antigo FS9)

### AUDITORIA INTERNA

Elaboramos anualmente o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), baseado em riscos e em atendimento às exigências da Controladoria-Geral da União (CGU) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), consoante à estratégia corporativa, aos objetivos estratégicos, às diretrizes da gestão, às metas das unidades auditadas e aos riscos aos quais seus processos estão sujeitos.

A partir do PAINT, são realizadas auditorias nas unidades da CAIXA, canais parceiros (Rede Lotérica e Correspondentes Bancários), empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato; e na Fundação dos Economistas Federais (Funcef), com foco em processos de negócio, suporte e gestão.

Em 2020, considerando o cenário de pandemia e as ações adotadas pela CAIXA para mitigação dos

impactos da covid-19, a Diretoria de Auditoria Interna (DIAUD) revisitou o PAINT para torná-lo aderente aos riscos emergentes decorrentes desse novo cenário.

Diante disso, foram avaliados os produtos e serviços criados ou ajustados para atender as políticas públicas e ações da CAIXA adotadas para o enfrentamento da pandemia da covid-19, cujos escopos contemplam análises da elegibilidade e exigibilidade, nos quais estão contidos aspectos socioambientais, em consonância com a política e regras definidas pela CAIXA.

Entre os temas avaliados em 2020, cujas análises abrangem aspectos socioambientais, estão Aquisições e Contratações de Bens e Serviços, inclusive de Tecnologia da Informação (TI), Agronegócio, Crédito (Varejo e Atacado), Habitação e Saneamento e Infraestrutura.

Para saber mais sobre a Auditoria Interna da CAIXA, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 68 deste documento.

## GESTÃO DE Riscos

102-11

### LINHAS DE DEFESA

Desde 2018, adotamos o Modelo de Linhas de Defesa no gerenciamento de riscos. A implantação do modelo de linhas se deu por ondas e culminou em sua consolidação,

em 2020, a partir da integração com a gestão por processo - *Business Process Management* (BPM)

A implantação do Ciclo Anual de Gerenciamento de Riscos 2020/2021 abrangeu 100% dos processos catalogados, com atuação dos gestores de 1ª Linha de

Defesa na identificação, avaliação e enfrentamento dos riscos existentes nos processos sob sua gestão e da 2ª Linha de Defesa nos processos com os maiores riscos.

A metodologia utilizada no Ciclo Anual foi desenvolvida em alinhamento com a ISO 31.000, manuais de gestão de risco CGU/TCU e as melhores práticas adotadas no mercado.

Até 31/12/2020, 514 processos já haviam sido avaliados, o que representa uma evolução de mais de 2000% quando comparado aos 23 processos críticos mapeados em 2019. Até o final do ciclo, previsto para julho/21, todos os mais de mil processos catalogados da CAIXA terão os seus riscos mapeados.

Em 2020, também foi ampliado o conceito de 2ª Linha de Defesa, que passou a admitir outras unidades além das de risco, controle e *compliance*, que exercem atividades típicas de 2ª Linha de Defesa, utilizando seus conhecimentos técnicos especializados. A descentralização da 2ª linha nivela a CAIXA ao modelo clássico de Linhas de Defesa, definido pelo *Institute of Internal Auditors* (IIA), amplamente utilizado no mercado.

## SISTEMAS DE CONTROLES INTERNOS (SCI)

O Sistema de Controles Internos (SCI) da CAIXA é constituído pelo conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados por todos os empregados e visa promover condições para que a Instituição realize suas atividades de acordo com leis e normas externas a elas aplicáveis, além de manter e fornecer informações gerenciais e financeiras confiáveis, mitigando os riscos associados a tais atividades.

A Política de Controles Internos do Conglomerado CAIXA (PO002) tem como objetivo promover a efetividade e o fortalecimento do SCI, de modo a garantir, com razoável segurança, o alcance dos objetivos do Conglomerado CAIXA, e se alinha ao *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO).

A área de Controles Internos e Integridade é responsável pela gestão do Sistema de Controles Internos (SCI CAIXA). Entre suas atribuições está o monitoramento do ambiente de controle da CAIXA, de suas subsidiárias e participações, da patrocinada Funcef, das transações com partes relacionadas, do *Compliance* institucional e do Programa de Integridade.

Dentre as práticas adotadas para a manutenção de um ambiente adequado de Controles Internos, Integridade e *Compliance* estão contempladas:

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

A qualidade e aderência do Sistema de Controles Internos da CAIXA são monitoradas continuamente pela área de Controles Internos e Integridade, sendo o resultado desse monitoramento consolidado no Relatório de Controles Internos (RCI), submetido anualmente ao Conselho Diretor, ao Comitê de Auditoria e aos Conselhos de Administração e Fiscal, em atendimento à Resolução CMN nº 2.554/1998 e contempla:

- Conclusões dos exames efetuados;
- Manifestações das unidades responsáveis a respeito das deficiências encontradas e das medidas efetivamente adotadas para saná-las;
- Recomendações a respeito de tais deficiências, com orientações para estabelecimento de cronograma de saneamento, quando for o caso.

# Capítulo 3

## NOSSAS PESSOAS

### CONEXÃO COM A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO  
COM PARTES INTERESSADAS



DIVULGAÇÃO E REPORTE  
DE INFORMAÇÕES



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL

### CONEXÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



IGUALDADE DE GÊNERO



TRABALHO DECENTE E  
CRESCIMENTO ECONÔMICO



Stéfanny Fernandes  
empregada CAIXA



Valorizamos o trabalho das pessoas que fazem a CAIXA estar presente na vida de milhões de brasileiros. Somos mais de 129 mil pessoas, entre empregados com e sem vínculo, aprendizes, estagiários e prestadores de serviço, que contribuem diariamente para o alcance de nossa missão.

De acordo com a Constituição Federal e o Estatuto Social da CAIXA, para ser um empregado CAIXA é necessária a aprovação em concurso público. O cargo efetivo pode pertencer à carreira adminis-

trativa para o cargo de técnico bancário novo ou carreira profissional para os cargos de engenheiro, médico do trabalho, advogado e arquiteto. A alta administração é composta por dirigentes, com ou sem vínculo, que são nomeados por critérios definidos no estatuto.

Em 2020, a CAIXA contou com 81.945 pessoas no seu quadro, uma redução de 2,52% em relação ao ano anterior, sendo a maioria em decorrência da abertura do Plano de Demissão Voluntária (PDV).

## QUADRO DE EMPREGADOS E COLABORADORES 102.7, 102-8

COLABORADORES	2019			2020		
	MULHER	HOMEM	TOTAL	MULHER	HOMEM	TOTAL
EMPR CAIXA ATIVOS	37.373	46.693	84.066	36.329	45.616	81.945
SEM VÍNCULO***	2	22	24	2	19	21
APRENDIZES*	2.708	1.868	4.576	1.608	1.100	2.708
ESTAGIÁRIOS*	3.650	2.154	5.804	2.601	1.484	4.085
PRESTADORES	25.099	20.366	45.465	19.132	21.367	40.499

Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA

Posição: 31/12/2020

- Empregados CAIXA ativos e sem vínculo: Sistema de Recursos Humanos (SISRH);

- Aprendizes: Sistema de Gerenciamento de Aprendiz (SGA)

- Estagiários: Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE)

- Prestadores: Controles dos contratos mantidos pelas áreas gestoras.

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

\*\* Prestadores – Considera-se o total de prestadores de serviços vinculados aos contratos de prestação de serviços de natureza contínua com mão de obra dedicada. Eles são vinculados a empresas especializadas contratadas e são responsáveis por executar exclusivamente os serviços descritos em contrato, conforme enunciado da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Possuímos também 40.499 prestadores de serviços que desempenham atividades de caráter secundário em relação às nossas atividades principais. 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 empresa.

Ao final de 2020, as mulheres representavam 44,33% dos empregados da CAIXA. Os empregados ativos, distribuídos na carreira administrativa contam com 35.432 mulheres e 43.523 homens e, na carreira profissional, 882 mulheres e 2.035 homens. Ocupantes de cargo estatutário, a CAIXA tem 8 mulheres e 24 homens.

O detalhamento da distribuição dos nossos empregados, por carreira, gênero e região está apresentado na página 271 deste documento.

## EMPREGADOS POR RAÇA, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

Raça/Cor	Faixa Etária									TOTAL		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total	Mulher	Homem	Total
Amarela	22	24	46	959	780	1.739	343	375	718	1.324	1.179	2.503
Branca	601	892	1.493	20.430	20.983	41.413	5.503	9.985	15.488	26.534	31.860	58.394
Indígena	1	6	7	52	87	139	11	26	37	64	119	183
Parda	311	476	787	6.014	7.908	13.922	940	2.385	3.325	7.265	10.769	18.034
Preta	50	92	142	987	1.285	2.272	102	305	407	1.139	1.682	2.821
Não Informada pelo Empregado	0	0	0	0	0	0	3	7	10	3	7	10
TOTAL	985	1.490	-	28.442	31.043	-	6.902	13.083	-	36.329	45.616	-
	2.475			59.485			19.985			81.945		
	3,02%			72,59%			24,39%			-		

Fonte: GN Performance de RH  
Posição: 31/12/2020

Desde 2019, observa-se uma consolidação do perfil de empregados concentrado na faixa etária entre 30 e 50 anos de idade contemplando as gerações X e Y\* (entre 30 e 50 anos). Em 2020, houve um aumento desse grupo para 72,59%, que representava 70,58% do quadro em 2019. Esse mesmo grupo também tem se tornado mais representativo entre dirigentes: aumentando a presença de 63,41% em 2019 para 76,19% em 2020.

A representatividade de mulheres entre dirigentes cresceu de 9,76% para 19,05%, com destaque para a presença de mulheres negras dentre o corpo diretivo da CAIXA em 2020, o que não ocorreu no ano anterior. O quadro apresentado permite observar uma tendência de empregados mais jovens ocupando posições de dirigentes na CAIXA, crescimento de pessoas com

faixa etária entre 30 e 50 anos, e a redução de pessoas na faixa etária acima de 50 anos.

O processo de definição de remuneração para as funções gratificadas da CAIXA obedece a critérios que analisam o grau de responsabilidade, a complexidade das atribuições, a autonomia da atuação e o impacto do exercício da função para os resultados da CAIXA, sem que haja diferenciação de remuneração atrelada ao gênero para o estabelecimento dos valores a serem pagos aos ocupantes das posições.

\*A CAIXA adotou como Geração X pessoas nascidas entre 1961 e 1980 e Geração Y as nascidas entre 1981 e 1995, tendo em vista a variação de poucos anos nas categorizações de autores como Engelmann (2009), Conger (2208) e Oliveira (2009).

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

Empregados (%)	Em relação ao total de empregados			Gerentes em relação ao total de funções gerenciais			Dirigentes em relação ao total de cargos de dirigentes		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Mulheres Negras	9,88%	10,10%	10,26%	8,57%	8,75%	9,30%	0,00%	0,00%	2,38%
Homens Negros	14,47%	14,97%	15,19%	14,66%	14,87%	15,64%	16,22%	12,20%	9,52%
Total de Negros	24,35%	25,07%	25,45%	23,24%	23,62%	24,94%	16,22%	12,20%	11,90%
Mulheres	44,75%	44,46%	44,33%	41,39%	41,64%	42,10%	0,00%	9,76%	19,05%
Pessoas com Deficiência	1,57%	4,12%	4,23%	0,99%	1,32%	1,46%	0,00%	0,00%	0,00%
Pessoas abaixo de 30 anos	5,73%	4,41%	3,02%	4,39%	3,42%	2,98%	0,00%	0,00%	0,00%
Pessoas de 30 a 50 anos	69,81%	70,58%	72,59%	81,24%	81,93%	84,84%	32,43%	63,41%	76,19%
Pessoas acima de 50 anos	24,46%	25,01%	24,39%	14,36%	14,65%	12,18%	67,57%	36,59%	23,81%
Homens brancos abaixo de 30 anos	2,11%	1,61%	1,09%	1,93%	1,49%	1,21%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens brancos de 30 a 50 anos	25,00%	24,98%	25,61%	32,90%	32,88%	33,38%	24,32%	31,71%	40,48%
Homens brancos acima de 50 anos	12,07%	12,39%	12,19%	7,63%	7,66%	6,22%	59,46%	29,27%	19,05%

\*Empregados em cargos de dirigente, com e sem vínculo. Não considera contratados a termo. Considera empregados de todo o Conglomerado CAIXA

\*\* Conforme preconiza a metodologia IBGE, a etnia "negra" agrega a raça/cor "parda" e "preta".

\*\*\* O registro de raça/cor se dá por autodeclaração.

Fonte: GN Performance de RH

Posição: 31/12/2020

## INCLUSÃO E Equidade

103-2, 103-3/405

A equidade de gênero está presente na cultura da empresa, por isso, somos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs – do inglês *Women's Empowerment Principles*) que são orientações elaboradas pela ONU Mulheres. A parceria ajuda a comunidade empresarial a incorporar, em seus negócios, valores e práticas que visem à equidade de gênero e o empoderamento de mulheres em todas as nações do mundo.

### PROGRAMA INCLUSÃO E EQUIDADE

Em 2020, reformulamos nosso Programa Diversidade que se tornou Programa Inclusão e Equidade. Foram

reforçados os objetivos de fomentar uma cultura de respeito e valorização das diferenças das pessoas e estimular práticas de gestão que promovam a inclusão, a equidade e a mitigação de todas as formas de preconceito e discriminação, ao mesmo tempo em que o impacto estratégico do programa se ampliou.

O programa é estruturado a partir dos seguintes eixos temáticos prioritários:

- Equidade de Gênero;
- Diversidade Racial e Étnica;
- Gerações;
- Pessoas com Deficiência.

No ano de 2020, o Programa Inclusão e Equidade focou no desenvolvimento de três projetos: Liderança

Feminina, Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres e Banco da Inclusão.

## Liderança Feminina

A representatividade de mulheres entre dirigentes da CAIXA saltou de 9,76% em 2019 para 19,05% em 2020, caracterizando mais equilíbrio de gênero nas posições de gestão da empresa.

Atualmente as mulheres representam 44,32% da força de trabalho total da CAIXA, atuando de Norte a Sul do Brasil nas mais diversas frentes da empresa. Esse equilíbrio é percebido inclusive nas posições de média gerência.

O nosso cuidado em construir um ambiente favorável às mulheres que desejam se desenvolver como líderes materializa-se nas políticas e soluções de Gestão de Pessoas.

Um exemplo que merece destaque está relacionado às empregadas grávidas que, atualmente, gozam de 180 dias de licença maternidade. Após o retorno ao trabalho, as mães têm direito à pausa de 1 hora diária para amamentação, benefício que se estende até o recém-nascido completar 12 meses. De forma a viabilizar que cada vez mais empregadas utilizem a pausa para alimentar seus filhos, está em fase de teste conceitual uma sala exclusiva para amamentação, localizada no Edifício Matriz III da CAIXA.

Outro destaque é a da garantia da função gratificada no período de gestação, licença-maternidade e licença-adoção, com recebimento de bônus CAIXA e Participação nos Lucros (PLR) sem que as licenças impactem nos valores finais a serem recebidos.

Esses avanços são fruto do incentivo da Presidência da CAIXA para a série de encontros entre lideranças femininas de todo o país. Iniciados em 2019, esses encontros têm o intuito de discutir percepções e ideias para a ampliação da representatividade feminina nas posições de alta liderança na empresa. Entre setembro de 2019 e fevereiro de 2020, ocorreram quatro reuniões nacionais e 12 regionais com empregadas de níveis de alta e média gerência de diversos estados brasileiros que identificaram desafios e propuseram soluções associadas à liderança feminina.

Uma das ideias apresentadas nos encontros e que já está implantada é o Blog da Liderança Feminina: um espaço para publicação de artigos, pesquisas, dados e enquetes sobre o tema que possibilita troca de experiências entre as atuais líderes da CAIXA e empregadas que estão se desenvolvendo como sucessoras. No contexto da pandemia do novo coronavírus em 2020, o blog trouxe depoimentos de líderes acerca dos desafios e adaptações no trabalho nesse contexto, reforçando seu papel de ambiente capaz de permitir troca de experiências e compartilhamento de aprendizados relacionados à temática.



Reunião Liderança Feminina  
Foto do acervo CAIXA - antes da pandemia



## Enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres

A CAIXA é parceira histórica do Governo Federal para o Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, tendo apoiado nos últimos anos diversas campanhas de divulgação da Lei Maria da Penha, da Central de Atendimento às Mulheres (Ligue 180), além de ter oferecido espaço nas agências-barco para que mulheres ribeirinhas pudessem acessar serviços da Rede de Atendimento.

Em 2020, a empresa deu um passo a mais firmando dois novos compromissos. O primeiro foi um protocolo de intenções assinado com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH) com o intuito de apoiar o ministério na divulgação de suas campanhas, bem como promover a sensibilização dos nossos empregados para que se tornem multiplicadores da prevenção à violência contra as mulheres. Assim, foi criada página específica sobre o tema no Portal de Pessoas com dados e cartilhas de orientação sobre o tema.

O segundo compromisso foi entre a Fenaban e a representação de empregados, que firmaram o acréscimo de cláusulas específicas na Convenção Coletiva de Trabalho, ratificadas no Acordo Coletivo de Trabalho, visando além da sensibilização dos empregados no tema, também a criação de um canal de apoio

às empregadas em situação de violência doméstica e Familiar, operado por equipe qualificada e que ofereça medidas de apoio à empregada. Ambos compromissos são complementares e devem ocorrer de forma integrada. O lançamento do canal está previsto para o primeiro semestre de 2021.

Em 2020, foram realizados ainda encontros virtuais com autoridades do tema na celebração das datas internacionais - Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres (25/11) e Dia Internacional do Laço Branco – Homens pelo Fim da Violência contra as Mulheres (06/12).

## Banco da Inclusão

A CAIXA se tornou o Banco da Inclusão quando iniciou um processo inédito em sua história: a contratação extraordinária de Pessoas com Deficiência (PcD) entre 2019 e 2020, aprovadas no concurso de 2014. Hoje, a empresa conta com 3.465 empregados com deficiência em seu quadro efetivo, que correspondem a 4,23% do total de empregados.

Além disso, prezamos por oferecer oportunidades iguais de crescimento a todos os empregados, o que proporcionou um crescimento de 57% na quantidade de PcD com funções gratificadas, incluindo as de chefia e direção.

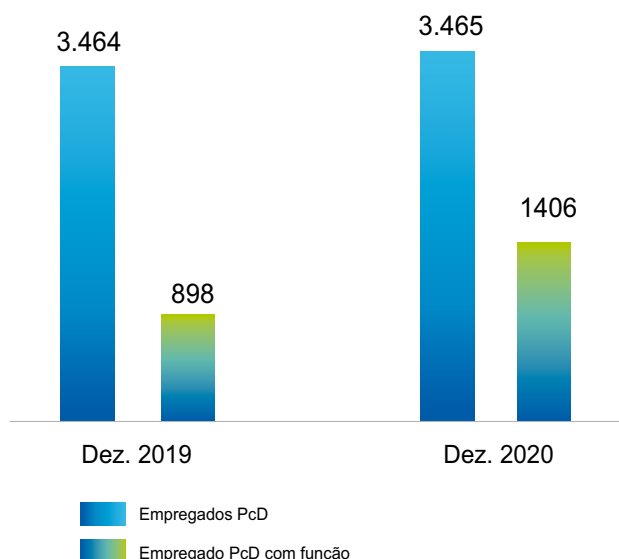


Ricardo Godoy, empregado  
CAIXA lotado em Blumenau (SC)

Em continuidade às ações realizadas no âmbito do Banco de Inclusão, foi realizado um mapeamento das necessidades de tecnologias assistivas para esses empregados e iniciado o fornecimento, ainda em 2020, de itens como teclados numéricos adicionais, lupas eletrônicas, assentos ortopédicos, telefones especiais, óculos para baixa visão com inteligência artificial, mouses e teclados especiais, licenças de *softwares* leitores de telas, entre outros. Adicionalmente foi divulgado aos empregados o catálogo atualizado das tecnologias assistivas disponíveis na empresa.

Em celebração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (03/12) reafirmamos nosso compromisso como Banco da Inclusão em uma cerimônia ocorrida no Palácio do Planalto com a presença do Presidente da República, Jair Messias Bolsonaro e do Presidente da CAIXA, Pedro Duarte Guimarães.

## EMPREGADOS COM DEFICIÊNCIA



Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA

## NOVAS CONTRATAÇÕES E Rotatividade

401-1

No ano de 2020, foram admitidos 580 novos empregados com vínculo, destacando-se a faixa etária de 30 a 50 anos, com 76,72% do total de admissões. Desses empregados, 70 foram contratados para a área de Tecnologia, incrementando a força de trabalho da equipe de TI CAIXA.

A região Nordeste se destacou entre as demais,

apresentando 35,34% (205) do total de novas admissões ao longo do ano.

Em relação à rotatividade, o percentual mais elevado na faixa dos empregados acima de 50 anos está relacionado aos desligamentos advindos das edições do Programa de Demissão Voluntária (PDV), ocorridas em 2020.

## ACORDO Coletivo

102-41

O Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) é assinado com as entidades representativas dos empregados, a Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (Contec) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro/Central Única

dos Trabalhadores (Contraf/CUT), respectivamente, e cobre 100% dos empregados do quadro de pessoal da CAIXA.

Tanto o Acordo Coletivo de Trabalho firmado com a Contec quanto o Acordo Coletivo de Trabalho, aditi-

vo à Convenção Coletiva de Trabalho firmado com a Contraf/CUT, são frutos do processo de negociação coletiva da CAIXA que ocorre em duas frentes:

Mesa Única - processo que envolve todos os bancos e onde são negociadas as reivindicações gerais, comuns a todos os bancários. A Fenaban negocia com a Contraf/CUT e a Contec, na qual são discutidas tanto as cláusulas de natureza econômica, como as sociais, as de saúde e as sindicais e ao final são formalizadas as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT), com vigência não superior a 24 meses.

Mesa Específica - processo onde são tratadas, paralelamente, as questões relativas à CAIXA, por meio da Comissão de Negociação da CAIXA, que negocia com a Contraf/CUT e Contec. Dessa negociação decorre o ACT Contec, ACT Aditivo à CCT Contraf, ACT PLR Contec e ACT PLR Contraf. Esses acordos também têm vigência não superior a 24 meses e integram o contrato de trabalho durante o período.

Saiba mais sobre admissões e rotatividade na página 272 deste documento.

## VALORIZAÇÃO DO empregado

103-2, 103-3

Com vistas à melhor alocação dos empregados CAIXA, além do fomento à meritocracia, temos aperfeiçoado os processos de mobilidade e promoção, otimizando tempo e recursos, e tornando mais efetivo o provimento das posições, permitindo que 28,95% do quadro de empregados participassem de, pelo menos, um tipo de seleção em 2020.

A Política de Pessoas norteia as seleções internas na CAIXA e orienta que o provimento de posições ocorra a partir de seleção transparente, objetiva e meritocrática, que prioriza a qualificação dos profissionais, sua visão estratégica e reputação ilibada, conforme normas internas e legislação pertinente.

Também é valorizada a experiência adquirida ao longo da carreira, a partir das possibilidades oferecidas pela empresa e das aspirações de trajetória profissional de cada um.

Além disso, atenta às necessidades específicas do negócio, em 2020 estruturamos sistemáticas de seleção personalizadas para diversas unidades internas, aprimorando as respostas às necessidades específicas da estratégia empresarial e estrutura organizacional.

No ano de 2020, foi expandida para a Matriz, além de Filiais e Centralizadoras, a sistemática de seleção digital Score, que teve início em 2019. Por meio da sistemática, foram realizadas 7.932 designações, que trouxe um ganho de agilidade e redução do custo operacional para o provimento das posições nas áreas da empresa.

## VISTO CAIXA

Nessa sistemática busca-se a identificação, desenvolvimento, atração e retenção de talentos, além de agilidade no provimento de funções gratificadas para composição de equipes que requeiram domínio de determinadas temáticas / temas chaves.

Por tratar-se de sistemática em nível nacional, cada edição do Visto CAIXA conta com um plano de comunicação estruturado, e que atinge toda a empresa, atraindo talentos para participação no Visto, que é constituído pelas seguintes etapas:

- Identificação de talentos (seleção);
- Desenvolvimento de talentos (formação e prática interativa);
- Retenção de talentos (designação direta em funções gratificadas na estratégia da CAIXA).

A formação tem duração média de 30 dias e o estágio de 90 dias. Nesse período de desenvolvimento, os talentos elaboram projetos aplicativos em temáticas definidas pela CAIXA.

Com vistas à retenção desses talentos, os empregados que recebem a marcação especial do Visto CAIXA passam a dispor de algumas prerrogativas, tais como as possibilidades de:

- Participação de grupos de trabalho estratégicos;
- Atuação como conteudista da Universidade CAIXA;
- Designação em funções gratificadas técnicas e gerenciais na Matriz de forma direta;
- Flexibilização de requisitos para designação;
- Participação em processos de seleção como participante adicional.

Para 2021, a meta é a ampliação da sistemática de seleção digital *Score* para todos os nossos subsistemas, a modernização das seleções de gestores e a retomada da sistemática de gestão de talentos – Visto CAIXA, que ficou suspensa em 2020 para revisão e aprimoramento. Além disso, será realizada a primeira iniciativa do Visto totalmente à distância.

## TREINAMENTO E Desenvolvimento

103-2, 103-3, 404

### UNIVERSIDADE CAIXA

Em 2020, a Universidade CAIXA reinventou-se diante do cenário de pandemia da covid-19. Ações educacionais presenciais foram remodeladas para a metodologia *on-line* e ao vivo e instrutores foram capacitados para mediar conteúdos de aprendizagem por meio de plataformas digitais, o que propiciou segurança da saúde dos empregados, além de resultar em economia de recursos logísticos.

A Universidade CAIXA também fomentou ações educacionais voltadas às temáticas de cultura digital, liderança, risco, *compliance*, integridade, entre outros.

Com o propósito de ser referência em viabilizar experiências de aprendizagem centradas no usuário para potencializar o desempenho das pessoas e impulsionar a estratégia da CAIXA, a Universidade CAIXA atua com base nos seguintes valores:

- Aprendizagem contínua;
- Empatia, colaboração e experimentação;
- Simplicidade;
- Foco na experiência do usuário.

Em 2020, foram investidos R\$ 18,4 milhões no desenvolvimento e capacitação de empregados, por meio de ações educacionais, incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas, além de estratégia de certificações de conhecimento.

### Incentivos – Graduação, Pós e Idiomas

Mais de 4.700 empregados se inscreveram para os incentivos de idiomas, graduação e pós-graduação, com destaque ao incentivo à graduação, que teve um aumento de 212% nas inscrições comparado com o ano anterior.

A maior procura continua sendo pelo incentivo de idiomas: 2.690 empregados se inscreveram para as 800 vagas. No incentivo à graduação, foram disponibilizadas 300 vagas e obtivemos 906 inscrições. Já no incentivo à pós-graduação *lato sensu*, foram disponibilizadas 500 vagas e 1.146 empregados se inscreveram.

No total, 95% das vagas de incentivos foram preenchidas até dezembro de 2020.

### Capacitações presenciais e à distância

Em 2020, foram realizadas 55 capacitações com turmas presenciais e 808.151 conclusões de capacitações à distância, ou seja, 96,49% das conclusões das capacitações foram realizadas *on-line*, fortalecendo o papel da Universidade como principal agente na formação dos empregados, em meio a um contexto pandêmico.

### Capacitação voltada aos líderes CAIXA

O Programa Capacitação de Líderes tem como objetivo desenvolver profissionais com habilidades para lidar com os desafios atuais e futuros da empresa.



Em 2020, foram capacitados 97,18% dos líderes em pelo menos um curso.

### Capacitação relativa à temática de Cultura Digital

Com o objetivo de desenvolver competências para um novo cenário bancário de transformação digital e interação com os clientes, O Programa de Capacitação Cultura Digital, composto por ações com metodologia à distância, deu continuidade à estratégia de Transformação Digital da CAIXA, no qual 84,65% dos empregados sem função gerencial foram capacitados em, pelo menos, um curso do programa.

### Programa Agir Certo Sempre

Em 2020, 59,52% dos empregados foram capacitados em pelo menos uma ação do Programa Agir Certo Sempre, que objetiva fortalecer a cultura de Risco, Integridade e *Compliance*, a partir das boas práticas de segurança da informação e comportamento ético e íntegro.

A plataforma Alura para fomento à cultura digital teve:

- + de 700 mil acessos;
- + de 74 mil cursos concluídos;
- + de 15 mil empregados capacitados em pelo menos um curso.

Além disso, lançamos também uma nova versão do programa, denominado Programa Agir Certo Sempre 2.0, composto por dez ações educacionais nos temas de Segurança da Informação e Comunicação, Gerenciamento de Capital, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLDFT) na Prática, Sistemas de Controles Internos, *Compliance*, Ética e conduta, Risco Operacional, Integridade e Governança e Linhas de Defesa.

### Capacitação em Mercado de Capitais

Em 2020, 9.780 empregados foram capacitados em ação educacional que objetiva aprimorar as habilidades negociais na distribuição e comercialização dos produtos de mercado de capitais.

### Programa Vida Futura 404-2

A Universidade CAIXA reconhece que o desligamento da CAIXA por motivo de aposentadoria ou demissão voluntária é um importante momento de transição de vida e marco para novas realizações.

Pensando nisso, em 2020, a iniciativa denominada “Vida Futura”, voltada aos empregados que estão se desligando da empresa, e que visa proporcionar reflexão e planejamento sobre o novo momento de vida foi adaptada para a modalidade à distância.

Outra ação voltada para esse público-alvo foi a denominada “Desenvolvimento de Habilidades Profissionais” que visa a capacitação técnica dos empregados, por meio de soluções de mercado subsidiadas pela CAIXA para o exercício de novas atividades profissionais.

### Educação Financeira FS16

O Projeto de Educação Financeira tem como objetivo estimular os empregados a terem atitudes e hábitos financeiramente saudáveis.

**Portal de Bem com as Contas** - Esse projeto reúne diversos recursos de aprendizagem sobre o tema, tais como: vídeos, cartilhas, ferramentas de controle financeiro e materiais para melhor atendimento ao cliente, além do curso EAD “Cidadania Financeira”, que já conta com mais de três mil inscritos.

**Você no Azul** - Ação de renegociação de dívidas, realizada em parceria com as vice-presidências de Negócios de Varejo e Rede de Varejo, possibilitou ao empregado em situação de inadimplência com a CAIXA a quitação de seus débitos, atrelado ao compromisso em realizar o curso “Cidadania Financeira”.

### Prêmios ou reconhecimentos

A Universidade CAIXA foi premiada com o troféu de Ouro pelo GLOBALCCU (*Global Council of Corporate Universities*) para biênio 2019-2020 na categoria “Universidade Corporativa mais Inovadora do Mundo”.

## HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO 404.1

Categoria Funcional	Horas de Treinamento		Empregados treinados ativos		Empregados ativos		Carga Horária Média por Empregado Ativo		% Empregados treinados	
	Gênero		Gênero		Gênero		Gênero		Gênero	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
CHEFIA DE UNIDADE	97.083	230.274	1.257	3.216	1.262	3.224	76,93	71,42	99,60%	99,75%
DIRIGENTE	256	901	8	24	8	24	32,00	37,54	100,00%	100,00%
GERENCIAL	468.232	527.607	8.788	10.602	8.821	10.644	53,08	49,57	99,63%	99,61%
NÃO GERENCIAL	851.009	794.878	17.431	17.873	17.628	18.222	48,28	43,62	98,88%	98,08%
OPERACIONAL	408.492	541.025	6.907	10.727	7.903	12.047	51,69	44,91	87,40%	89,04%
PROFISSIONAL	21.407	40.024	659	1.362	707	1.455	30,28	27,51	93,21%	93,61%
Total Geral	1.846.479	2.134.709	35.050	43.804	36.329	45.616	48,71	45,76	96,45%	96,68%

Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA

## SAÚDE E Segurança do trabalho

103-2, 103-3/403

### LICENÇA TRATAMENTO DE SAÚDE (LTS) 403.2

O indicador de absenteísmo de LTS em 2020 aumentou 5,64% na quantidade de dias perdidos, em comparação com 2019. Isso se justifica pelo momento de pandemia (covid-19) vivenciado em 2020, que gerou um maior número de afastamentos.

### LICENÇAS POR ACIDENTE DE TRABALHO (LAT)

Na análise do indicador de absenteísmo LAT de 2020, verificamos que houve um decréscimo de 28,95% em comparação com 2019. Desse decréscimo, podemos destacar a redução das taxas de lesão (em 28,95%), de dias perdidos (em 28,42%) e de doenças ocupacionais (em 28,06%).

Ocorreu ainda uma redução na quantidade de dias perdidos por doença profissional de 28,76%.

Essas reduções podem estar atreladas à implantação do modelo de trabalho remoto na CAIXA, que foi acelerado a partir da contingência imposta pela pandemia do novo coronavírus.

Não há controle de absenteísmo para empregados externos pois o modelo de contrato da CAIXA prevê a prestação de serviço/realização da atividade.

Para o registro de acidentes e doenças profissionais, a CAIXA segue o estabelecido na legislação previdenciária em vigor.

A análise do índice de absenteísmo, tipos de afastamento/doença em conjunto com o perfil de saúde (resultado do PCMSO), são indicadores que permitem a atuação com foco na proposição e padronização de ações mais efetivas na prevenção a doenças e outras ocorrências relacionadas ao contexto de trabalho.

Embora não se configure em acordo formal com as entidades representativas dos empregados, por meio do Programa Fique Bem adotamos diversas ações e tomamos iniciativas institucionais voltadas à prevenção de adoecimento e de acidentes, bem como à

promoção e recuperação da saúde e bem-estar, com foco na melhoria constante da qualidade de vida das pessoas que trabalham na CAIXA.

## PROGRAMA FIQUE BEM

O Programa Fique Bem tem como missão implementar ações de Promoção da Saúde por meio da valorização das pessoas e o incentivo à adoção de um estilo de vida saudável, gerando um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo, com impactos positivos no ambiente familiar e na sociedade como um todo. O objetivo principal do Fique Bem é a qualidade de vida e a saúde integral dos empregados.

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

**Fique Bem Prevenido:** Visa incentivar as ações de prevenção em saúde para acompanhamento e detecção precoce de doenças, a fim de aumentar as chances de sucesso nos tratamentos. As ações

e programas de prevenção vão além das exigências legais e trazem outros benefícios por decisão estratégica CAIXA.

**Fique Bem Renovado:** Disponibiliza programas de recuperação para empregados que tenham vivenciado problemas de saúde de maior gravidade. O objetivo do eixo de recuperação em saúde é auxiliar o empregado a restabelecer, além da saúde, a capacidade laboral e psicossocial.

Para o ano de 2021, em função das tratativas necessárias no momento de pandemia, pretende-se manter o foco no cuidado, na prevenção e saúde do empregado CAIXA.

## SAÚDE CAIXA 403-4

Possuímos um dos maiores planos de assistência do país. Sobre as novidades no Saúde CAIXA, informamos a inclusão das despesas administrativas no cálculo das contribuições mensais dos titulares e alteração nos percentuais de mensalidade e coparticipação, inclusive a inclusão de mensalidade para o dependente direto. As formas de atendimento são: Central de atendimento, Telemedicina e Teleconsulta.

## PROGRAMA NOVOS modelos de trabalho

O Programa Novos Modelos de Trabalho da CAIXA teve início em 2019 e sua construção contou com a colaboração de 40 unidades, que compartilharam a sua forma de trabalhar e desafios enfrentados. Contamos com a participação de 11 mil empregados em pesquisa aberta sobre o tema e realização de *benchmarking* com 17 empresas/órgãos, dentre eles o Tribunal Superior do Trabalho (TST).

O Programa contempla as seguintes categorias:

**Trabalho Remoto:** trabalho realizado à distância, sob contrato por produtividade, sem controle de frequência. Prevê as seguintes modalidades: Nacional; Internacional; Projeto Remoto – 30 dias por semestre ou, excepcionalmente, prorrogável a critério da área de Pessoas.

**Mobilidade CAIXA:** trabalho não caracterizado como Trabalho Remoto, realizado em local diverso da unidade de lotação administrativa, mediante iniciativa pessoal e concordância do gestor. Prevê as seguintes modalidades:

- Equipe Virtual, na qual o empregado trabalha em unidade localizada em município distinto da unidade de lotação administrativa;
- Flex CAIXA, na qual o empregado trabalha em unidade localizada em município distinto da unidade de lotação administrativa por curtos períodos de tempo;
- Isento, previsto para empregados designados em função gratificada isenta de registro de ponto.

Em março de 2020, o cenário de pandemia decorrente da covid-19 ensejou diversas ações por parte da área de Pessoas da CAIXA, dentre elas, a implantação do Projeto Remoto Excepcional, para possibilitar o isolamento social e a consequente proteção dos empregados. Durante o ano de 2020, em média 67 mil empregados tiveram a oportunidade de trabalhar remotamente. Atualmente, são em média 33 mil empregados trabalhando na modalidade remota.

No intuito de avaliar o Programa de Novos Modelos de Trabalho na modalidade Remota, entre agosto e setembro/2020 foi aplicada a pesquisa de trabalho remoto para empregados e gestores da CAIXA, contando com um público alvo de 17.629 empregados e 4.012 gestores participantes, sendo 11.813 empregados (67,01%) e 2.538 gestores (63,26%) respondentes, respectivamente. Dentre os respondentes, a maioria demonstrou interesse em manter o trabalho remoto.

## GESTÃO DO CLIMA

A Gestão do Clima Organizacional tem o objetivo principal de promover um ambiente de trabalho que possibilite o bem-estar, a identificação dos empregados com a Visão e Valores da empresa e contribua com a melhoria do desempenho das equipes.

## GESTÃO E Desempenho

404-3

Em 2020, o ciclo da Gestão do Desempenho de Pessoas (GDP) chegou ao seu 7º ciclo, reconhecida pelos empregados da CAIXA como principal instrumento para desenvolvimento de carreira e reconhecimento. O resultado das avaliações da GDP repercute no Processo de Seleção Interna (PSI), na formação de Banco de Sucessores Executivos, contribui para a seleção de empregados aptos a aderirem ao trabalho remoto na empresa e é utilizado para a definição dos empregados público-alvo para o recebimento do bônus CAIXA.

No ciclo 2020 da GDP, 79.205 empregados foram avaliados pelas suas competências e pelo resultado da

Alinhada ao Planejamento Estratégico da CAIXA, objetivo “fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência”, a Pesquisa de Clima conversa com o Posicionamento Corporativo de Pessoas “acelerar o desenvolvimento de competências digitais e da cultura empreendedora, estimulando a criatividade e as lideranças, reconhecendo talentos e aprimorando o processo de integração entre as equipes”.

Na última pesquisa, atingindo 46% de respondentes – 40.980 empregados responderam à pesquisa em um universo de 89.500 empregados. Para 2021, a abordagem da pesquisa está sendo atualizada e revista.

## PROGRAMA VOLUNTÁRIOS CAIXA

No último trimestre, ratificamos nosso posicionamento como uma empresa que promove o voluntariado empresarial junto a seus empregados, colaboradores e parceiros. Durante esse período, o Programa Voluntários CAIXA, iniciativa focada na mobilização voluntária dos empregados, migrou para o modelo de voluntariado empresarial. Por meio do voluntariado empresarial, a CAIXA poderá incentivar e promover ações próprias para engajamento dos empregados. O novo programa conta com um manual normativo e uma plataforma própria para inclusão de iniciativas da CAIXA e também de empregados e parceiros.

equipe de cada unidade, o que corresponde a 100% do público-alvo em exercício no mês de dezembro/2020, conforme detalhamento apresentado abaixo:

### Gênero:

Feminino: 44%

Masculino: 56%

### Tipo de função:

Chefe de unidade: 5,43%

Média gerência: 24,68%

Função técnica: 45,20%

Sem função: 24,69%



# BENEFÍCIOS

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

Para promover a qualidade de vida e fortalecer o vínculo de seus 81.945 empregados com a empresa, oferecemos plano de benefícios atrativo e abrangente em relação ao mercado, o qual contempla todos os empregados.

Do rol de 68 benefícios atualmente oferecidos pela CAIXA, diversos são ampliados em relação ao previsto em legislação. Além disso, há aqueles oferecidos por liberalidade da organização em favor de seus empregados, independente de previsão regulatória ou obrigação trabalhista legal. A título de exemplo, podemos citar:

**Ausência permitida por motivo de casamento ou união estável:** ampliamos em 5 dias consecutivos o período de afastamento previsto na CLT, totalizando oito dias consecutivos;

**Licença-paternidade:** Além dos cinco dias de licença-paternidade estabelecidos no § 1º do art. 10 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, concedemos a prorrogação de 15 dias, com base na Lei nº 11.770/2008, alterada pela Lei nº 13.257/2016, totalizando 20 dias, desde que o empregado requeira, por escrito, no prazo de dois dias após o nascimento do filho, bem como comprove a participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável.

**Ausência permitida por motivo de luto:** ampliamos o período de ausência previsto em Lei (dois dias) para: oito dias consecutivos, contados da data do óbito, no caso de falecimento de cônjuge, pais, filhos, irmãos, companheiro ou companheira. E amplia para seis dias consecutivos, contados da data do óbito, no caso de falecimento de avós, netos, sogros, genros, noras ou pessoa devidamente inscrita como dependente do

empregado no órgão da previdência oficial. Ainda no luto concedemos dois dias consecutivos de ausência permitida no caso de falecimento de bisavós, padrastrito, madrastra ou enteado.

**Ausência por Interesse Particular - APIP:** é concedido ao empregado o direito de se ausentar do trabalho para tratar de interesses particulares por até cinco dias ao ano, que se acumulam caso não sejam utilizados. É permitida, também, a conversão em espécie do saldo de dias disponível, conforme interesse do empregado.

**Licença por Doença em Pessoa da Família (LPF):** permite ao empregado a ausência remunerada de até 90 dias por motivo de doença em familiares.

Suplementação do salário dos empregados ativos que recebem auxílio-doença e auxílio-doença acidentário pelo INSS, garantindo o valor integral da remuneração durante o período de Licença Saúde e Licença Acidente de Trabalho.

Os cuidados com a saúde constam no campo específico do Programa Fique Bem.

## FUNCEF

Oferecemos a todos os nossos empregados uma Previdência Complementar e patrocinamos três planos de benefícios que são administrados pela Fundação dos Economiários Federais (Funcef).

A adesão aos planos é voluntária e as contribuições da empresa acompanham as contribuições dos participantes, observados os limites regulamentares. Em 2020, a adesão dos empregados à Funcef alcançou o índice de 96,56%.



# Capítulo 4

## NOSSOS CLIENTES

### CONEXÃO COM A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO  
COM AS PARTES INTERESSADAS



DIVULGAÇÃO E REPORTE  
DE INFORMAÇÕES



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL

### CONEXÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



CONSUMO E PRODUÇÃO  
RESPONSÁVEIS



TRABALHO DECENTE E  
CRESCIMENTO ECONÔMICO



Dona Chaguinha – visita CAIXA Mais Brasil  
em Cruzeiro do Sul/AC



# RELACIONAMENTO COM NOSSOS Clientes e Consumidores

103-2; 103-3, FS15

Com cerca de 146 milhões de clientes<sup>1</sup>, atuamos na oferta de produtos e serviços de qualidade e que atendam às necessidades de nossos clientes. Além disso, atuamos com foco em realizar um atendimento de excelência em todos os nossos canais de atendimento, sejam eles presenciais ou virtuais.

Possuímos a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, que estabelece princípios e diretrizes que norteiam a nossa atuação no relacionamento com nossos clientes.

## ATENDIMENTO

Continuamos com o propósito de realizar um atendimento pautado na credibilidade, receptividade, cortesia e atenção, com escuta ativa e respeito a nossos clientes. No âmbito do “Jeito CAIXA de Atender” e,

considerando as diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes, foram estruturadas novas ações para qualificação do atendimento na CAIXA, a partir da implementação do Programa de Qualidade de Vendas.

### Programa Qualidade de Vendas

Em 2020, foi aprovada a implementação do Programa de Qualidade de Vendas (PQV), que tem como objetivo a satisfação e fidelização dos clientes e, consequentemente, a realização de resultados sustentáveis e a redução do número de reclamações apresentadas ao órgão regulador.

Em sua 1ª versão, o programa avalia a qualidade de venda dos empregados em ciclos semestrais de avaliação. Todos os empregados começam o ciclo com 100 pontos e podem ganhar ou perder pontos conforme seu desempenho apresentado em quatro indicadores:

<sup>1</sup> Entre clientes Pessoas Físicas, Jurídicas e Governo



Empregada Keila Vieira atendente a Sra. Geralda Maria Pereira  
Agência Unai/MG

- % de cancelamento de produtos de seguridade;
- % de cancelamento de cesta de serviços;
- % de ativação de cartão de crédito;
- Reclamações.

A pontuação mensal dos empregados é enquadrada em cinco faixas de consequências, que podem ser: Excelência, Incentivo, Orientação, Atenção e Avaliação.

No último semestre de 2020 (ciclo julho a dezembro de 2020), mais de 95% dos empregados avaliados atingiram nota superior a 80, compondo as faixas de excelência e incentivo.

## Agência Digital

As Agências Digitais CAIXA atenderam quase 504 mil clientes, foram mais de 809 mil atendimentos realizados, com o foco no fortalecimento do relacionamento com os clientes e na alta qualidade no atendimento.

## WhatsApp CAIXA e atendimento digital

Em 2020, foi efetuado um ajuste da rede de atendimento, garantindo um maior alcance do canal e otimização de recursos, com disponibilização de novas tecnologias e ampliação de portfólio. A solução de atendimento das Agências Digitais por meio da ferramenta WhatsApp foi expandida para outras agências físicas pelo país, garantindo uma abrangência de 3.576 unidades e mais de 3 milhões de atendimentos realizados.

## CAIXA Tem

Idealizado para ser um novo canal digital com as características:

- Simples;
- Interface conversacional sendo de fácil utilização;
- Funciona praticamente em qualquer celular, até mesmo os mais simples;
- Menor app bancário do país.

Ao longo de 2020, o CAIXA Tem promoveu a inclusão financeira de mais de 38 milhões de clientes de baixa renda e beneficiários de programas sociais.

Devido à pandemia da covid-19, em março de 2020, o aplicativo se tornou o braço digital da CAIXA e do Governo Federal na operacionalização da distribuição

e movimentação de recursos do Auxílio Emergencial e do Saque Emergencial do FGTS.

- + 300 milhões de *downloads* do CAIXA Tem
- + 55 milhões de brasileiros utilizaram o APP
- + 653 milhões de ligações para o Auxílio Emergencial
- + 88 milhões de ligações para o Saque Emergencial FGTS

## Internet Banking CAIXA

O *Internet Banking* é utilizado por mais de 44 milhões de clientes e está disponível em diversos dispositivos: computador, notebook, tablet e celular, sendo que 97% dos usuários realizam suas transações bancárias pelos dispositivos móveis (celular e tablet) enquanto que 3% utilizam os outros dispositivos. Ainda, cerca de 10% fazem uso, de forma rotineira, de mais de um tipo de dispositivo no intuito de acessar as centenas de serviços disponíveis neste canal.

Não é exagero dizer que o banco está onde o cliente estiver, pois são mais de 500 funcionalidades disponíveis para suprir, com praticidade e conveniência às necessidades bancárias comerciais e sociais de toda a população de correntistas e poupadores da CAIXA.

O *Banking* tornou-se o maior canal transacional entre os clientes da CAIXA, e vem quebrando recordes, a exemplo do que ocorreu no mês de dezembro de 2020, quando foram realizadas 44,7 milhões de transações em um único dia, chegando a mais de 510 transações por segundo.

### INTERNET BANKING CAIXA

#### Fechamos o ano de 2020 com:

- 44,3 milhões de usuários ativos, dos quais:
  - ▶ 42,2 milhões no *Mobile Banking*;
  - ▶ 5,7 milhões no Internet Banking.
- 7,6 bilhões de transações realizadas;
- R\$ 1,2 trilhões em valores movimentados;

O app CAIXA foi 4º app mais presente<sup>1</sup> nas telas principais dos celulares brasileiros.

#### Crescimento em relação a 2019:

- 45% no número de usuários
- 52% no número de transações
- 28% o valor movimentado

<sup>1</sup>Fonte: <https://panoramamobiletime.com.br/>

# OUVIDORIA

A Ouvidoria da CAIXA é o canal de atendimento de última instância das demandas dos clientes e usuários de produtos e/ou serviços. Como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, a Ouvidoria atua com independência e imparcialidade.

Em 2020, foram registradas quase 170 mil reclamações, representando um aumento de 110% em relação ao ano anterior. Destaca-se que, no período, a base de clientes aumentou 51%.

O crescimento acelerado da base de clientes para recebimento do Auxílio Emergencial e de parcelas extras do FGTS impactaram no aumento das reclamações. Além disso, as restrições no atendimento impostas pelas medidas de contenção da pandemia causaram descontentamento em parte dos clientes, que utilizaram os canais de reclamação para registrar o problema. Ao se ampliar a lista dos serviços essenciais e oferecer canais alternativos para outras atividades, o volume de reclamações apresentou queda.

O Ranking de Reclamações publicado trimestralmente pelo Banco Central do Brasil sofreu mudanças no último trimestre de 2020. O órgão regulador dividiu em dois grupos os bancos com mais de 4 milhões de clientes. O primeiro bloco reúne as dez maiores instituições em número de clientes. O segundo grupo elenca as demais.

No 4º trimestre de 2020 a CAIXA ocupou a 3ª posição no Ranking BACEN, com o índice de 30,85, uma

redução de 37% em relação ao período imediatamente anterior. Em quantidade de penalizações houve diminuição de 34% no período.

Outro Indicador monitorado pelo BACEN é o Ranking de Qualidade de Ouvidorias, calculado considerando todas as reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central. Ele mede trimestralmente o desempenho das Ouvidorias das instituições financeiras no tratamento das demandas dos clientes.

Diferente do Ranking de Reclamações, neste as instituições disputam a maior nota, que varia de um a cinco. O índice compreende a composição de indicadores de qualidade e prazo da resposta.

***Encerramos o 4º trimestre de 2020 à frente dos principais concorrentes, ocupando a 3ª posição no ranking positivo do Banco Central, com índice de 3,92, sendo 5 a nota máxima. Estiveram na disputa as 10 maiores instituições financeiras do Brasil, em número de clientes.***

## LEI DE ACESSO À Informação

Desde a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18/11/2011, recebemos 32.871 pedidos (posição 31/12/2020), número que nos coloca na 4ª posição no *ranking* dos órgãos mais demandados da administração pública federal:

1º ME – Ministério da Economia;

2º INSS – Instituto Nacional do Seguro Social;

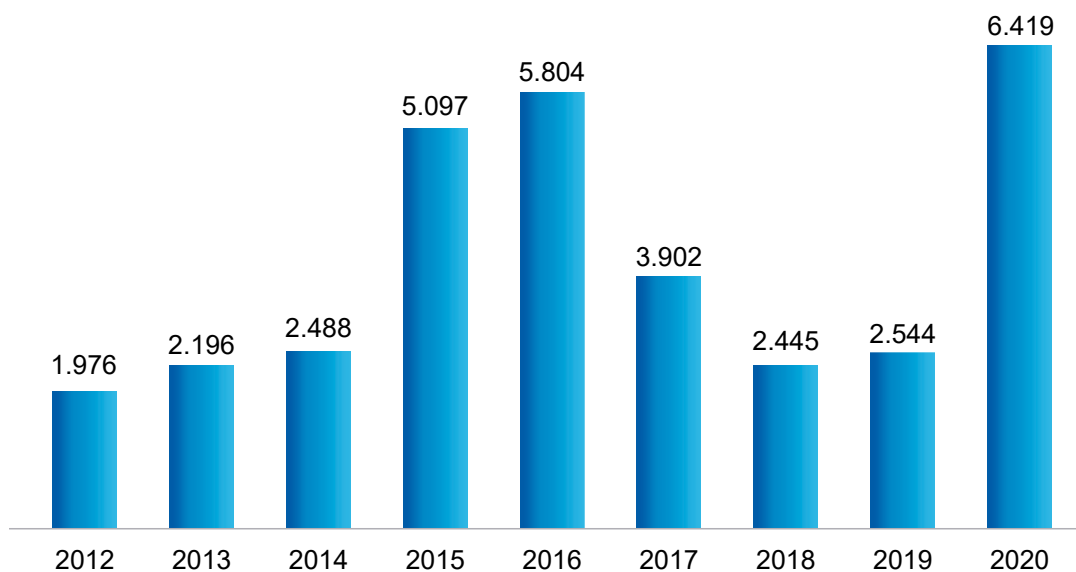
3º MCIDADANIA – Ministério da Cidadania (Desenvolvimento Social e Esporte)

4º CEF – Caixa Econômica Federal

Cumprimos totalmente os prazos legais da LAI há mais de três anos e não apresentamos nenhum caso de omissão relativo aos pedidos de acesso à informação perante a CGU desde a implementação da Lei.

Em 2020, foram 6.419 pedidos atendidos; conforme disposto no gráfico:

## EVOLUÇÃO DE PEDIDOS



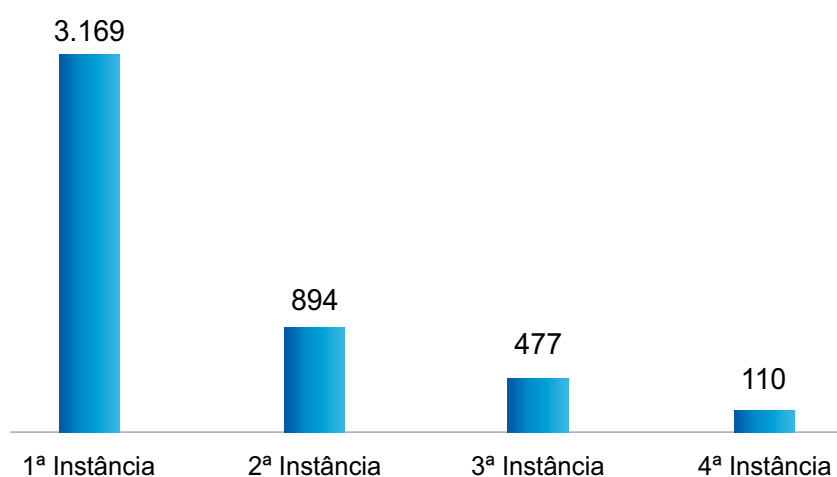
Fonte: Superintendência Nacional de Relacionamento com Investidores / CAIXA

Os 32.871 pedidos foram realizados por 22.651 solicitantes diferentes, sendo: 46,57% masculinos; 38,25% femininos; 14,89% não informado; e 0,29% outros.

São Paulo foi o estado responsável pela maior parte das solicitações, contando com 4.958 dos pedidos; seguido pelo estado do Rio de Janeiro (2.320); Minas Gerais (1.796) e Distrito Federal (1.241). No entanto, 3.138 não informaram a região.

Do total de pedidos desde a vigência da LAI, tivemos 4.650 recursos recebidos pela CAIXA, assim distribuídos:

## RECURSOS RECEBIDOS



1ª Instância: Chefe hierárquico

2ª Instância: Autoridade máxima do órgão

3ª Instância: Controladoria Geral da União (CGU)

4ª Instância: Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

Fonte: Superintendência Nacional de Relacionamento com Investidores / CAIXA



# HABITAÇÃO Digital

## HABITAÇÃO DIGITAL: ORIGINAÇÃO DO CRÉDITO IMOBILIÁRIO EM CANAIS DIGITAIS

Atentos às necessidades de adaptação ao novo mercado e às necessidades da era digital, implementamos o serviço Originação do Crédito Imobiliário em Canais Digitais, que oferece uma solução digital simples, interativa e acessível para o cliente.

A jornada digital de concessão do crédito imobiliário contempla desde a contratação até o pós-venda do crédito imobiliário, integrados no app Habitação CAIXA. O serviço permite que o cliente solicite seu crédito imobiliário, no momento que melhor lhe convier e de onde estiver, somente enviando a documentação necessária e cadastrando os participantes de forma totalmente digital. Na prática, o cliente deverá comparecer uma única vez à agência, para a assinatura do contrato.

Para ter acesso a mais informações sobre o projeto de originação digital do crédito imobiliário consulte o conteúdo de Habitação presente no capítulo “Estratégia e Desempenho” do Relatório de Gestão.

## PÓS-VENDA DA HABITAÇÃO EM CANAL DIGITAL

Disponibilizamos aos nossos clientes, em vários canais (Internet Banking, app Habitação, 0800 CAIXA e site CAIXA), ambiente para emitir segunda via de boleto da parcela habitacional, alterar data de vencimento, efetuar amortização de saldo devedor com recursos próprios, utilizar o saldo da conta individual do FGTS, entre outros serviços.

Cerca de 287 milhões de atendimentos foram realizados em 2020 referentes aos serviços de pós-venda da Habitação em canais digitais. Esse resultado reflete o trabalho constante da empresa na automatização de processos, melhoria na experiência do cliente, atendimento especializado, centralizado e com ganho de escala.

Informações adicionais sobre o projeto Pós-venda da habitação em canais digitais podem ser encontradas na seção sobre Habitação do capítulo “Estratégia e Desempenho” do Relatório de Gestão.



Visita CAIXA Mais Brasil  
Unidade habitacional em Macapá/AP

# CRÉDITO E Inadimplência

103-2; 103-3, FS15

Buscamos a sinergia entre as áreas de inadimplência, produto e riscos, contribuindo para a manutenção do *compliance* das ações de cobrança e recuperação de crédito para cumprimento das determinações da política de recuperação de crédito, as normas internas e as regulamentações de órgãos externos, otimizando a relação custo benefício do processo.

A adoção de boas práticas tem por objetivo encontrar alternativas que possibilitem o retorno à condição de cliente ativo e rentável, realizando a abordagem e atendimento por meio do canal mais ágil e eficiente, proporcionando a melhor experiência para o cliente.

A Política de Recuperação de Créditos estabelece princípios e diretrizes norteadores da gestão e estra-

tégias de recuperação de crédito, para promover o retorno do ativo aplicado ou, na sua impossibilidade, minimizar as perdas e prejuízos, a mitigação de riscos e a atuação das linhas de defesa com a geração de resultados sustentáveis em linha com os objetivos estratégicos da CAIXA e às melhores práticas de mercado.

E ainda possuímos a Política de Crédito, que prevê a incorporação de requisitos sociais e ambientais nos produtos de crédito, atendendo à legislação e normas vigentes e compromissos voluntários assumidos pela empresa. Concedemos créditos que promovem a potencialização dos negócios, a inclusão bancária e a fidelização do cliente.



Caminhão da Adimplência  
CAIXA Mais Brasil em Imperatriz/MA

## VOCÊ NO AZUL

Ação especial para pessoas físicas e jurídicas (PF e PJ), a campanha Você no Azul proporcionou facilidades para regularização de dívidas em atraso, oferecendo descontos para liquidação à vista, conforme a situação dos contratos e o tipo de operação de crédito.

Para o cliente, dentre os principais benefícios estava, além da regularização da dívida, a retirada do seu nome dos cadastros restritivos externos, resgatando seu poder de compra, crédito e pagamento.

A ação teve vigência de 09/09/2020 a 31/12/2020 e foram recuperados 430,8 mil contratos, sendo que mais de 301,9 mil clientes ficaram no azul.

Além disso foram recebidos R\$ 463 milhões à vista relativos à regularização de R\$ 2,76 bilhões de dívida original para clientes PF e PJ.

O cliente pode negociar suas dívidas por meio de diversos canais, com destaque para os remotos e digitais, com grande crescimento em 2020 em função das diretrizes de isolamento social:

- **Chat:** <http://www.caixa.gov.br/negociar> (Fale com um especialista)

- Aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) – 0800 104 0104
- Redes Sociais (Facebook e Twitter).
- Aplicativo Habitação CAIXA
- Negociar dívidas: acesso por meio do site [www.negociardividas.caixa.gov.br](http://www.negociardividas.caixa.gov.br), para atendimento ao mercado pessoa física, emissão de 2ª via de boleto ou renegociação de contratos em atraso superior a 60 dias.
- Emissão de 2ª via de boleto em atraso até 59 dias no site [www.caixa.gov.br/atendimento/2-via-boleto/](http://www.caixa.gov.br/atendimento/2-via-boleto/).
- Fale conosco no endereço: <http://www.caixa.gov.br/faleconosco>
- Central telefônica para renegociação de dívidas (0800 104 0104)
- Centralizadoras de Adimplência: realizam a abordagem ativa e receptiva aos clientes com oferta de negociação de dívidas;
- Empresas de cobrança terceirizadas.
- Caminhão da adimplência.
- Unidades lotéricas
- Agência: o cliente pode optar pela agência de sua preferência para atendimento e negociação de suas dívidas.

## EDUCAÇÃO Financeira

G4–DMA (Antigo FS15); G4–DMA (Antigo FS16)

Temos como objetivo ajudar os consumidores, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, na administração dos seus recursos financeiros, nas suas decisões de poupança e de investimento e no consumo consciente dos produtos e serviços bancários.

### SITE DA CAIXA

Realizamos em 2020 a ampliação do conteúdo da página de educação financeira para empreendedores PF e PJ ([www.caixa.gov.br/educacao-financeira](http://www.caixa.gov.br/educacao-financeira)), contemplando novos conteúdos.

## PARCERIA CAIXA - SEBRAE

A realização da parceria teve como objetivo facilitar o acesso dos empreendedores ao financiamento de capital de giro, linha especial que disponibilizamos com garantia do Sebrae por meio do Fundo de Aval para Micro e Pequenas Empresas (Fampe). Os donos de micro e pequenas empresas serão acompanhados ao longo de todas as fases da operação, por meio da oferta de capacitações e soluções adequadas às necessidades de cada empreendedor. Após obter o empréstimo, o empreendedor recebe um comunicado do Sebrae com informações e dicas importantes para manter a saúde da empresa.



**Fase 1** - Pré-empréstimo: vídeo tutorial disponível na página do Sebrae com conteúdo sobre apoio para calcular a real necessidade de capital de giro e avaliar sua capacidade de pagamento das futuras prestações.

**Fase 2** - Empresa que já conseguiu o crédito com o Fampe: O cliente aprende a aplicar autodiagnóstico de gestão empresarial e identificar áreas da empresa que precisam de melhorias, como vendas, *marketing*, gestão de pessoas, entre outras. De acordo com o seu diagnóstico, o Sebrae oferece uma trilha personalizada de cursos.

**Fase 3** - Sinais de inadimplência: O Sebrae oferece consultoria *on-line* de recuperação empresarial e renegociação de dívida para quem começar a ter dificuldade de honrar as parcelas.

## MATERIAL BASE

Criação de conteúdo padrão de Educação Financeira para a oferta de palestras e oficinas. O conteúdo padrão pode ser adaptado ao perfil do público e ao formato (presencial ou virtual). Foram desenvolvidos dois materiais base:

- **Caminho das Contas:** o participante percorre quatro mapas (do meu comportamento, do meu dinheiro, do meu futuro e dos bancos) para conhecer o caminho que seu dinheiro está fazendo;
- **Navegando nas Contas:** conteúdo teórico e vinculação com exemplos do cotidiano. Faz analogia com as ferramentas de navegação, o mapa (seu orçamento), a bússola (suas metas), o remo (seu trabalho), o barco (seu dinheiro) e o vento (o banco).

## PALESTRAS E OFICINAS

Desenvolvemos palestras e oficinas de Educação Financeira que disseminam conhecimentos sobre finanças, organização financeira, hábitos saudáveis de consumo, incentivando ao hábito de poupar e que introduzem os conceitos relacionados à cidadania financeira. Participaram das oficinas “Caminho das Contas”: mães de crianças e adolescentes atendidos pelo Centro Educacional da Audição e Linguagem / Ludovico Pavoni (Ceal), servidores públicos da prefeitura municipal de Camaçari (BA), mulheres (atendidas e servidoras) das Casas da Mulher Brasileira de Campo Grande (MS), São Luís (MA), Fortaleza (CE), Boa Vista (RR), Curitiba (PR) e São Paulo (SP). E na palestra “Navegando nas

Contas” contamos com a presença de mulheres de povos tradicionais brasileiros (indígenas, quilombolas, ciganas, quebradeiras de coco, marisqueiras, etc).

## ACT CAIXA - MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS (MMFDH)

Acordo firmado entre a CAIXA e o MMFDH, por meio da Secretária Nacional de Políticas para Mulheres (SNPM), em 08/04/2020 com o objetivo de realizar ações que visem a criação de um ambiente favorável à inclusão bancária e independência financeira às mulheres, por meio do empreendedorismo, executando ações que promovam a orientação financeira, o debate e o convencimento da importância do tema.

Como primeira ação foi realizado o Webinário “Caminho das Contas” em formato virtual com a participação de 274 mulheres, incluindo servidoras e mulheres em situação de violência atendidas pela Casa da Mulher Brasileira de Campo Grande (MS), São Luís (MA), Boa Vista (RR), Fortaleza (CE), Curitiba (PR) e São Paulo (SP).

## MULTIPLICADORES DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Capacitação de empregados que possuem interesse no tema Educação Financeira para que sejam multiplicadores desse conhecimento junto aos colegas, clientes e parceiros. A capacitação visa proporcionar ao multiplicador visão ampla da atuação da CAIXA no quesito Educação Financeira, bem como fornecer materiais criados e disponibilizados para atuação em palestras e oficinas. Foram capacitados 35 multiplicadores em todo o País.

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO CAIXA TEM

Disponibilizamos dicas de Educação Financeira com conteúdo de apoio e incentivo à mudança de comportamento financeiro no app CAIXA Tem. As dicas são simples e de fácil compreensão disponibilizando aos clientes acesso a conteúdo prático e alinhado ao perfil do usuário do canal que poderá compartilhá-las com outras pessoas.

Para saber mais sobre Educação Financeira, acesse: [www.caixa.gov.br/educacao-financeira](http://www.caixa.gov.br/educacao-financeira)

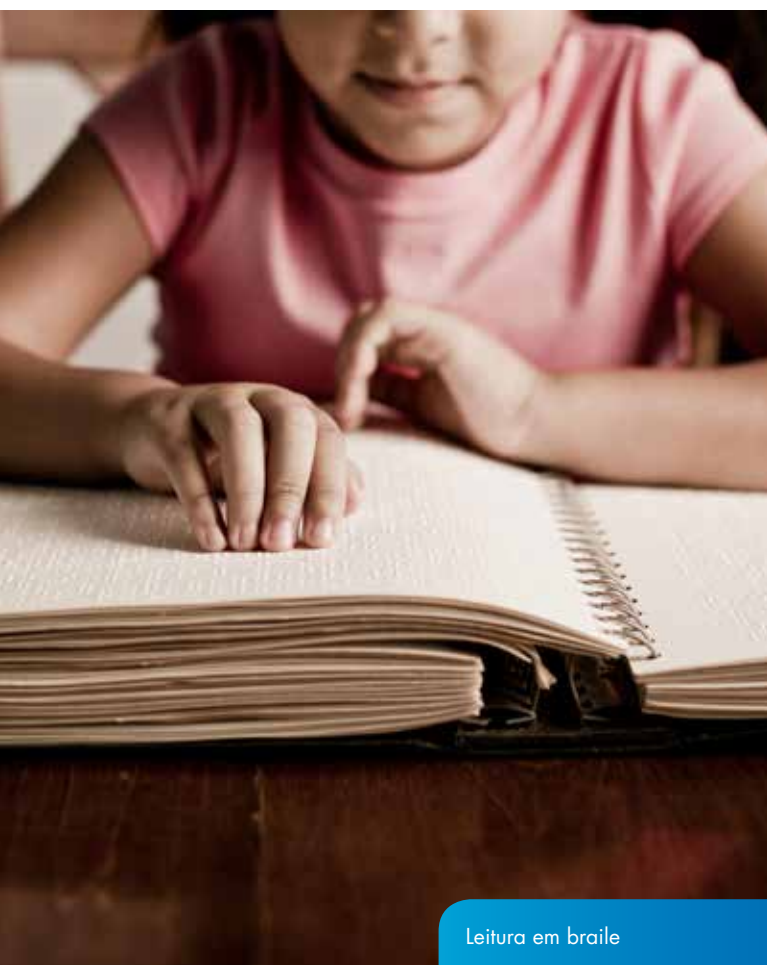


## EDIFICAÇÕES

Adotamos medidas para adequação de nossos ambientes desde a edição do Decreto nº 5.296 de 02/12/2004 e intensificamos nossas ações com a adesão ao TAC assinado em 16/10/2008 entre o Ministério Público Federal, Ministério Público do Estado de São Paulo, Ministério Público de Minas Gerais e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

Esclarecemos que a norma de acessibilidade foi atualizada em 2020 e o padrão CAIXA já está adaptado à ABNT NBR 9050/2020.

Todas as novas unidades e as intervenções com mudança de endereço já atendem a nova norma. Além disso, no ano de 2020, 207 agências passaram por uma adequação para melhorar a acessibilidade nessas unidades CAIXA.



Leitura em braile

## CANAIS

Em 2020, à luz da implantação de um novo modelo de relacionamento e atuação da Rede de Varejo, fortaleceu-se a atuação das carteiras das agências digitais, a qual se revela um canal ágil, seguro e, sobretudo, inclusivo, haja vista a sua capacidade de atender clientes com mobilidade reduzida, com deficiência e idosos.

Ao longo do ano, considerando-se a responsabilidade estratégica na definição do canal adequado para atendimento dos mais diversos segmentos, consolidamos e estendemos também os demais canais remotos de atuação, revelando-os como alternativa para atendimento aos clientes que, pelas mais diversas razões, estão impossibilitados de se valerem dos canais presenciais típicos.

## ATENDIMENTO

Por meio de solução remota, todas as agências podem oferecer o atendimento em Libras para clientes com deficiência auditiva. O atendimento é mediado por intermediador capacitado em uma centralizadora de atendimento interno, de onde responde aos acionamentos. O empregado na agência pode acionar o intermediador capacitado em Libras, utilizando os equipamentos CAIXA para realizar vídeo chamada sempre que o cliente preferir o atendimento em Libras. Esta modalidade de atendimento está disponível para todas as agências desde março de 2020.

Acrescentamos que, em atendimento à legislação, disponibilizamos a Central de Atendimento Surdo/ Mudo – com a utilização do aparelho *Telecommunications Device for the Deaf* (TDD), que gera uma frequência sonora traduzida nos dois pontos de conexão, permitindo uma troca de mensagens por texto. São dois números exclusivos, um destinado ao atendimento de cartões de crédito (0800 882 2492) e outro aos demais atendimentos (0800 726 2492).

Disponibilizamos ainda, canais na forma escrita como opção para a pessoa com deficiência auditiva.

Os atendimentos podem ser acessados pelo WhatsApp da CAIXA, por meio do 0800 104 0 104, e do Fale Conosco, disponível no site da CAIXA ([www.caixa.gov.br/faleconosco](http://www.caixa.gov.br/faleconosco)). Também são prestados atendimentos nas redes sociais, Facebook, Twitter e Instagram.

## PRODUTOS

### Cartões CAIXA

Com o objetivo de ofertar produto acessível, todo o nosso portfólio de cartões de débito e crédito estão disponíveis em braile.

### Crédito Pessoa Física

Entre as iniciativas dos produtos de crédito de varejo de pessoa física, para atendimento das pessoas desfavorecidas destacamos:

- Possibilidade de impressão de contratos em braile;
- Contratos e sítio da CAIXA elaborados utilizando-se os protocolos sugeridos pela *Accessibility Initiative*.

Destacamos ainda que o crédito consignado constitui a principal linha de crédito para idosos aposentados e pensionistas do INSS, apresentando condições competitivas no mercado, tanto em relação às taxas de juros, quanto prazo e condições de pagamento.

## PRODUTOS E Serviços

FS6, FS7, FS15

### BDC - ECOEFICIÊNCIA

A linha de Bens de Consumo Duráveis Pessoa Jurídica - Modalidade Ecoeficiência tem como objetivo financiar a aquisição de máquinas e/ou equipamentos novos com finalidade específica no processo produtivo da empresa, destinados à comprovada utilização nas atividades do empreendimento financiado. São passíveis de financiamento as máquinas e/ou equipamentos novos que apresentem atributos para reduzir o impacto ambiental das atividades da empresa proponente, sendo utilizado com finalidade específica no processo produtivo, para funcionalidades como: sistemas de micro e minigeração de energia por fontes renováveis; sistema de aquecimento solar de água; controle ou filtragem de gases ou partículas; tratamento de resíduos sólidos; reciclagem de resíduos; eficiência energética, entre outras.

O saldo dessa carteira apresentou elevação de 27,35%, devido ao aumento das operações para setores de energia renovável.



## MICROFINANÇAS E MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO

Em atendimento especificamente aos empreendedores de baixa renda, microempresas e microempreendedores individuais (MEI), formalizados ou não, o Microcrédito Produtivo Orientado pode ser utilizado na aquisição de máquinas, equipamentos, matéria-prima, melhoria de infraestrutura ou ainda como capital de giro.

Sua concessão é feita em nossa rede de agências com uma equipe capacitada para esclarecer dúvidas sobre formas de pagamento, prazos e limites, além de orientar de forma adequada a contratação do crédito qualificado. O processo de empréstimo é precedido de orientação financeira para a aplicação dos recursos emprestados. Em 2020, foram concedidos mais de R\$ 260 milhões em operações de microfinanças.

## CRÉDITO PESSOA FÍSICA

Os produtos de crédito de varejo de pessoa física posicionaram-se para atender às necessidades da população, atuando de forma paralela ao nosso papel social, disponibilizando crédito para auxiliar as famílias no momento de necessidade e, principalmente, apoiando a retomada econômica do país.

Alinhado ao nosso propósito de ser o Banco de Todos os Brasileiros, disponibilizamos opções de crédito com condições competitivas no mercado, tanto em relação às taxas de juros, quanto prazo e condições de pagamento (carência e canais de atendimento). A carteira comercial PF fechou 2020 com R\$ 84,8 bilhões. Um crescimento de 12,6% em relação a 2019.

## CARTÕES CAIXA

Em novembro de 2020 disponibilizamos nas lojas de aplicativos *Play Store (Android)* e *Apple Store (iOS)* a versão 5.0 do Aplicativo Cartões CAIXA. A versão passou a ter novas funcionalidades que visam proporcionar aos usuários mais autonomia e melhor experiência na utilização do Aplicativo Cartões CAIXA:

- Acesso por biometria;
- Cartão de crédito virtual;
- Transferência de limite;
- Rastreamento de cartões;

- Perfil de gastos;
- Geolocalização.

### Cartão CAIXA Sim

Lançamos em junho de 2020 o cartão CAIXA Sim na bandeira Visa. O cartão é de uso internacional, permite compras em lojas físicas e virtuais e destinado a clientes que necessitam de um meio de pagamento simplificado e de baixo custo.

### Cartão de Crédito Virtual

Disponibilizamos, em novembro de 2020, o novo cartão de crédito virtual, por meio do qual o cliente pode realizar compras na *internet* e ter as informações do seu cartão físico protegidas.

### Cartão de Crédito CAIXA Simples

Em continuidade ao processo de expansão do produto, em setembro de 2020, foi disponibilizada aos Servidores Públicos Federais, cujo Portal da Transparência do Governo Federal demonstra um potencial de 1,1 milhão de clientes, a comercialização do produto Cartão CAIXA Simples, inicialmente nas Agências do Distrito Federal. E, desde novembro de 2020, os todos os empregados da CAIXA podem adquirir esse produto\*. Do lançamento em 2019 até dezembro de 2020, foram comercializados mais de 887 mil cartões para os clientes aposentados do INSS, Empregados CAIXA e Servidores Públicos Federais.

\*Desde que atendidas todas as condições solicitadas internamente.

Em dezembro de 2020, fomos reconhecidos como o Banco do Ano 2020, no 16º Prêmio do Relatório Bancário de Transformação Digital, evento que reconhece as principais iniciativas e práticas do setor financeiro. Fomos vencedores de três categorias, dentre elas: Solução para Pagamentos Instantâneos com o case “Cartão de Débito Virtual - Facilidade remota e recorde de transações”.

## PIX

O Pix representa uma grande inovação nas trocas financeiras nacionais pelo crédito imediato dos recursos transferidos e disponibilidade do serviço 24 horas por dia e em todos os dias do ano.

A implantação do Pix exigiu muito esforço de desenvolvimento das instituições participantes do Arranjo Pix,

mas nos engajamos no desafio, reunimos gestores de negócios, canais, tecnologia e segurança e implementamos o novo serviço de pagamentos instantâneos dentro do cronograma mandatório do Banco Central.

## INOVAÇÃO

103-2, 103-3 - Inovação

Em 2019 e 2020, estruturamos um caminho de inovação aberta, regido e incentivado pelo Plano Estratégico da empresa, pela Estratégia de Inovação Aberta, aprovada pelo Conselho Diretor, que definiu posicionamento, processo, orçamento e governança e pelo Regulamento de Licitações e de Contratos da CAIXA, que trouxe mecanismos de posicionamento concorrencial, bem como pelas chamadas públicas que geraram transparência, impessoalidade, igualdade e publicidade do processo.

Os principais resultados de 2020 foram gerados pelas quatro chamadas públicas lançadas em desafios importantes para a CAIXA, cujos temas foram: Microfinanças, Habitação, Engenharia e *Open Banking*. Recebemos mais de 300 propostas de novas soluções de negócios que, após serem avaliadas, resultaram em 24 iniciativas com alto potencial, considerando o alinhamento com as necessidades do banco.

- **Microfinanças:** A chamada de *startups* e empresas inovadoras para microfinanças recebeu 72 soluções com potencial para incluir e orientar microempreendedores informais e autônomos. Deu-se início à fase de experimentação, que possivelmente acontecerá com quatro empresas e tem grande potencial de impacto, considerando que esse mercado responde por 17% do Produto Interno Bruto (PIB) do país, cerca de 38 milhões de pessoas.

- **Habitação:** A chamada para o ecossistema de moradia recebeu 120 inscritos, com foco na criação de um *hub digital* (ambiente tecnológico que conecta os atores de mercado de moradia) para o cidadão explorar e utilizar as melhores opções de moradia. Atualmente, está em construção um modelo de experimentação que poderá envolver até cinco empresas. Essa e as chamadas a seguir contaram com a participação de uma aceleradora que nos trouxe expertise fundamental.

- **Engenharia:** A chamada de *startups* e empresas inovadoras de engenharia teve foco em monetizar

Assim, as funcionalidades do Pix estão disponíveis a todos os nossos clientes por meio dos canais digitais *Mobile Banking* e *Internet Banking CAIXA*, bem como Aplicativo CAIXA Tem.

nosso corpo de engenheiros (segundo maior do Brasil) e criar uma plataforma digital que facilite o processo de vistoria de imóveis e obras, trazendo eficiência para o recurso social público. As inscrições foram finalizadas com 41 inscritos, todavia, o processo encontra-se suspenso.

- **Open Banking:** Por fim, a chamada de *startups* e empresas inovadoras de *Open Banking* recebeu 67 soluções com foco em criar modelo de negócio diferenciado, competitivo e atrativo para esse novo momento do relacionamento bancário. Atualmente, está em fase de construção o modelo de negócio para experimentação com até cinco empresas.

A atuação em 2021 será focada na escalada do Programa de Inovação implantado em 2020, tendo como ações prioritárias:

- Experimentação de soluções inovadoras selecionadas nos desafios com *startups* (Microfinanças, *Open Banking* e Habitação) e estabelecimento de parcerias de mais longo prazo, ampliando o impacto para toda a sociedade brasileira, principalmente os mais necessitados;
- Lançamento de novos ciclos de desafios para a seleção de *startups* e empresas inovadoras que solucionem grandes desafios das linhas de negócio;
- Execução de projetos junto a universidades, de acordo com o interesse estratégico da CAIXA, para ampliar as possibilidades de soluções na fronteira do conhecimento;
- Escala do processo de descoberta e conexão com *startups* por meio de ações como o credenciamento de aceleradoras, apoio na aprovação do projeto de lei nº 146/2019 e construção de um *sandbox* (ambiente isolado de experimentação que permite testes sem afetar as aplicações, sistemas ou plataformas onde eles estão em produção) interno para vencer os desafios de experimentação.



## SEGURANÇA FÍSICA

O papel da nossa área de Segurança foi fundamental para que os pagamentos dos benefícios sociais e do Auxílio Emergencial pudessem ser realizados de forma ordeira e segura, seja via pagamentos eletrônicos pelo app CAIXA Tem ou nos atendimentos presenciais nas agências.

Para garantir a saúde, a segurança e a preservação do patrimônio, de empregados, clientes e colaboradores, mediante acordo e autorização junto à Polícia Federal para prestação de serviço diferenciado em relação à Portaria 3.233/2012-DG/DPF, foi realizada, excepcionalmente, a alocação de vigilantes nas áreas externas das agências, a partir de abril de 2020. A ação teve como finalidade mitigar ocorrências de tumultos, riscos a incolumidade, dissipar aglomerações, organizar filas, dentre outras medidas, a fim de garantir a realização dos protocolos recomendados pelos Órgãos de Saúde e Segurança Pública.

Essas medidas possibilitaram a manutenção dos atendimentos em todas as unidades da CAIXA em dias úteis e nas aberturas ocorridas durante fins de semana e feriados, provendo atendimento digno à população e cumprimento dos calendários previstos para o pagamento do Auxílio Emergencial.

## SEGURANÇA ELETRÔNICA

Foram implantadas tecnologias de autenticação digital dos clientes e monitoramentos internos de segurança em transações no novo canal CAIXA Tem, para garantir maior segurança aos usuários que receberam valores de benefícios sociais, como o Auxílio Emergencial, BEm e Saque Emergencial do FGTS.

Ainda em 2020, foram implantadas tecnologias anti-fraude para monitoramento da nova modalidade de pagamentos instantâneos (Pix), as quais serão aprimoradas ao longo de 2021.

Atuamos em parceria com a Polícia Federal e, uma vez identificadas as fraudes, a área de segurança

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

## CULTURA DA SEGURANÇA

Ainda sob o aspecto de fortalecimento dos processos de segurança, constantemente são realizadas ações de sensibilização de clientes e empregados quanto às práticas de golpe e fraude, fortalecendo a cultura de segurança de ponta a ponta. Ao longo do ano de 2020 foram realizadas diversas ações de aculturação interno que resultaram em mais de 172 mil interações entre palestras, games, conteúdos nos blogs de Segurança, publicações nas redes sociais, materiais no Jornal da Caixa, etc.

Para saber mais sobre Segurança, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 117 deste documento.

## POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

103-2, 103-3, 418-1

Alinhada à gestão de riscos operacionais e em atendimento às regulamentações vigentes – dentre as quais destacamos a Instrução Normativa nº 01, de 27/05/2020, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, e a Instrução CVM nº 612, de 21/03/2019, quanto ao estabelecimento da Política da Segurança da Informação, atuamos, por intermédio da área de Segurança, nas frentes de:

- Implementação de estratégias de detecção, monitoramento, contestação e recuperação de valores decorrentes de fraudes envolvendo clientes em agência, caixas eletrônicos, *internet* e agentes autorizados, sendo responsável pela criação

e atualização de normas internas específicas, detalhando o fluxo operacional de tratamento das ocorrências;

- Gestão do processo de contestação, recuperação e ressarcimento a clientes decorrentes de fraude eletrônica em contas de depósito e em meios digitais;
- Representação da CAIXA junto aos órgãos externos e comunidades de inteligência em assuntos relacionados à segurança e fraudes em canais de atendimento, canais digitais e meios de pagamento eletrônico.

Ainda, quando identificada ocorrência relevante de segurança, iminente ou em curso, adotamos medidas imediatas de mitigação ao risco, dando conhecimento às unidades gestoras e aos membros da alta administração pertinentes. Mantemos, dessa forma, a representação junto aos órgãos de Segurança Pública, comunidades de inteligência e outras Instituições Financeiras para troca de experiências e adoção de parcerias com viés de mitigar possíveis ataques individuais ou coletivos.

Estimulamos a prospecção contínua de novas soluções, a análise recorrente de cenários, ameaças e vulnerabilidades e avaliação prévia de novas estratégias de produtos, serviços, processos, canais e atividades.

A nossa Política de Segurança e Informação estabelece de forma clara as responsabilidades de todos os usuários da CAIXA e seu Conglomerado, além dos parceiros e terceirizados, definindo ainda a pertinência das Unidades sobre cada tema relevante.

Para os casos de fraude envolvendo clientes em agências bancárias e *internet*, existem normas específicas detalhando o fluxo de tratamento das ocorrências que regem nossa atuação, estando sob o mandato área de Segurança:

- Gestão do processo de contestação, recuperação e ressarcimento a clientes decorrentes de fraude eletrônica em contas de depósito e em meios digitais;
- Representação da CAIXA junto aos órgãos externos e comunidades de inteligência em assuntos relacionados à segurança e fraudes em canais de atendimento, canais digitais e meios de pagamento eletrônico.

No que se refere à fraude envolvendo clientes, caixas eletrônicos, *internet* e agentes autorizados, a área de segurança normatiza os procedimentos para os processos de detecção, monitoramento, contestação e recuperação de valores decorrentes de fraudes.

Em qualquer situação, o procedimento para a realização de ressarcimento é precedido da instauração do processo de Análise Prévia. Tal processo é conduzido pelo gestor chefe da unidade onde foi constatada a ocorrência de roubo, furto qualificado ou sequestro, ou por empregado por ele indicado, após a apresentação de boletim de ocorrência pelo interessado. De modo geral, a Análise Prévia destina-se à identificação dos fatos, ao levantamento de indícios de que o sinistro decorreu de eventuais irregularidades nos procedimentos ou de falhas nos equipamentos de segurança existentes na unidade, à verificação do cumprimento das normas vigentes relacionadas e à apuração de eventual envolvimento de empregado.

Assim sendo, ressaltamos que possuímos procedimentos bastante claros e detalhados no que diz respeito à assunção de responsabilidade e ao ressarcimento a clientes e empregados nas circunstâncias previstas normativamente, mediante levantamento e apuração dos casos identificados.

### PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Desde 2019, temos empreendido diversas ações com o objetivo de proporcionar o alinhamento aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e viabilizar o atendimento aos direitos previstos em Lei aos titulares de dados pessoais. Destaca-se dentre essas ações que, desde o início da vigência da LGPD, em setembro de 2020, temos realizado o atendimento, por meio dos canais físicos e remotos, para que os titulares de dados pessoais possam exercer os direitos elencados nesta Lei.

Reafirmando o compromisso que mantemos em cumprir a legislação brasileira e também em proteger o sigilo das informações pessoais a que tem acesso, na nossa nova Política de Segurança e Informação, aprovada no ano de 2020, além de diretrizes de segurança da informação e gestão de dados, foram contemplados também aspectos relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais.

## SEGURANÇA CIBERNÉTICA

103-2, 103-3, 418

### Projeto SIEM - *Security Information and Event Management*

Iniciamos em 2019 o Projeto SIEM para o monitoramento do ambiente digital por meio da estruturação e operacionalização de ferramentas especializadas, para coletar e correlacionar eventos de segurança.

O projeto foi finalizado no dia 18/12/2020 e é amplamente utilizado pelo nosso Centro de Operações de Segurança (SOC).

Destacamos os principais benefícios com a finalização do projeto:

- Manter a detecção de atividades suspeitas na infraestrutura e em ativos de TI;
- Permitir uma ampla visão dos eventos de segurança;
- Analisar grandes volumes de dados e identificar ataques;
- Melhorar a eficiência do tratamento de incidentes, reduzindo a utilização de recursos e permitindo a resposta mais rápida às ameaças;
- Impedir propagação de *malwares*\*;
- Proteger os ativos de informação;
- Analisar o comportamento dos usuários e dispositivos;
- Avaliar o cumprimento da política de segurança e informação;
- Permitir o monitoramento do comportamento do tráfego de rede sob a ótica de segurança;

- Obter a visibilidade em tempo real das atividades que ocorrem em todos os sistemas e ativos monitorados, redes, banco de dados e aplicativos.

\* (abreviação de programa malicioso - em inglês, *malicious software* - trata-se de um programa de computador destinado a infiltrar-se em um sistema de computador alheio de forma ilícita, com o intuito de causar alguns danos, alterações ou roubo de informações)

### Controle de Acesso à Rede – NAC

Para prevenir a ocorrência de golpes e garantir a conformidade com as políticas de segurança corporativas, por meio de acessos indevidos, não autorizados e maliciosos, foram implementadas ferramentas de controle de acesso e autenticação de dispositivos, em equipamentos e estações de trabalho. Em 2020, o NAC foi implantado em todas as agências, o que corresponde a mais de 178 mil *endpoint* (qualquer dispositivo, seja ele móvel ou não, desde uma estação de trabalho até *notebooks*, *tablets* e celulares, que podem ser conectados a uma rede) com acessos gerenciados pela NAC.

### Proteção de Dados

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





# Capítulo 5

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

### CONEXÃO COM APOLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO  
COM PARTES INTERESSADAS



DIVULGAÇÃO E REPORTE  
DE INFORMAÇÕES



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL



GESTÃO DE RISCOS  
SOCIOAMBIENTAIS



GESTÃO DE PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS  
E DA CADEIA DE FORNECIMENTO  
SOCIOAMBIENTAIS



GOVERNANÇA

### CONEXÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



ERRADICAÇÃO DA POBREZA



FOME ZERO E AGRICULTURA  
SUSTENTÁVEL



SAÚDE E BEM-ESTAR



EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



ÁGUA POTÁVEL E  
SANEAMENTO



ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



TRABALHO DECENTE E  
CRESCIMENTO ECONÔMICO



INDÚSTRIA, INOVAÇÃO  
E INFRAESTRUTURA



REDUÇÃO DAS  
DESGUALDADES



CIDADES E COMUNIDADES  
SUSTENTÁVEIS



CONSUMO E PRODUÇÃO  
RESPONSÁVEIS



AÇÃO CONTRA A MUDANÇA  
GLOBAL NO CLIMA



PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES  
EFICAZES



PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



# RESPONSABILIDADE Socioambiental na CAIXA

102-12, 102-13, FS4

Em atendimento à Resolução nº 4327/2014, aprovamos, em 2015, a nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), consolidando em um documento único sua atuação na integração das dimensões social, ambiental e econômica. Em consonância com as melhores práticas do mercado, a nossa PRSA foi aprimorada e teve sua nova versão aprovada pela alta administração em 2020. Além de estar mais aderente aos termos da Resolução nº 4327/2014 e 4557/2017, bem como do normativo SARB nº 14/2017, a nova versão apresenta o diferencial de ter o Plano de Ação integralmente vinculado ao Plano Estratégico da empresa, sendo acompanhado, revisto e atualizado anualmente pelo seu mais alto órgão de governança.

## CURSO EM RSA FS4

Com o intuito de difundir os princípios e diretrizes da responsabilidade socioambiental entre nossos empregados, oferecemos treinamento por meio de cursos realizados em parceria ou pela nossa Universidade Corporativa. Entre esses cursos está o “Responsabilidade socioambiental nos negócios bancários”, concluído por 3.269 empregados desde 2019, quando substituiu a versão anterior intitulada de “Introdução a Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro”. Em 2020, deu-se início a elaboração de um novo curso que aprofundará os preceitos da responsabilidade socioambiental e incorporará também capacitação em risco socioambiental.

## FUNDO Socioambiental

FS7, FS8

Criado em 2010, o FSA CAIXA tem como objetivo apoiar projetos e investimentos de caráter social e ambiental, que se enquadrem nos programas e ações da empresa, e que estejam vinculados ao desenvolvimento sustentável para beneficiar, prioritariamente, a população de baixa renda.

Os recursos que constituem o FSA CAIXA e as diretrizes de investimento são definidos em um Plano de Aplicação elaborado de maneira participativa com representantes do Comitê Gestor do Fundo e são provenientes de até 2% do lucro líquido anual da CAIXA.

Desde a criação do FSA CAIXA, foram investidos mais de R\$ 123 milhões em projetos socioambientais em áreas como recuperação hídrica, compostagem, energia solar, promoção socioeconômica, desenvolvimento local, capacitação de mão-de-obra e geração de

emprego e renda. No ano de 2020, foram desembolsados mais de R\$ 2,5 milhões para o apoio financeiro à execução de 11 projetos.

## PROGRAMA CAIXA REFLORESTA

Lançamos, em outubro de 2020, o Programa CAIXA Refloresta. O objetivo da ação é financiar a execução de projetos de capacitação e de plantio de árvores em todo o país. Para isso, serão investidos recursos do FSA CAIXA, por meio da assinatura de Acordos de Cooperação Financeira com os agentes executores selecionados. Além do plantio de árvores, o programa inclui também a capacitação de comunidades extrativistas em situação de vulnerabilidade social, visando à geração de renda e inclusão socioprodutiva.



# RISCO Socioambiental

FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6, FS8, FS10, FS11

O risco socioambiental é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de danos socioambientais relacionados aos produtos, serviços e processos da empresa.

O gerenciamento do risco socioambiental está sob gestão da vice-presidência de Riscos, atendendo ao disposto na Resolução CMN nº 4.327/2014. Sua estrutura segue políticas e processos aprovados pela alta administração e tem como objetivo identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco nas nossas atividades e operações.

Dentre as diretrizes de implementação da Política, destaca-se o modelo de avaliação e gerenciamento de risco socioambiental. O modelo prevê a identificação, classificação, avaliação, monitoramento, mitigação e controle do risco socioambiental nas atividades e operações da CAIXA e de suas subsidiárias; a aplicação das diretrizes específicas para setores e segmentos sensíveis que representem maior potencial de impacto socioambiental negativo; a aplicação das diretrizes estabelecidas pelos Princípios do Equador e demais protocolos, pactos e convenções nacionais e internacionais, quando aplicáveis, na gestão de ativos, nas operações corporativas e nas análises de riscos de clientes e projetos; a manutenção de registro de dados relativos às perdas efetivas em função de danos socioambientais; e a avaliação de mudanças legais, regulamentares e de mercado.

## TERRENOS CONTAMINADOS

Somos signatários da autorregulação da FEBRABAN SARB 14 e aplica o Levantamento de Indícios de Contaminação (LIC) para identificação de áreas contaminadas em imóveis arrolados nas propostas de operações de crédito, evitando, assim, incorporar um passivo ambiental.

Possuímos metodologia para realização da avaliação de terrenos com potencial de contaminação, o Guia CAIXA de Sustentabilidade Ambiental, disponível em

[http://www.caixa.gov.br/Downloads/desenvolvimento-urbano-gestaoambiental/GuiaCAIXA\\_web.pdf](http://www.caixa.gov.br/Downloads/desenvolvimento-urbano-gestaoambiental/GuiaCAIXA_web.pdf). O Guia fornece orientações técnicas e de procedimentos para a identificação de indícios de contaminação em terrenos, apresentados em propostas de financiamento a empreendimentos habitacionais, a fim de prevenir eventuais riscos ambientais, legais e financeiros.

Para fortalecer essa agenda, participamos de Grupo de Trabalho da Febraban que discute questões relacionadas aos terrenos contaminados.

## GARANTIAS IMOBILIÁRIAS

Ao avaliar a garantia, consideramos o fato de os imóveis possuírem restrição ao uso, incluindo restrições relacionadas a zoneamento, parcelamento de solo, preservação do patrimônio arqueológico e histórico, restrição de atividades devido à inserção em Área de Preservação Ambiental (APA) ou Área de Preservação Permanente (APP), que não atenderem às exigências impostas pelos órgãos competentes ou que estejam localizados em terras de ocupação indígena ou quilombola, assim definidas pela autoridade competente.

Possuímos norma interna que disciplina garantias e contempla o endereçamento sobre as garantias imobiliárias e eventos socioambientais associados, de modo que possa ser evitada a incorporação de passivo ambiental pela CAIXA, em caso de execução da garantia.

## HABITAÇÃO

Nos projetos habitacionais, exigimos a apresentação das Licenças Ambientais, outorga de direito de uso de recursos hídricos e declaração de origem florestal (DOF), quando for o caso.

Além disso, os projetos em que a origem do recurso é o FGTS devem atender à Política Socioambiental desse Fundo.

Os projetos também devem atender à legislação aplicável à ocupação ordenada da cidade, incluindo Estatuto



das Cidades, Plano Diretor, Leis de Zoneamento, Uso e Ocupação do Solo, Código Florestal, bem como demais legislações pertinentes.

## RISCO CLIMÁTICO

Consideramos as mudanças climáticas e entendemos que estas podem não somente interferir nas operações, como também em diversos setores econômicos.

A partir disso, foi incorporada a indicação de que as atividades do tomador estão sob risco climático, quando for o caso, na análise de risco socioambiental para operações comerciais contratadas por pessoa jurídica de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões. Como mitigador de risco regulamentar, orientamos a inclusão de salvaguarda específica de que trata a Política Nacional de Mudança do Clima.

Possuímos, ainda, indicador em nossa Declaração de Apetite por Risco (RAS) sobre o limite de exposição da carteira comercial PJ de empresas com atividade sob alto risco climático indicadas pela *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

Como instituição financeira pública, temos buscado incorporar as recomendações indicadas pela TCFD, aumentando, assim, a transparência de informações relacionadas às mudanças climáticas, além de aprimoramos a gestão referente ao tema, de modo que contemple a governança, riscos, oportunidades e adaptações.

Como afiliados da *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP-FI), participamos da pesquisa “Práticas na Análise de Riscos e Oportunidades associadas às Mudanças Climáticas no Sistema Bancário da América Latina e Caribe”, conduzida pela iniciativa, tendo recepcionado o resultado da nossa avaliação em 2020.

Obtivemos uma avaliação de 28% na pesquisa, e os seguintes resultados em cada uma das seções de avaliação: governança 29%, estratégia 20%, gestão de risco 54% e métricas e metas 8%. A média agregada para a região foi de 41%, com um máximo de 88% e um mínimo de 0%.

Para fortalecer ainda mais a agenda de risco climático, houve a participação em diversos treinamentos e agendas oferecidas para aprimoramento do gerenciamento de risco climático do banco.

## OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Adotamos modelos de avaliação e gerenciamento do risco socioambiental, de forma a garantir:

- Identificação, classificação, avaliação, monitoramento, mitigação e controle do risco socioambiental nos projetos contratados e enquadrados nos Princípios do Equador;
- Identificação, avaliação e mitigação do risco socioambiental nas operações de crédito comercial para pessoa jurídica de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões e com maior exposição ao risco socioambiental, ou seja, que possua atividades/empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental;
- Avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços;
- Aprovação de operações de crédito para pessoa física ou jurídica com mitigadores socioambientais, alinhadas às normas externas (legais e autorregulatórias). As normas internas de risco socioambiental orientam as unidades que atuam como primeira linha de defesa, para que realizem suas operações com sustentabilidade e regularidade ambiental e social, mitigando, assim, o risco atribuído ao negócio. Tal atuação é complementada pelo suporte da segunda linha de defesa, que conta com uma equipe especializada em gestão socioambiental.

Foram realizadas diversas ações internas a fim de adaptar o processo à governança do gerenciamento integrado de riscos. Nesse sentido, foi aprovado o modelo de *rating* de risco socioambiental para análise das operações de crédito comercial de valor igual ou superior a R\$10 milhões, realizadas com empresas que possuam atividades que utilizam recursos naturais ou que sejam efetiva ou potencialmente poluidoras, conforme enquadramento na Resolução Conama nº 237/1997. Tal modelo considera como critérios de avaliação das operações: o nível de conformidade socioambiental legal do tomador, o setor de atuação do cliente e a gestão por ele realizada.

Quanto aos critérios socioambientais, não concedemos crédito para empresas que realizem atividades que não disponham de autorização formal do órgão ambiental competente (licença ambiental). Nessa

situação se incluem atividades que utilizam recursos ambientais e empreendimentos capazes de causar degradação ambiental.

É considerada, também, como uma restrição absoluta para a concessão de crédito a presença do tomador na relação de empregadores do Ministério da Economia que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo.

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

Foram realizadas 323 análises de risco socioambiental em 2020, totalizando R\$ 9,63 bilhões em valor de operações. Tais manifestações ocorreram para empresas que exercem atividades sujeitas ao licenciamento ambiental e que pleiteiam operações de crédito de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões.

Crédito Condicionado	Quantidade
NÃO	217
SIM	106
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>

Favorável (F) ou Desfavorável (D)	Quantidade
F	220
D	103
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>

Fonte: Diretoria de Riscos / CAIXA

A estrutura de resultados das análises de 2020 foram:

Risco	Quantidade
Baixo	171
Médio	26
Alto	126
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>

Fonte: Diretoria de Riscos / CAIXA

## OPERAÇÕES DE CRÉDITO RURAL

O crédito rural no bioma Amazônia é condicionado à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis e à ausência dos produtores na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. Além disso, exigimos a apresentação do Cadastro Ambiental Rural de seus clientes, cuja propriedade esteja no bioma Amazônia ou em outras localidades do território nacional.

As propostas de financiamento que beneficiam imóveis rurais localizados no Bioma Amazônia têm suas análises centralizadas em equipes especializadas. Essa centralização assegura o cumprimento de todas as exigências legais.

## PROJETOS

Somos signatários dos Princípios do Equador desde 2009. Dessa forma, adotamos critérios socioambientais referenciados nos padrões de desempenho sobre sustentabilidade socioambiental da *International Finance Corporation* (IFC) e nas diretrizes de meio ambiente, saúde e segurança do grupo Banco Mundial no financiamento de projetos.



Para empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador, exigimos, na análise dos projetos, uma avaliação de conformidade socioambiental realizada por consultoria socioambiental independente caso seja apontado risco alto (Categoria A) e, quando necessário, nos projetos de médio risco (Categoria B). Essa avaliação aborda as exigências legais aplicáveis à gestão ambiental, à gestão de saúde e segurança e medicina do trabalho, às condicionantes das licenças ambientais e à implementação do Plano Básico Ambiental para compensação e mitigação de impactos sociais e ambientais, bem como demais critérios dispostos nos Princípios do Equador. Para projetos com impactos sociais e ambientais de elevada magnitude também são exigidos, periodicamente, relatórios de monitoramento socioambiental, que abrange a implantação e a operação do empreendimento durante a vigência do financiamento.

No ano de 2020, foram avaliados 10 projetos de Assessoramento Técnico PPP – FEP nos setores de iluminação pública, resíduos sólidos urbanos e esgotamento sanitário, com base nos Princípios do Equador.

Além disso, foi contratado um projeto na categoria *Project Finance*, com investimento total de R\$ 191,9 milhões, com R\$ 134,3 milhões financiados pela CAIXA. O projeto, de Categoria B, passará a compor o monitoramento socioambiental periódico realizado pela área responsável pelo risco socioambiental, com base nos Padrões de Desempenho da IFC.

Não foram contratados projetos nas categorias Empréstimo Corporativo Dirigido a Projetos e Refinanciamento Relacionado a Projetos e Financiamento de Aquisição Relacionada a Projetos.

Project Finance			
Numero total de projetos	1		
SETOR			
Mineração	0		
Infraestrutura	1		
Óleo e gás	0		
Energia	0		
Outros	0		
REGIÃO			
América	1		
Europa, Oriente Médio e África	0		
Ásia-Pacífico	0		
DESIGNAÇÃO DE PAÍS			
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Designado	0	0	0
Não designado	0	1	0
AVALIAÇÃO INDEPENDENTE			
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	0	0	0
Não	0	1	0
Total de projetos Categoria A	0		
Total de projetos Categoria B	1		
Total de projetos Categoria C	0		

### Serviço de assessoramento técnico para Project Finance

Numero total de projetos	10
<b>SETOR</b>	
Mineração	0
Infraestrutura	10
Óleo e gás	0
Energia	0
Outros	0
<b>REGIÃO</b>	
América	10
Europa, Oriente Médio e África	0
Ásia-Pacífico	0

Fonte: Diretoria de Riscos / CAIXA

### Oportunidades

A nossa participação em grupos de discussão elevou a qualidade do conhecimento sobre o risco socioambiental no meio bancário. A equipe de risco socioambiental atuou nos principais grupos de trabalho da Febraban, debatendo temas como risco climático, terrenos contaminados, risco de desmatamento, registro de perdas, dentre outros.

### Atendimento à regulação

A Febraban realizou a verificação do cumprimento das regras de autorregulação pelos bancos por meio dos monitoramentos do Relatório de Conformidade, da auditoria de SAC e da auditoria de agências bancárias, observando os critérios da Supervisão Baseada em Risco previamente definidos. Nesse sentido, conquistamos o Selo “A” pelo alto grau de compliance dos nossos processos às orientações da SARB14 – Responsabilidade Socioambiental. Para obter a autorização para uso e divulgação do selo, os bancos devem obter, no mínimo, 80% de conformidade para o eixo socioambiental.

Possuímos mecanismos para avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços, manifestando-nos, especificamente, quanto ao risco socioambiental. Essa obrigação encontra-se alinhada à Resolução CMN nº 4.327/2014 e às diretrizes da nossa Política Institucional..

Quanto ao registro de dados referentes às perdas efetivas em função de danos socioambientais, pelo

período mínimo de cinco anos, incluindo valores, tipo, localização e setor econômico objeto da operação, instituímos em seus sistemas corporativos as orientações do Anexo V da SARB 14, permitindo assim identificar perdas judiciais e dos bens não de uso, de cunho socioambiental.

### Salvaguardas socioambientais

Atribuímos como salvaguardas socioambientais nos contratos, exigências específicas de comprovação da regularidade socioambiental, como a exigência de manter em vigor durante todo o período de vigência do contrato todas as autorizações, licenças ambientais e outorgas necessárias ao funcionamento das atividades de todas as suas unidades operacionais, bem como cumprir todas as exigências técnicas estabelecidas nessas licenças ou definidas em termos de ajuste de conduta (TAC), caso houver.

Quanto às questões trabalhistas, possui exigências de atendimento às obrigações oriundas da legislação e regulamentação trabalhista relativa à saúde e segurança ocupacional aplicável, inclusive no que se refere à inexistência de trabalho infantil e análogo ao escravo.

Os contratos também abordam a necessidade de adotar medidas e ações destinadas a evitar, corrigir, compensar ou mitigar danos e/ou impactos que possam ser causados ao meio ambiente, saúde e segurança dos trabalhadores e/ou a terceiros, em decorrência das atividades da empresa, além da obrigação de reportar qualquer dano socioambiental causado ou iminente.



Os recursos oriundos das operações de crédito não podem ser investidos em unidades que não possuam licença de operação válida, que estejam localizadas em áreas embargadas ou que a unidade de operação conste em listas específicas de órgãos oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais.

Ademais, são endereçadas para os contratos cláusulas referentes ao cumprimento das diretrizes das Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e Política Nacional de Mudança do Clima (Lei nº 12.187/2009), para fazer uso das boas práticas normativas e legais, responsabilidades e obrigações, com vistas à minimização dos riscos ambientais correlatos às atividades dos clientes.

Reservamos o direito de vencer antecipadamente as operações concedidas, no qual o cliente seja arrolado, decorrente da utilização de mão de obra em situação análoga à condição de trabalho escravo ou utilização de trabalho infantil, desde que haja decisão administrativa final, expedida por autoridade ou órgão competente e/ou sentença condenatória transitada em julgado. O vencimento antecipado também pode ocorrer em função da inveracidade das informações prestadas quando da análise socioambiental ou em casos em que ocorrer a cassação da licença ambiental, quando aplicável.

### Capacitação

Com o objetivo de promover a cultura do risco socioambiental, foi realizada a primeira maratona de risco socioambiental, constituída por oficina interna, para capacitar e sensibilizar os empregados atuantes

no risco de crédito sobre alguns temas relevantes do risco socioambiental, abrangendo conceitos e responsabilidades bancárias, requisitos socioambientais legais para a concessão do crédito e relevância dos Princípios do Equador.

Além disso, a equipe de risco socioambiental realizou diversas capacitações, incluindo treinamentos nas áreas de direito ambiental e responsabilidade civil ambiental, análise ambiental e gestão de áreas contaminadas, contribuindo para o conhecimento técnico e aprofundando temas relativos à gestão dos riscos socioambientais.

Estivemos presentes em agendas como o Simpósio de Risco Climático promovido pela *Global Association of Risk Professionals* (GARP) e a série de Risco Climático e TCFD promovida pela UNEP FI, reforçando o nosso compromisso em atuar no gerenciamento do risco climático de nossas atividades e operações.

### Análise e monitoramento Socioambiental de Processos Internos

Em 2020, instituímos uma série de procedimentos internos para monitoramento do risco socioambiental: monitoramento de risco socioambiental segurança e saúde no trabalho, monitoramento de risco socioambiental de resíduos sólidos, monitoramento de risco socioambiental - base de perdas, monitoramento de risco ambiental, social e climático da carteira de crédito e monitoramento de risco socioambiental – fornecedores.

Em referência aos processos de análise foram instituídos os seguintes procedimentos: análise de risco socioambiental de produtos e serviços e avaliação de risco socioambiental em aquisições.

## ATIVOS DE TERCEIROS

FS3, FS5, FS10, FS11

### Monitoramento

Em relação à Gestão de Fundos Estruturados, o monitoramento do investimento ocorre seguindo os critérios consignados nos instrumentos de cada operação ou projeto. Para isso, a área de Gestão de

Fundos Estruturados, realiza visitas periódicas para o acompanhamento dos ativos, monitora os emissores dos ativos, por meio de acompanhamento de notícias na mídia, do setor de atuação e do cumprimento das obrigações assumidas pela emissora quando do in-

vestimento, inclusive aquelas que visam o cumprimento da legislação socioambiental pertinente conforme acima relatado. Caso haja descumprimento pela emissora, o gestor segue os procedimentos aplicáveis e conforme previstos nos documentos firmados à época do investimento.

### Política de Integridade nos Negócios

Em 2020, a Diretoria de Gestão de Fundos de Investimento, por meio da sua área de pesquisa econômica e setorial, seguiu como participante do Grupo de Trabalho de Políticas de Integridade nos Negócios (GT PIN), que continuou se reunindo à distância. Nesse período, as reuniões com as empresas foram focadas em aspectos de integridade corporativa, em diversos setores como o elétrico, rodovias, óleo e gás, entre outros, com o objetivo de avaliar o estágio de implementação desse modelo de políticas nas referidas empresas. Os encontros contribuíram para a discussão de ideias e compartilhamento de boas práticas de integridade corporativa, como uma forma de engajamento dos investidores ao *Principles for Responsible Investment* (PRI).

A vice-presidência de Fundos de Investimento, por meio da sua área de análise de risco de crédito, pode realizar interações com emissores para averiguação de informações publicadas em relatórios da própria companhia ou em notícias divulgadas, que ensejem em riscos socioambientais, sendo um dos fatores considerados para atribuição do nível de risco para o emissor e emissão. No contexto da gestão do risco socioambiental ocorrem interações permanentes com parceiros

de negócios, entidades representativas, dentre outras, visando o alinhamento do gerenciamento do risco com as melhores práticas de mercado e, ainda, seguindo-se os preceitos estabelecidos pelo PRI.

### Fatores ESG - Environmental, Social and Corporate Governance

A Diretoria de Fundos de Investimentos, por meio de sua área de gestão de fundos líquidos, definiu ao longo de 2020 as linhas gerais do processo que visa incorporar o impacto dos fatores ESG sobre o processo de investimento, o que, dentre outros aspectos, incluirá interação com empresas que compõe o portfólio dos Fundos de Investimento para tratar de assuntos ligados a esta temática. A implementação deste processo está prevista para 2021.

### Ativos Sujeitos a Triagem

Destacamos que 100% dos ativos do FI-FGTS passam por triagem, realizada conforme critérios que são vinculados ao setor de atuação e também ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela emissora quando do investimento, inclusive aquelas que visam o cumprimento da legislação socioambiental pertinente e vigente à época. São critérios observados: geração de empregos; geração, distribuição e transmissão de energia (o que inclui energia limpa); volume de carga transportada, movimentada e/ou armazenada; construção, recuperação e manutenção de malha rodoviária; e número de domicílios atendidos em projetos de saneamento.

## FUNDO DE GARANTIA DO Tempo de Serviço (FGTS)

FS7, FS8

Atualmente o FGTS tem um conjunto de ativos que somam mais de R\$ 565 bilhões. Estes recursos são aplicados em financiamentos habitacionais, saneamento, infraestrutura e saúde, e beneficiam toda a sociedade brasileira.

Em 2020, o FGTS registrou arrecadação bruta de R\$ 127,27 bilhões, apresentando redução de 1,12% em

relação a 2019 (R\$ 128,7 bilhões). Considerando o fluxo normal de caixa, os saques somaram, em 2020, R\$ 129,4 bilhões, resultando em arrecadação líquida negativa de R\$ 2,2 bilhões, desconsiderando os pagamentos do saque imediato e do saque emergencial FGTS, medidas de caráter excepcional.

## MOVIMENTAÇÃO FGTS

Ano	Arrecadação bruta (R\$)	Saques (R\$)	Arrecadação líquida (R\$)
2016	119.089.336.907,90	108.892.614.296,48	10.196.722.611,42
2017 <sup>1</sup>	123.535.007.570,02	118.564.184.177,70	4.970.823.392,32
2018	120.658.280.961,47	111.405.542.012,77	9.252.738.948,70
2019 <sup>2</sup>	128.709.622.679,91	125.271.632.355,15	3.437.990.324,76
2020 <sup>3</sup>	127.274.139.775,88	129.433.714.343,15	-2.159.574.567,27

<sup>1</sup>Não considera o pagamento das contas inativas.

<sup>2</sup>Não considera o pagamento do Saque Imediato.

<sup>3</sup>Não considera o pagamento do Saque Imediato e Saque Emergencial FGTS.

### Redução na emissão de extratos físicos

A partir de fevereiro de 2020 o extrato bimestral em papel passou a ser encaminhado exclusivamente para os trabalhadores que solicitaram o envio deste para suas residências. Enviamos 1,1 milhão de extratos de conta vinculada do FGTS por meio de postagem física para os trabalhadores, contendo informações consolidadas acerca dos lançamentos de depósitos e saques realizados em sua conta ativa. Houve uma redução de 98% em relação a 2019. Até dezembro de 2020, o serviço de extrato do FGTS por e-mail ou mensagem SMS totalizou o montante de 22 milhões e 286 milhões, respectivamente, trazendo comodidade ao trabalhador e um acompanhamento tempestivo do saldo do Fundo de Garantia. Considerando o exponencial aumento da utilização do app FGTS para consulta ao extrato, novembro/2020 foi o último mês de envio de extrato por e-mail.

Em 2020, implementamos o serviço de solicitação de saque do FGTS pelo Aplicativo FGTS, o que, junto ao saque emergencial, incrementou substancialmente a procura pelo app FGTS.

Para saber mais sobre FGTS, acesse a Carta de Governança e Políticas Públicas, disponível na página 157 deste documento.

### Política Socioambiental do FGTS

Aprovada por meio da Resolução nº 761, de 09/12/2014, do Conselho Curador do FGTS, a Política Socioambiental do Fundo foi regulamentada pelas Instruções Normativas nº 10, 11 e 12 do Ministério das Cidades, 09/06/2015, e pela Circular CAIXA nº 681, de 10/06/2015. A Política Socioambiental do FGTS tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes para prevenir e gerenciar os impactos sociais e ambientais na aplicação dos recursos do FGTS e busca contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável brasileiro, observando os princípios de prevenção e mitigação de impactos ambientais e uso responsável dos recursos naturais, além de proteção aos direitos dos trabalhadores e direitos humanos, proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.

# PARCEIRA DOS GOVERNOS

## Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal

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

O nosso posicionamento de negócios para o Governo é “Ser principal agente de transformação social por meio da implantação de programas sociais, disponibilização de serviços técnicos especializados e gerenciamento das disponibilidades financeiras dos segmentos Estados, Municípios e Federal”.

Atuamos tanto como Instituição Financeira quanto como Instituição Mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas.

E ainda somos Agente Operador e de Pagamento de Benefícios Sociais e Programas ao Trabalhador, Novo FIES, INSS e gestão do Cadastro Único, reforçando nosso posicionamento de principal executor de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, e consolidando sua posição como banco de impacto social, inovador e rentável.

No âmbito comercial, ofertamos linhas de crédito voltadas ao setor público, que contribuem para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e de renda, por meio dos inúmeros projetos de saneamento básico, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, construção de escolas, creches e hospitais, que se concretizam por meio das modalidades ofertadas pelos nossos produtos/programas.

Os investimentos realizados pelos entes públicos, seja com recursos dos repasses da União, sob nossa orientação e acompanhamento técnico, ou através das linhas de Crédito para PJ Pública, se refletem diretamente na qualidade de vida da população brasileira. Isso porque, as intervenções têm impactos que vão desde a preservação do meio ambiente, melhoria das condições de saneamento e saúde pública, ampliação do transporte público e da mobilidade urbana, melhoria das condições de segurança e acesso a equipamentos comunitários, qualificação das condições de habitação e regularização fundiária, além dos investimentos em modernização e qualificação da

gestão pública, que proporcionam maior eficiência na aplicação de recursos públicos.

### PARCEIRA DO PODER JUDICIÁRIO

Dentre as diretrizes da nossa atuação, está, também, a de ser o melhor parceiro do Poder Judiciário na administração dos Depósitos Judiciais, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor. Nesse segmento, as ações são orientadas para criação de produtos e serviços inovadores, que proporcionem desde facilidade na realização do depósito judicial e agilidade no cumprimento das ordens de saque desses valores pelos vencedores da causa, até gestão eficaz desses recursos pela Justiça e pelos Jurisdicionados.

São depositados, conforme condições estipuladas pela Lei nº. 9.703, de 17/11/1998 e Portaria nº 569, de 17/12/2001, depósitos judiciais e extrajudiciais em dinheiro, provenientes de ações ajuizadas perante a Justiça Federal, relativas a tributos, contribuições federais administradas pela SRF, e contribuições sociais administradas pelo INSS.

Para saber mais sobre parcerias de Governo, acesse a Carta Anual de Políticas Públicas, disponível na página 153 deste documento.

### COOPERAÇÃO TÉCNICA

Em relação à cooperação técnica, em 2020 houve a celebração de importante Acordo de Cooperação Técnica com a Confederação Nacional de Municípios (CNM). A partir desse acordo, formaram-se grupos de trabalho com objetivo de elaborar ações para os seguintes temas: soluções referentes à gestão de contratos de repasse ou convênios oriundos do Orçamento-Geral da União (OGU) e de financiamentos; soluções referentes à modernização administrativa e tributária; soluções de investimentos em políticas públicas, a partir de recursos oriundos de linhas de crédito do FINISA, dentre outros assuntos.



# BENEFÍCIOS Sociais

FS7

Em 2020, foi realizado o pagamento de aproximadamente 788 milhões de parcelas de programas sociais e INSS em todos os municípios brasileiros, totalizando R\$ 497,23 bilhões em benefícios pagos.

Entre os pagamentos mencionados, incluem-se os benefícios emergenciais concebidos como medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo Coronavírus (covid-19).

A prestação desses serviços traduziu-se no fomento à inclusão social, bancária e digital do Brasil, trazendo cidadania para milhões de pessoas que nunca tiveram acesso ao sistema bancário anteriormente.

A descrição dos principais benefícios pagos, produtos operados e ações realizadas no ano estão detalhadas no Relatório de Gestão, disponível na página 91 deste documento.



Ana Clara Bezerra dos Santos Mendes  
Cliente CAIXA

# LOTÉRIAS CAIXA

FS7

## RESULTADOS LOTÉRIAS

As Loterias CAIXA completaram 58 anos em 2020 e atingiram mais uma vez recordes de arrecadação, repasses sociais e prêmios ofertados.

Com um portfólio de 10 produtos, registraram uma arrecadação de R\$ 17,1 bilhões. O desempenho é o melhor já registrado em toda a história e representa um crescimento de 2,35% em relação às vendas de 2019, quando a arrecadação foi de R\$ 16,7 bilhões, recorde anterior.

Em 2020, foram distribuídos mais de R\$ 6,06 bilhões em prêmios a mais de 302 milhões de apostas premiadas, em todas as faixas de premiação e em todas as modalidades lotéricas.

Além disso foram repassados R\$ 8,09 bilhões para áreas prioritárias do país, como Saúde, Educação, Segurança, Esportes, entre outros. O maior repasse das Loterias CAIXA em mais de 20 anos. Comparando-se a 2019, esse valor registrou crescimento de 2,13%.

Mais uma vez, a Mega-Sena foi a principal modalidade em vendas, responsável pelo maior percentual de arrecadação, correspondendo a 40,4% do total arrecadado, ou seja, mais de R\$ 6,9 bilhões. Em seguida está a Lotofácil, que registrou o maior crescimento nas vendas, da ordem de 19% em relação a 2019, responsável por R\$ 5,2 bilhões e participação de 30,5% no portfólio de jogos. Em terceiro, com 17,4% de participação, segue a Quina, que arrecadou cerca de R\$ 3 bilhões.

Considerando o resultado apurado pela Estratégia do Negócio, a arrecadação de Loterias em 2020 foi 2,35% superior à arrecadação de 2019.

Os resultados alcançados são reflexo de um conjunto de ações, projetos e iniciativas desenvolvidos no ano de 2020, dentre os quais merecem destaque:

- Realização de Campanha de Posicionamento das Loterias;
- Ações de melhoria e modernização do processo de sorteio no ambiente físico;
- Transmissão diária do sorteio por canal aberto de televisão;
- Lançamento do produto Super Sete;
- Reposicionamento do portfólio produto Lotofácil, com sorteios diários, apostas múltiplas para as novas faixas de premiação de 19 e 20 números e acumulação programada para os concursos de final 0;
- Lançamento do app Loterias na plataforma Android.

#### **PROGRAMA JOGO RESPONSÁVEL**

É um conjunto de ações que tem por objetivo estabelecer uma relação saudável entre os produtos lotéricos e o apostador. Para garantir a observância das premissas do programa, em 2020 as Loterias CAIXA intensificaram as ações para promoção e consolidação do Programa, o que garantiu a recertificação nível 3 em Jogo Responsável junto à Associação Mundial de Loterias (WLA). Ao longo do ano foram realizadas ações junto à sociedade em geral, com o foco nos apostadores, revendedores, stakeholders das loterias e empregados CAIXA. Em novembro de 2020, as Loterias CAIXA promoveram a Semana do Jogo Responsável, destacando a importância de divulgar as práticas das Loterias para conscientizar a população acerca da proibição de apostas por menos de 18 anos, bem como inibir os comportamentos compulsivos, orientando as pessoas quanto à existência de tratamento e prevenção de danos relacionados a jogos. Além da semana do Jogo Responsável, o *site* do programa foi atualizado.

Os números confirmam a importância do serviço para o país, ao mesmo tempo que demonstram que o mercado brasileiro de loterias apresenta grande potencial de crescimento para as modalidades já comercializadas pela CAIXA, assim como para as novas modalidades de loterias autorizadas.

Dado esse contexto, para 2021, serão priorizadas ações voltadas à ampliação e otimização da Rede de Vendas on-line, com a integração com o nosso Banco Digital, e à inovação, não só com o reposicionamento dos produtos atuais, mas também com o lançamento de novas modalidades, tudo isso para fortalecer as Loterias CAIXA frente à iminente abertura de mercado a operadores privados, com as duas novas modalidades de loterias, e às possíveis mudanças promovidas na legislação de jogos e loterias no país.

## **LOTERIAS NA REDE**

Os nossos canais no Facebook e YouTube transmitem os sorteios das Loterias CAIXA, na íntegra, ao vivo e diariamente, de segunda a sábado. Por meio dessas transmissões é possível acompanhar de perto todos os procedimentos dos sorteios, tais como: abertura e fechamento das malas das bolas, com a respectiva conferência dos lacres utilizados, o acompanhamento da participação dos auditores externos e o sorteio propriamente dito, destacando uma maior transparência e credibilidade para os quase 70 mil expectadores que assistem aos sorteios diários pela *internet*.

O perfil das Loterias CAIXA no Instagram também foi veículo de reforço da marca e comunicação com os apostadores, tendo sido publicadas peças publicitárias e notícias das loterias ao longo do ano de 2020.

#### **RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS LOTERIAS CAIXA**

A Responsabilidade Social é uma das premissas das Loterias CAIXA. Além do Programa Jogo Responsável, as loterias disseminam conteúdos de cunho social e de relevância para toda a sociedade nas estampas dos bilhetes da Loteria Federal. Ao longo do ano foram abordadas temáticas com referência à sustentabilidade, meio ambiente, inclusão e responsabilidade social, entre outros.

Também, os bilhetes da Loteria Federal são impressos em papéis certificados pela *Forest Stewardship Council* (FSC), organização mundial que promove a conservação ambiental e o desenvolvimento sustentável de florestas ao redor do mundo, atendendo aos critérios legais, econômicos e sociais. Essa prática garante às Loterias CAIXA a utilização de material ecologicamente adequado e a produção de bilhetes que não interferem na degradação do meio ambiente. O Selo do FSC é estampado no verso de todos os bilhetes da Loteria Federal.

## PROGRAMA CASA VERDE AMARELA

O Governo Federal, por meio da Medida Provisória nº 996/2020, publicada em 26/08/2020, instituiu o Programa Casa Verde e Amarela, com a finalidade de promover o direito à moradia a famílias residentes em área urbana, com renda mensal de até R\$ 7 mil, associado ao desenvolvimento econômico, à geração de trabalho e renda e à elevação dos padrões de habitabilidade e de qualidade de vida da população.

O novo Programa contempla a hipótese de concessão de subvenções econômicas, com recursos do Orçamento Geral da União (OGU), para atendimento de moradia às famílias com renda mensal de até R\$ 4 mil, podendo ser cumulativa com subsídios concedidos em programas habitacionais pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e por estados, Distrito Federal ou municípios.

Em 2020, a concessão de crédito imobiliário com recursos do FGTS sem subsídios totalizou R\$ 54,43 bilhões, superando em 4,68% o valor definido no Plano de Negócios da empresa. Este resultado confirma o compromisso da empresa com a execução da política habitacional e está alinhado com o objetivo empresarial de “Ser o Banco da Habitação”.

## TRABALHO SOCIAL - HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL

A execução do Trabalho Social é item obrigatório estabelecido pela Política Habitacional de Interesse Social, voltada aos beneficiários da Faixa I do PMCMV/FAR.

A partir de 2018, com a promulgação da Lei nº 13.590/2018, foi delegada à CAIXA a responsabilidade de realizar o Trabalho Social nas situações de comprovada omissão dos entes públicos.

Dessa forma, como agente de políticas públicas e parceira do Governo Federal, temos assumido os projetos por meio de empresas credenciadas, com participação e acompanhamento permanente do nosso

corpo técnico de assistentes de projetos sociais e técnicos sociais, totalizando 255 empreendimentos assumidos.

A implementação do processo de centralização da Rede de Habitação e a instituição da coordenação do trabalho social ao longo de 2020, foram relevantes contribuições para a realização do trabalho social. A partir da coordenação centralizada de toda a equipe técnica, foi possível ter maior gestão e ampliar as notificações aos entes públicos, para retomada da execução dos projetos ou assunção pela CAIXA.

Com o início das atividades centralizadas, 43 projetos foram concluídos e 89 estão fase de conclusão das atividades previstas (superior a 95% de evolução). Essas marcas representam uma maior celeridade para o processo e se revertem em benefícios para as famílias, que passam a usufruir das políticas públicas implementadas a partir da execução do Trabalho Social nos territórios.

As atividades desenvolvidas no âmbito do Trabalho Social encontram aderência aos valores e diretrizes trazidas pela responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade. De modo geral, as atividades visam a promover:

- Articulação e integração entre as políticas públicas setoriais, de forma a propiciar a multidisciplinaridade, intersetorialidade e sustentabilidade das intervenções, gerando as condições para o desenvolvimento socioterritorial de médio e longo prazo;
- Mobilização, organização e fortalecimento social, contribuindo para a autonomia e o protagonismo social, por meio do fortalecimento ou constituição de novas representações e canais de participação;
- Educação ambiental e patrimonial, promovendo atitudes que colaborem para a preservação do meio ambiente, do patrimônio e da saúde, visando o alcance da sustentabilidade socioambiental da intervenção;
- Desenvolvimento socioeconômico, com articulação de políticas públicas de diversas áreas

e apoio à implementação de iniciativas de geração de trabalho e renda, visando à inclusão produtiva, econômica e social, em um processo de desenvolvimento socioterritorial de médio e longo prazo;

- Assessoria à gestão condominial, por meio de orientação e acompanhamento às famílias beneficiárias no processo de constituição do condomínio e implementação da gestão condominial.

## HABITAÇÃO SUSTENTÁVEL

### Selo Casa Azul + CAIXA

O Selo Casa Azul + CAIXA tem por objetivo valorizar soluções de eficiência e sustentabilidade na concepção, construção, uso e manutenção de empreendimentos habitacionais, gerando benefícios ambientais, sociais e econômicos a toda a cadeia de produção até o cliente e usuário final das edificações. Desta forma, por meio de seus critérios, o Selo permeia muitos dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da agenda 2030 e promove o desenvolvimento sustentável no Brasil.

O Selo visa fortalecer a marca CAIXA como agente financeiro indutor da produção sustentável, inovadora e socioambientalmente responsável, valorizando empreendimentos que adotem soluções urbanísticas e arquitetônicas de qualidade, que promovam o uso

racional de recursos naturais, a redução do consumo e das despesas com a manutenção dos edifícios e incentivem ações voltadas ao desenvolvimento social e econômico de trabalhadores e moradores. A adoção das ações previstas no Selo qualifica e valoriza os nossos ativos, reduzindo riscos ambientais, sociais e de governança, e proporciona o reconhecimento da instituição entre todos os atores do mercado imobiliário e financeiro. A consolidação da carteira de empreendimentos com o Selo Casa Azul + CAIXA nos propicia a possibilidade de, no momento oportuno, atrair *funding* diferenciado e a captação de recursos voltados ao financiamento de Projetos Verdes.

Criado em 2009, o Selo Casa Azul foi o primeiro sistema de classificação de sustentabilidade desenvolvido para a realidade da construção habitacional brasileira. Após 10 anos de sua criação, em outubro de 2019, o Selo Casa Azul + CAIXA passou por uma reestruturação na qual foram incorporadas inovações promovidas na indústria da construção civil, como a utilização de novas tecnologias, a gestão para a redução das emissões de carbono, geração de energia renovável, soluções sustentáveis de mobilidade, entre outras.

Às classificações Bronze, Prata e Ouro já existentes, foi acrescentado o nível Diamante, além da possibilidade da concessão do identificador #mais como reconhecimento para empreendimentos que se destacaram nas áreas de:

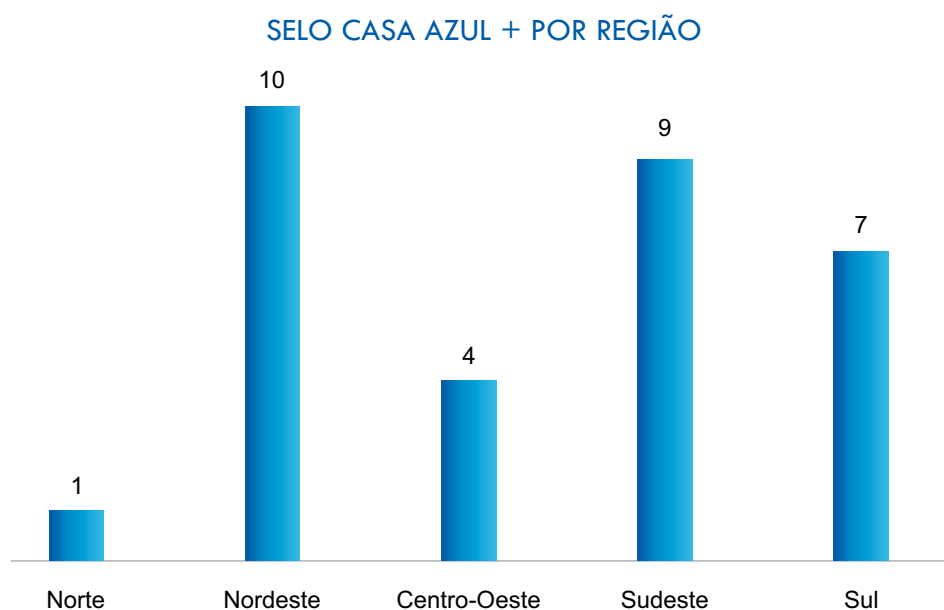


Visita CAIXA Mais Brasil  
Unidade Habitacional em Belém do Pará



- Qualidade Urbana e Bem Estar;
- Eficiência Energética e Conforto Ambiental;
- Gestão Eficiente da Água;
- Produção Sustentável;
- Desenvolvimento Social;
- Inovação.

Durante o ano de 2020, 31 empreendimentos obtiveram o Selo Casa Azul + CAIXA, distribuídos conforme a gráfico abaixo:



Fonte: Diretoria de Habitação / CAIXA

Para saber mais sobre Habitação na CAIXA, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 62 deste documento.

## ECOFICIÊNCIA

103-2, 103-3/305, 305-1; 305-2, 305-3

### INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE

Para contribuir com uma economia de baixo carbono e reconhecendo o impacto ambiental gerado pelas operações do banco, elaboramos e reportamos anualmente nosso Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, monitorando resultados e propondo ações mitigadoras.

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa CAIXA segue as diretrizes do Painel Intergovernamental para as Mudanças do Clima (IPCC) e as diretrizes

do GHG Protocol – *Greenhouse Gas Protocol* e abrange as seguintes fontes de emissões de GEE: geradores a diesel, agências móveis, carros locados, gases de ar condicionado, gases de extintores, compra de energia elétrica, transporte de materiais, de valores, de malotes, resíduos sólidos gerados na operação (papel), efluentes gerados na operação, viagens aéreas, táxi, deslocamento casa-trabalho.

O nosso inventário de emissões de GEE passa anualmente por auditoria externa, a fim de garantir a transparência e confiabilidade dos dados. Pelo sétimo ano

consecutivo (2013 a 2019) alcançamos o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG *Protocol* pela confiabilidade nas informações prestadas garantida pela verificação externa. O inventário está disponível para consulta no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG *Protocol*.

## PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Temos projeto de instalação de fazenda fotovoltaica em Minas Gerais com expectativa de geração de 9 GWh por ano de energia limpa, a ser compensada no consumo de energia das unidades instaladas no estado.

### Lux CAIXA

O Lux CAIXA é um programa interno que faz a integração de todas as ações de eficiência energética da empresa:

Em 2020, o programa obteve os seguintes resultados:

- Conexão de oito novas unidades fotovoltaicas da CAIXA às concessionárias locais.
- Operação da fazenda Jardim de energia solar da CAIXA: 2,1 MW de potência, 3,3 GWh de

geração de energia e economia estimada de R\$ 2,5 milhões/ano.

- Substituição de 67 mil lâmpadas para LED, representando uma economia de R\$ 2 milhões.

Ressaltamos que em 2020 o consumo de energia foi influenciado pela redução de atividades em unidades CAIXA devido à pandemia da covid-19 e à adoção de *home office*.

### Consumo de água

Continuamos a atuar para reduzir o consumo de água com ações iniciadas ainda em 2018. Em 2020, o consumo de água aponta para uma redução de consumo da ordem de 150 mil m<sup>3</sup>, influenciada também pela diminuição de atividade em unidades da CAIXA, devido à pandemia da covid-19.

### Obras

Disponibilizamos desde 2012 a “Cartilha de Gestão de Resíduos Sólidos em obras da CAIXA” e exigimos em nossas contratações que a empresa crie um “Plano de Gestão de Resíduos da Construção”, inclusive para o entulho das obras, conforme a legislação vigente.

## CADEIA DE Fornecedores

102-9

### CDP SUPPLY CHAIN

O CDP (*Carbon Disclosure Project*) *Supply Chain* é um programa que apoia empresas no engajamento de seus fornecedores, de forma a contribuir com a mitigação das mudanças climáticas e da crise hídrica. Somos membros desse Programa desde 2016 e, desde então, trabalhamos para a construção de estratégias de engajamento de fornecedores, por meio da análise dos riscos e oportunidades e ampliação de conhecimentos e experiências relacionados às mudanças climáticas e à segurança hídrica. Tal ação está

alinhada a nossa Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores.

Os fornecedores selecionados são convidados a responder um questionário sobre o gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa e uso da água em suas operações. Para isso, recebem capacitação para melhor compreensão dos riscos e oportunidades relacionados a esses temas para o seu negócio, além de aprenderem a utilizar a ferramenta *on-line*.

Na edição 2020, os treinamentos (mudanças climáticas e recursos hídricos) aconteceram na modalidade *online*, em razão da pandemia do coronavírus, e,

assim como em 2019, a capacitação para fornecedores de banco aconteceu separadamente. Os participantes foram conscientizados e capacitados em relação aos temas mais relevantes dentro do assunto, além de terem contato com o questionário e a possibilidade de retirar dúvidas sobre o programa e sua aplicabilidade prática.

Após o preenchimento do questionário, as empresas recebem um relatório do CDP apontando as oportunidades identificadas e são convidadas a construir um plano de trabalho para redução das emissões e melhorias nos processos, o que contribui de maneira direta nos serviços prestados à CAIXA.

As taxas de resposta dos fornecedores da CAIXA deste ano foram:

#### **Taxas de Respostas CDP Supply Chain:**

Mudanças Climáticas = 38% (48/125 responderam);  
Segurança Hídrica = 27%  
(34/124 responderam).

estimular a economia dos municípios, por meio da geração de emprego e do recolhimento local de Impostos Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

A modalidade pregão eletrônico correspondeu a aproximadamente R\$ 4,6 bilhões.

Para saber mais sobre o pagamento de fornecedores em 2020, acesse o Relatório de Gestão, disponível na página 127 deste documento.

Como forma de gerenciar os impactos de nossos negócios, estendemos nossa atenção a aspectos socioambientais em toda a nossa cadeia de fornecimento.

Além de questões econômico-financeiras, os contratos firmados com nossos fornecedores incluem cláusulas relacionadas à ética, à responsabilidade social e ambiental e aos direitos humanos, como o repúdio ao trabalho infantil, 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 obrigações contratuais de qualquer natureza fica sujeito a penalidades de acordo com a falta cometida, que variam da advertência à declaração de inidoneidade. Em 2020, assinamos 15.618 contratos administrativos, totalizando 7.310 fornecedores distintos, cujas características informamos abaixo:

- Valor Total Contratado: R\$ 6,3 bilhões;
- Valor Contratado via Pregão Eletrônico: R\$ 4,6 bilhões;
- Contratos Administrativos Assinados: 15.616
- Fornecedores Distintos: 7.310, sendo:

Pessoas Jurídicas		Pessoas Físicas		TOTAL
Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	
7.096	97,07%	214	2,93%	7.310

\*Não foram contabilizadas as permissões de lotéricos  
Fonte: Superintendência Nacional Contratos / CAIXA

Região	Quantidade PF	Quantidade PJ
Centro-Oeste	70	972
Nordeste	50	1.069
Norte	21	237
Sudeste	65	3.041
Sul	8	1.777

Fonte: Superintendência Nacional Contratos / CAIXA

## COMBATE À CORRUPÇÃO

205-3

Em 2020 não houve tramitação de rescisão/não renovação ou suspensão de contratos de fornecedores por violação de cláusulas relacionadas à corrupção.

Os contratos administrativos celebrados, sob a égide da Lei nº 13.303/2016, possuem as seguintes cláusulas sobre o respeito dos critérios de impostos e corrupção:

• Obrigação da contratada de comprovar o pagamento das obrigações trabalhistas e sociais, bem como o recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre os serviços;

- Obrigação da contratada de observar com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, elaborado em função da Lei nº 12.846/2013 e entregue à contratada no ato da assinatura do instrumento contratual;
- Responsabilidade da CAIXA efetuar as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente;
- Quando o contrato prevê prestação de serviços com mão-de-obra dedicada à CAIXA, a nota fiscal/fatura apresentada pelo fornecedor, para fins de pagamento, deve estar acompanhada de comprovante de pagamento das obrigações trabalhistas e sociais referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto do contrato;
- Previsão expressa de que todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes, correrão por conta exclusiva da contratada;
- Possibilidade de aplicação de penalidades à contratada no caso de condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou se deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais, comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013, violar o Código de Conduta do fornecedor CAIXA.

## Combate à corrupção

Temos o direito de fiscalizar a observância das disposições contratuais, podendo promover as diligências que entendermos necessárias para verificar a aderência da contratada à legislação anticorrupção.

Vale mencionar, ainda, que o edital prevê a assinatura do Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental, que deve ser assinado pela empresa vencedora da licitação, e compõe o processo administrativo. Este Termo traz considerações sobre princípios éticos e morais, e em seguida uma afirmação de compromisso da empresa, dentre outros, de:

- Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em nome da empresa ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
- Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
- Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.

Temos sob nossa gestão normativos que orientam os empregados sobre licitações, formalização de contratações e gestão de contratos, os quais refletem as disposições da legislação aplicável, bem como as orientações emanadas dos órgãos de controle e fiscalização, em especial jurisprudências do TCU. Entre esses normativos, destacamos a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e a Política Anticorrupção da CAIXA, que orientam a atuação dos dirigentes, empregados, terceirizados, contratados, fornecedores e parceiros do conglomerado CAIXA.

No que se refere à incorporação de adicionalidades socioambientais nas contratações, a CAIXA oferece



regras e procedimentos cuja finalidade é incentivar seus gestores de contratos a estabelecerem critérios e práticas de sustentabilidade na especificação de bens e serviços.

Na mesma linha, a Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores estabelece o conjunto de princípios e diretrizes relacionados à sustentabilidade a ser considerado em todas as nossas atividades na aquisição de bens, serviços e obras e no relacionamento com fornecedor.

Referida Política busca o envolvimento de todas as áreas gestoras na avaliação do impacto socioambiental presente nas demandas de contratação, indicando

as formas de prevenção e/ou mitigação de seus efeitos, enquanto oportunidade de agregar adicionalidades socioambientais aos bens e serviços, induzindo o mercado e os fornecedores a adotá-los, num movimento de evolução permanente para a excelência na sustentabilidade.

Compete ao gestor do contrato estabelecer critérios e/ou aspectos de sustentabilidade na especificação técnica do objeto, na execução dos serviços contratados, no fornecimento de bens ou, ainda, nas obrigações da contratada, com vistas a contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, informando-as em sua solicitação de contratação.

## REPRESENTATIVIDADE

# Fóruns Nacionais e Internacionais

102-12, 102-13

Participamos de diferentes fóruns nacionais e internacionais com vistas a aderir e contribuir com as melhores práticas de mercado no que se refere à responsabilidade socioambiental e à sustentabilidade de nossas atividades. Entre elas destacamos: Pacto Global (Pnud), Princípios do Equador, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável

(Cebds), Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib), *Principles for Responsible Investment* (PRI), *Carbon Disclosure Project* (CDP), *United Nations Environment Program - Finance Initiative* (UNEP-FI), Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES).



# Capítulo 6

## MATERIALIDADE DO RELATÓRIO

### CONEXÃO COM A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



GOVERNANÇA



PROMOÇÃO AO DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL



DIVULGAÇÃO E REPORTE  
DE INFORMAÇÕES

### CONEXÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES  
EFICAZES



PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



Dona Marisvalda  
Visita CAIXA Mais Brasil em Itabuna/BA



# MATERIALIDADE

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

Em 2019, foi realizada uma pesquisa aplicando um novo processo de identificação e priorização dos temas considerados mais relevantes para a CAIXA. O trabalho envolveu uma avaliação sistêmica da capacidade de geração de valor da CAIXA, incluindo a análise de indicadores já reportados e o levantamento de outros indicadores recomendados por fontes de referência, como o GRI *Standards*, a *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), *Dow Jones*, *International Financial Reporting Standards* (IFRS), o Formulário 20-F, entre outros. Além disso, foram considerados os Princípios para Relato definidos pela GRI para garantir a transparência no processo: equilíbrio, comparabilidade, exatidão, tempestividade, clareza e confiabilidade.

O processo de Materialidade levou em consideração os temas classificados como materiais por outras instituições do setor financeiro, entidades setoriais e movimentos da sociedade.

Visando dar maior consistência e comparabilidade, os públicos de interesse levantados foram: acionistas, clientes, fornecedores, parceiros, governo, reguladores, público interno, entidades setoriais e sindicatos. Para cada um deles foi definido o método de consulta mais adequado, sendo questionário *on-line*, pesquisa secundária e questionário para a alta administração CAIXA. No total, obtivemos cerca de 11 mil participações, entre representantes internos e externos.

Ao final do processo foram elencados sete temas materiais classificados como de Muito Alta Importância / Alta Importância (visão externa) e Alta Importância/ Importante (visão interna). A fim de ampliar a cobertura dos temas considerados materiais, foram incluídos outros seis temas classificados como Alta Importância

(visão externa) e Importante (visão interna), totalizando assim 13 temas.

Neste relatório são reportadas informações referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 e abrangem toda a rede de atendimento da empresa no Brasil – agências e unidades administrativas. Também cobrem um amplo espectro de impactos externos dos programas sociais e de transferência que a instituição opera na condição de parceira estratégica do Governo Federal.

A coleta de informações ocorreu por meio da mobilização de diferentes diretorias, superintendências e gerências nacionais do banco. Os dados financeiros estão baseados no Relatório de Administração da CAIXA e seguem as diretrizes contábeis brasileiras (BR GAAP). Destaca-se ainda que o conteúdo da parte três do relatório, que trata do Relatório de Sustentabilidade, foi verificado por auditoria independente.

Os dados não financeiros foram relatados de acordo com a Norma GRI. Além dos indicadores do GRI *Standards* definidos a partir da materialidade, também foram considerados indicadores setoriais da versão G4 (*Sector Disclosures* – Setor Financeiro) que ainda seguem vigentes por não terem uma definição dentro do novo protocolo de reporte. Esses indicadores podem ser consultados no Sumário GRI, na página 264 deste documento.

E ainda, em que pese não ter sido elencado nos temas materiais, incluímos o reporte ao indicador 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído, por avaliarmos que se trata de um tema relevante para o banco. A tabela referente ao DVA está disponível nas Demonstrações Contábeis, anexas a este relatório.

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

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
<b>DISCLOSURES GERAIS</b>			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-1: Nome da Organização	Caixa Econômica Federal	
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços	189, 190, 194	
	102-3: Localização da sede	Vinculada ao Ministério da Economia, a CAIXA é uma instituição financeira com sede na capital federal, Brasília.	
	102-4: Localização das operações	189	
	102-5: Propriedade e forma jurídica	Constituída sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa.	
	102-6: Mercados atendidos	189	
	102-7: Porte da organização	189, 190	
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	206, 271	
	102-9: Cadeia de fornecedores	255	
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não foi verificado, em 2020, mudanças significativas na cadeia de fornecimento da CAIXA.	
	102-11: Princípio ou abordagem de precaução	202	
	102-12: Iniciativas externas	240, 258	
	102-13: Participação em associações	258	
<b>ESTRATÉGIA</b>			
	102-14: Declaração do decisor mais graduado da organização	3	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
	102-16: Valores, princípios padrões e normas de comportamento	Informações sobre missão, visão e valores da CAIXA estão disponíveis no seguinte endereço: <a href="http://www.caixa.gov.br/Sobre-a-CAIXA">www.caixa.gov.br&gt;Sobre a CAIXA</a>	
<b>GOVERNANÇA</b>			
	102-18: Estrutura de governança	192, 193	
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-40: Lista de partes interessadas	262	
	102-41: Acordos de negociação coletiva	211	
	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	262	
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas	262	
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	262	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	262	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	262	
	102-47: Lista de tópicos materiais	262	
	102-48: Reformulações de informações	Não houve reformulações de informações referente a relatórios dos exercícios anteriores.	
	102-49: Alterações no relatório	Não houve alterações.	
	102-50: Período coberto pelo relatório	01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020	
	102-51: Data do último relatório	Relatório publicado em 2020	
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	Anual	
	102-53: Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	gersa@caixa.gov.br	
	102-54: Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial	
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	264	
	102-56: Verificação externa	A CAIXA contrata anualmente auditoria independente para realizar a verificação externa do Relatório de Sustentabilidade, a fim de garantir a confiabilidade, clareza, exatidão e transparência das informações reportadas.	
TÓPICOS MATERIAIS			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	As Demonstrações do Valor Adicionado (DVA) estão disponíveis na página 10 das Demonstrações Contábeis 2020. O documento pode ser acessado pelo seguinte endereço: <a href="https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap_Demonstracoes_Contabeis_2020.pdf">https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap_Demonstracoes_Contabeis_2020.pdf</a>	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		
	103-3: Avaliação da forma de gestão		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído		



STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
<b>ANTICORRUPÇÃO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	198	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	198	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	198	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	199, 257	
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas adotadas	199, 257	
<b>AMBIENTAL</b>			
<b>EMISSIONES</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	254	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	254	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	254	
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões de GEE Diretas (Escopo 1)	255	
	305-2: Emissões de GEE Indiretas (Escopo 2)	255	
	305-3: Outras Emissões de GEE Indiretas (Escopo 3)	255	
<b>SOCIAL</b>			
<b>EMPREGO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	218	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	218	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	218	
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	211, 272	
	401-2: Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	218	
	401-3: Licença maternidade e paternidade	272	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	215	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	215	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	215	
GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional	403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	273	
	403-4: Saúde e segurança cobertos por acordos formais.	216	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	213	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	213	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	213	
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	215	
	404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	214	
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	217	
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	208	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	208	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	208	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados	208	
	405-2: Proporção de salário básico e remuneração de mulheres para homens	208	
MARKETING E ROTULAGEM			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	222	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	222	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	222	
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2: Casos de não conformidade relacionadas a informações e rotulagem de produtos e serviços	No que se refere ao monitoramento de Normas Externas não existe histórico de descumprimento/ não conformidade de qualquer regramento que trate de "Informações e rotulagem de produtos e serviços".	
PRIVACIDADE DO LIENTE			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	234, 236	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	234, 236	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	234, 236	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1: Queixas e reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	O dado quantitativo é de caráter sigiloso e estratégico, por isso não é reportado pela CAIXA neste relatório.	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
INOVAÇÃO			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	233	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	233	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	A Norma GRI não possui indicador específico sobre o tema "Inovação" e não foram identificados em outros protocolos públicos indicadores que pudessem ser reportados. Por isso, a temática está sendo reportada considerando informações internas geradas por áreas da CAIXA.	
RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	222	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	222	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	222	
INCLUSÃO SOCIAL			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	249	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	249	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	249	
TRANSPARÊNCIA			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	198	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	198	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	198	
CRÉDITO E INADIMPLÊNCIA			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	227	
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	227	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	227	
SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS (versão G4)			
PORTFÓLIO DE PRODUTOS			
	DMA (Antigo FS1): Políticas com componentes socioambientais específicos aplicados às linhas de negócios	241	
	DMA (Antigo FS2): Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios	241	
	DMA (Antigo FS3): Processos para monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações	241, 246	

STANDARD GRI	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO
	DMA (Antigo FS4): Portfólio de Produtos: Processo (s) para melhorar a competência do pessoal na implantação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	240	
	DMA (Antigo FS5): Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais	241, 246	
	FS6: Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação	231, 241, 278	
	FS7: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	190, 231, 240, 247, 249, 250, 252	
	FS8: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	240, 241, 247, 252	
AUDITORIA			
	DMA (Antigo FS9): Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos	202	
CONTROLE ACIONÁRIO ATIVO			
	FS10: Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais	241, 246	
	FS11: Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	241, 246	
COMUNIDADES LOCAIS			
	FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminadas por tipo	190	
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	190, 230	
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
	DMA (antigo FS15): Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	222, 227, 228, 231	
	DMA (antigo FS16): Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	241, 228	





# **Anexos**

## EMPREGADO POR REGIÃO E GÊNERO 102-8

Região	2019			2020		
	Mulher	Homem	Subtotal	Mulher	Homem	Subtotal
Centro-Oeste	6.684	8.448	15.132	6.893	8.640	15.533
Nordeste	5.485	8.907	14.392	5.345	8.738	14.083
Norte	1.467	2.139	3.606	1.389	2.076	3.465
Sudeste	17.551	19.313	36.864	16.852	18.720	35.572
Sul	6.186	7.886	14.072	5.850	7.442	13.292
<b>Total</b>	<b>37.373</b>	<b>46.693</b>	<b>84.066</b>	<b>36.329</b>	<b>45.616</b>	<b>81.945</b>

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2020.

## EMPREGADOS POR REGIÃO, CARREIRA E GÊNERO

Região	Diretor		Administrativa		Profissional		Carreira em extinção		Total		
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	Subtotal
Centro-Oeste	8	23	6.689	8.213	193	400	3	4	6.893	8.640	15.533
Nordeste	0	0	5.201	8.280	143	444	1	14	5.345	8.738	14.083
Norte	0	0	1.349	1.969	40	105	0	2	1.389	2.076	3.465
Sudeste	0	1	16.465	17.991	384	715	3	13	16.852	18.720	35.572
Sul	0	0	5.728	7.070	122	371	0	1	5.850	7.442	13.292
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>35.432</b>	<b>43.523</b>	<b>882</b>	<b>2.035</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>36.329</b>	<b>45.616</b>	<b>81.945</b>

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2020.

## ADMISSÕES POR REGIÃO, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

Região	Faixa Etária									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	M	H	Subtotal	M	H	Subtotal	M	H	Subtotal	M	H	Subtotal
Centro-Oeste	3	7	10	18	56	74	2	6	8	23	69	92
Nordeste	12	36	48	71	82	153	2	2	4	85	120	205
Norte	12	13	25	34	57	91	2	0	2	48	70	118
Sudeste	9	14	23	55	42	97	3	1	4	67	57	124
Sul	5	5	10	20	10	30	0	1	1	25	16	41
Total	41	75	116	198	247	445	9	10	19	248	332	-
	20,00%			76,72%			3,28%			580		

Fonte: Base SISRH. Posição 31/12/2020.

## ROTATIVIDADE POR REGIÃO, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA 401-1

Região	Faixa Etária									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	M	H	Subtotal	M	H	Subtotal	M	H	Subtotal	M	H	Subtotal
Centro-Oeste	0,93%	1,75%	1,43%	0,36%	0,83%	0,61%	8,98%	4,48%	6,01%	1,77%	1,78%	1,77%
Nordeste	3,69%	5,89%	5,15%	1,04%	1,10%	1,07%	11,42%	4,31%	6,35%	3,06%	2,19%	2,52%
Norte	7,83%	6,76%	7,22%	1,81%	2,41%	2,17%	5,43%	3,59%	4,23%	2,77%	2,89%	2,84%
Sudeste	2,25%	2,19%	2,21%	0,46%	0,54%	0,50%	7,35%	4,08%	5,35%	1,93%	1,63%	1,77%
Sul	2,27%	1,67%	1,93%	0,47%	0,51%	0,49%	8,96%	5,16%	6,31%	2,09%	2,10%	2,10%
Total	2,69%	3,22%	3,01%	0,58%	0,79%	0,69%	8,39%	4,38%	5,76%	2,12%	1,90%	-
	3,01%			0,69%			5,76%			2,00%		

\*[(nº de desligamentos no ano + nº admissões no ano)/2] / total de empregados no último dia do período considerado.

Fonte: GN Performance de RH.

## LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE 401-3

Tipo de licença	Quantidade de empregados* que iniciaram a licença em 2020		Quantidade de empregados que gozaram a licença e retornaram ao trabalho em 2020		Quantidade de empregados que gozaram a licença em 2019 e permaneceram no trabalho 12 meses após o término da licença		Taxa de retenção**	
	M	H	M	H	M	H	M	H
MATERNIDADE	1.308	1	1.591	1	1.846	0	99,68%	100,00%
PATERNIDADE	1	1.670	1	1.668	1	1.736	100,00%	99,14%
ADOÇÃO	16	1	19	1	25	3	100,00%	100,00%

Fonte: SISRH – Posição: 31/12/2020.

\* Computados empregados com vínculo.

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

Em 2020, ocorreu um forma de gozo da licença paternidade:

A partir do acordo coletivo 2016-2018, o período da licença-paternidade para pais de crianças nascidas a partir de 27/12/2016 passou a ser de 20 dias consecutivos. Para fazer jus ao benefício, o empregado deve requerer, em até dois dias após o nascimento do filho, e comprovar a participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável.

A licença-adoção é concedida por um prazo de até 180 dias corridos ao empregado ou empregada, quando da obtenção do Termo de Adoção Judicial ou Termo de Guarda Judicial para fins de Adoção.

A adoção ou guarda judicial conjunta, decorrente do mesmo processo, enseja na concessão de licença-adoção a apenas um dos adotantes ou guardiães. Sendo ambos empregados CAIXA, um tem direito ao período de licença-adoção e o outro usufrui da licença-paternidade.

## LICENÇA TRATAMENTO DE SAÚDE 403-2

Licença Tratamento Saúde (LTS) - 2019										
Região	Dias Perdidos		Qtd Empregados		LEP		Dias Totais		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	68.481	80.360	4.280	4.424	8.448	6.684	3.030.836	2.403.433	2,26	3,34
Nordeste	69.701	55.642	4.151	3.430	8.907	5.485	3.140.460	1.938.656	2,22	2,87
Norte	19.230	17.386	914	852	2.139	1.467	753.894	519.465	2,55	3,35
Sudeste	129.191	158.575	8.137	9.863	19.313	17.551	6.939.746	6.319.539	1,86	2,51
Sul	41.286	44.199	2.574	2.810	7.886	6.186	2.812.587	2.200.066	1,47	2,01
Total Gênero	327.889	356.162	20.056	21.379	46.693	37.373	16.677.523	13.381.159	1,97	2,66
<b>Total CAIXA</b>	<b>684.051</b>		<b>41.435</b>		<b>84.066</b>		<b>30.058.682</b>		<b>2,28</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2019

Licença Tratamento Saúde (LTS) - 2020										
Região	Dias Perdidos		Qtd Empregados		LEP		Dias Totais		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	68.229	79.055	3.610	3.747	8.640	6.893	3.140.278	2.512.422	2,17	3,15
Nordeste	78.730	62.620	3.986	3.089	8.738	5.345	3.173.660	1.939.931	2,48	3,23
Norte	24.739	18.458	1.013	797	2.076	1.389	748.354	500.057	3,31	3,69
Sudeste	144.972	158.491	7.087	8.066	18.720	16.852	6.830.070	6.147.669	2,12	2,58
Sul	43.507	43.835	2.241	2.466	7.442	5.850	2.715.743	2.135.010	1,6	2,05
Total Gênero	360.177	362.459	17.937	18.165	45.616	36.329	16.608.105	13.235.089	2,17	2,74
Total CAIXA	722.636		36.102		81.945		29.843.194		2,42	

Fonte: SISRH 31/12/2020

## LICENÇA POR ACIDENTE DE TRABALHO

LAT 2019 - DOENÇA PROFISSIONAL						
Região	Dias Perdidos		Empr. LAT		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	5.275	9.484	38	75	0,17%	0,40%
Nordeste	7.167	7.963	48	51	0,23%	0,41%
Norte	2.579	2.180	15	12	0,34%	0,42%
Sudeste	7.643	9.260	62	86	0,11%	0,15%
Sul	3.971	3.532	21	25	0,14%	0,16%
Total Gênero	26.635	32.419	184	249	0,16%	0,24%
<b>Total CAIXA</b>	<b>59.054</b>		<b>433</b>		<b>0,20%</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2019



LAT 2020 - DOENÇA PROFISSIONAL						
Região	Dias Perdidos		Empr. LAT		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	3.282	5.749	19	35	0,10%	0,23%
Nordeste	5.983	5.033	34	25	0,19%	0,26%
Norte	2.517	2.280	13	10	0,34%	0,46%
Sudeste	4.643	6.161	36	38	0,07%	0,10%
Sul	4.062	2.359	18	15	0,15%	0,11%
Total Gênero	20.487	21.582	120	123	0,12%	0,16%
<b>Total CAIXA</b>	<b>42.069</b>		<b>243</b>		<b>0,14%</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2020

**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.

LAT 2019 - ACIDENTE TÍPICO						
Região	Dias Perdidos		Empr. LAT		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	5	95	1	6	0,00%	0,00%
Nordeste	4	216	1	4	0,00%	0,01%
Norte	39	4	1	2	0,01%	0,00%
Sudeste	417	1.966	7	25	0,01%	0,03%
Sul	191	77	7	4	0,01%	0,00%
Total Gênero	656	2.358	17	41	0,00%	0,02%
<b>Total CAIXA</b>	<b>3.014</b>		<b>58</b>		<b>0,01%</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2019

LAT 2020 - ACIDENTE TÍPICO						
Região	Dias Perdidos		Empr. LAT		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	15	62	1	4	0,00%	0,00%
Nordeste	122	94	6	2	0,00%	0,01%
Norte	3	-	1	-	0,01%	0,00%
Sudeste	189	1.028	10	16	0,01%	0,03%
Sul	8	122	1	3	0,01%	0,00%
Total Gênero	337	1.306	19	25	0,00%	0,02%
<b>Total CAIXA</b>	<b>1.643</b>		<b>44</b>		<b>0,01%</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2020

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 de empresa; na prestação espontânea de qualquer serviço à empresa para lhe evitar prejuízo ou proporcionar proveito; em viagens corporativas, 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 corporativas.

LAT 2019 - ACIDENTE DE PERCURSO						
Região	Dias Perdidos		Empr. LAT		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	749	89	7	6	0,03%	0,00%
Nordeste	144	277	2	3	0,01%	0,01%
Norte	173	-	1	-	0,02%	0,00%
Sudeste	688	920	14	15	0,01%	0,02%
Sul	1.137	99	13	3	0,04%	0,00%
Total Gênero	2.891	1.385	37	27	0,02%	0,01%
<b>Total CAIXA</b>	<b>4.276</b>		<b>64</b>		<b>0,01%</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2019

LAT 2020 - ACIDENTE DE PERCURSO						
Região	Dias Perdidos		Empr. LAT		Taxa Absenteísmo	
	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	429	106	2	1	0,01%	0,00%
Nordeste	59	1	1	1	0,00%	0,00%
Norte	-	-	-	-	-	-
Sudeste	123	355	3	6	0,00%	0,01%
Sul	628	80	4	2	0,02%	0,00%
Total Gênero	1.239	542	10	10	0,01%	0,00%
<b>Total CAIXA</b>	<b>1.781</b>		<b>20</b>		<b>0,01%</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2020

Acidente do trabalho de trajeto/percurso é aquele sofrido pelo empregado no percurso rotineiro da residência para o local de trabalho ou vice-versa, a partir do momento em que o empregado atinge a via pública, qualquer que seja o meio de locomoção, inclusive veículo de propriedade do empregado, ou cuja alteração seja por motivo relacionado ao trabalho. Essa conceituação deixou de vigorar em novembro/2019, em virtude da MP 905, de 11 de novembro de 2019 e voltou a ser considerado acidente de trabalho através da MP nº 955/20, de 20/04/2020, que revogou a MP nº 905.

Região	2019							
	Taxa de Lesão (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Doenças Ocupacionais (TDO)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	0,199	0,403	0,175	0,396	0,174	0,395	0,199	0,402
Nordeste	0,234	0,437	0,229	0,412	0,228	0,411	0,233	0,436
Norte	0,371	0,422	0,343	0,421	0,342	0,42	0,37	0,42
Sudeste	0,126	0,193	0,11	0,147	0,11	0,147	0,126	0,192
Sul	0,189	0,169	0,142	0,161	0,141	0,161	0,188	0,169
Total Genero	0,181	0,271	0,16	0,243	0,16	0,242	0,181	0,27
<b>Total CAIXA</b>	<b>0,221</b>		<b>0,197</b>		<b>0,196</b>		<b>0,221</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2019

Região	2020							
	Taxa de Lesão (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Doenças Ocupacionais (TDO)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Centro-Oeste	0,118	0,237	0,105	0,229	0,105	0,229	0,118	0,237
Nordeste	0,191	0,271	0,189	0,26	0,189	0,259	0,191	0,271
Norte	0,343	0,459	0,337	0,458	0,336	0,456	0,342	0,457
Sudeste	0,076	0,138	0,068	0,1	0,068	0,1	0,076	0,138
Sul	0,18	0,118	0,15	0,111	0,15	0,11	0,18	0,118
Total Gênero	0,135	0,185	0,124	0,163	0,123	0,163	0,135	0,185
<b>Total CAIXA</b>	<b>0,157</b>		<b>0,141</b>		<b>0,141</b>		<b>0,157</b>	

Fonte: SISRH 31/12/2020

Cálculo de Taxa de Absenteísmo: (Total de dias Perdidos / Total de Dias de Contrato de Trabalho) X 100

Cálculo da Taxa de Lesão: (Total de dias perdidos de LAT ÷ Total de Dias Trabalhados) × 100

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

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

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

Nota: O Cálculo de Absenteísmo refere-se a dias planejados de trabalho e a contagem de dias perdidos considera o período da licença.

## TREINAMENTO EM COMBATE À CORRUPÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL EM 2020

TREINAMENTOS EM COMBATE À CORRUPÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL 2020			
Categoria Funcional	Empregados Treinados	Empregados Ativos em 31/12/2020	Percentual de Empregados Treinados em 2020
Chefia de Unidade	2.994	4.486	66,74%
Dirigente	32	32	100,00%
Gerencial	12.270	19.465	63,04%
Não Gerencial	21.666	35.850	60,44%
Operacional	10.483	19.950	52,55%
Profissional	1.370	2.162	63,37%
<b>Total Geral</b>	<b>48.815</b>	<b>81.945</b>	<b>59,57%</b>

Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA

## TREINAMENTO EM COMBATE À CORRUPÇÃO POR REGIÃO E CATEGORIA FUNCIONAL EM 2020

TREINAMENTO EM COMBATE À CORRUPÇÃO POR REGIÃO E CATEGORIA FUNCIONAL EM 2020							
Rótulos de Linha	Chefia de Unidade	Dirigente	Gerencial	Não Gerencial	Operacional	Profissional	Total
Centro-Oeste	390	31	1.890	4.667	1.250	232	8.460
Norte	172		618	910	511	54	2.265
Nordeste	538		2.151	3.639	1.878	254	8.460
Sul	538		2.251	3.103	1.809	245	7.946
Sudeste	1.356	1	5.360	9.347	5.035	585	21.684
Total	2.994	32	12.270	21.666	10.483	1.370	48.815
<b>Total %</b>	<b>6,13%</b>	<b>0,07%</b>	<b>25,14%</b>	<b>44,38%</b>	<b>21,47%</b>	<b>2,81%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA



# PORTFÓLIO POR LINHA de negócios

FS6

## PRODUTOS DE CRÉDITO MPE POR REGIÃO

Região	Antecipação de Receitas	Capital de Giro	Cheque Especial	Investimento	Renegociação	Total Geral	Δ % 12 M
Centro-Oeste	11,07%	8,58%	9,14%	5,58%	7,65%	8,54%	138,44
Nordeste	18,79%	16,08%	16,15%	12,91%	13,90%	15,98%	128,44
Norte	3,74%	5,25%	4,62%	6,34%	4,30%	5,22%	107,20
Sudeste	44,37%	46,23%	45,84%	43,89%	41,96%	46,05%	122,57
Sul	22,03%	23,86%	24,25%	31,28%	32,20%	24,21%	118,55
<b>Total Geral</b>	<b>0,35%</b>	<b>94,34%</b>	<b>0,94%</b>	<b>0,76%</b>	<b>3,62%</b>	<b>100%</b>	<b>122,90</b>

Fonte: Diretoria Produtos de Varejo / CAIXA

## PRODUTOS DE CRÉDITO MPE POR ATIVIDADE ECONÔMICA

Região	Antecipação de Receitas	Capital de Giro	Cheque Especial	Investimento	Renegociação	Total Geral	Δ% 12 M
C-21 - Comércio varejista	55,93%	28,44%	30,07%	13,22%	20,62%	28,16%	130,93
C-35 - Outros serviços	4,22%	8,87%	8,76%	8,39%	8,47%	8,83%	159,94
C-18 - Construção	0,67%	7,28%	7,74%	7,31%	9,13%	7,33%	95,50
C-23 - Alojamento e alimentação	2,91%	7,25%	6,57%	8,62%	4,02%	7,12%	253,10
C-29 - serviços	2,33%	6,44%	6,68%	1,78%	7,30%	6,43%	105,23
Outros	33,94%	41,72%	40,18%	60,67%	50,47%	42,14%	106,79
<b>Total Geral</b>	<b>0,35%</b>	<b>94,34%</b>	<b>0,94%</b>	<b>0,76%</b>	<b>3,62%</b>	<b>100%</b>	<b>122,90</b>

Fonte: SIAPC e SICLI

A variação acentuada se deve ao contexto de pandemia da covid-19, fazendo com que o planejamento anual fosse reprogramado, incluindo ações com o intuito de manter o fluxo de caixa das empresas, utilizando os produtos de portfólio e os programas emergenciais criados pelo Governo Federal. Durante os meses do *lockdown* instituído em diversas regiões do país, as micro e pequenas empresas apresentaram, em geral, queda do faturamento.

## AGRONEGÓCIO: CONTRATAÇÕES EM 2020, SEGMENTADO POR REGIÃO, SEGMENTO COMERCIAL E FINALIDADE

REGIÃO	VAREJO			ATACADO		
	Custeio	Comercialização	Investimento	Custeio	Comercialização	Industrialização
Centro-Oeste	19,36%	3,24%	5,00%	1,16%	1,26%	1,51%
Nordeste	3,05%	0,48%	1,84%	0,65%	0,63%	0,32%
Norte	1,33%	0,14%	0,26%	0,11%	0,53%	0,05%
Sudeste	8,02%	0,28%	1,22%	6,34%	0,96%	2,99%
Sul	4,26%	1,64%	0,62%	8,27%	3,80%	20,65%

\*A classificação de região segue a configuração geopolítica utilizada pelo IBGE.

\*\*A classificação por segmento comercial é definida internamente: Clientes PJ com faturamento bruto anual superior a R\$ 50 milhões são encarteirados como "ATACADO", demais clientes PJ e clientes PF encarteirados como "VAREJO";

\*\*\*As finalidades custeio, investimento, comercialização e industrialização estão definidas pelo MCR – Manual do Crédito Rural, sob gestão do BACEN.

### BCD ECOEFICIÊNCIA POR REGIÃO

REGIÃO	INVESTIMENTO	Δ% 12 M
Centro-Oeste	12,25%	95,57
Nordeste	8,54%	-4,99
Norte	6,00%	-30,56
Sudeste	53,28%	26,01
Sul	19,93%	61,32
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>27,35</b>

Fonte: Diretoria Produtos de Varejo / CAIXA

### BCD ECOEFICIÊNCIA POR CNAE

CNAE	Investimento	Δ% 12 M
C-21 - Comércio varejista	39,91%	64,22
C-23 - Alojamento e alimentação	7,51%	5,86
C-31 - Ensino	7,20%	-31,47
C-22 - Comércio de produtos perigosos	6,65%	468,45
C-6 - Madeira	6,10%	-2,39
Outros	32,62%	11,76
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>27,35</b>

Fonte: Diretoria Produtos de Varejo / CAIXA

## PORTFÓLIO DE PRODUTOS DE MICROFINANÇAS POR REGIÃO

REGIÃO	MICROFINANÇAS
Centro-Oeste	10,32%
Nordeste	18,99%
Norte	3,43%
Sudeste	45,48%
Sul	21,78%

Fonte: Diretoria Produtos de Varejo / CAIXA

\* A classificação de região segue a configuração geopolítica utilizada pelo IBGE.

\*\*A classificação levou em consideração a quantidade de contratos realizados no exercício de 2020, nas operações de Microfinanças Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

## CARTEIRA COMERCIAL

PRODUTO	CARTEIRA (em R\$ milhões)
Crédito Pessoal	4.725
CDC	3.985
Consignado	70.162
Construcard	624
Financiamento de veículos	238
Cheque especial	2.294
Penhor	1.821
Renegociação	948
<b>Total</b>	<b>84.796</b>

Fonte: Diretoria Produtos de Varejo / CAIXA

## PRODUTOS DE CRÉDITO DE VAREJO POR REGIÃO

PRODUTO	CENTRO-OESTE	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL
CDC	526	713	257	1.606	882
Cheque Especial	285	393	108	1.006	502
Consignado	8.246	14.433	4.454	30.513	12.517
Construcard	74	86	23	280	161
Financiamento de veículos	29	68	22	92	27
Penhor	224	280	152	863	303
Renegociação	103	143	52	418	232
Crédito pessoal	385	679	252	2.626	783

Fonte: Diretoria Produtos de Varejo / CAIXA

# RELATÓRIO de Asseguração

## LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE CONTIDAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE ANUAL 2020

Aos Administradores  
Caixa Econômica Federal  
Brasília - DF

### INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela Caixa Econômica Federal (“Companhia” ou “CEF”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020 da Caixa Econômica Federal, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

### RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020, de acordo com os critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Assegu-

ração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

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

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade



Anual 2020, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020 da Companhia;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020;
- (d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, testes para observar a aderência às diretrizes e aos critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020.

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

## ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, pode-

ríamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

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

## CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade Anual 2020 da Caixa Econômica Federal não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS).

São Paulo, 28 de maio de 2021

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari  
Contador  
CRC 1SP195838/O-3



**CAIXA**

O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS