

**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2023**



# SUMÁRIO

SUMÁRIO  
INTERATIVO 

3

## **INTRODUÇÃO**

Mensagem do presidente  
Sobre o relatório  
Materialidade  
Destaques 2023

---

15

## **A CAIXA**

A CAIXA por dentro  
Cadeia de valor  
Desempenho econômico  
Negócio de crédito  
Diretrizes contábeis  
Compromisso com a atuação responsável  
e o desenvolvimento sustentável

---

38

## **GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE**

Estrutura de governança  
Integridade  
Transparência  
Gestão de riscos  
Gestão da sustentabilidade  
Inovação  
Parcerias e cooperações em sustentabilidade  
e inovação

---

87

## **RELACIONAMENTOS DA CAIXA**

Relacionamento com stakeholders  
Empregados  
Clientes  
Gestão de parceiros  
Fornecedores  
Governo

---

135

## **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Inclusão social  
Produtos e serviços de pagamentos  
de benefícios sociais

---

171

## **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA**

Gestão ambiental  
Produtos e serviços com benefícios ambientais

---

187

## **CONTEÚDOS ADICIONAIS**

Relatório de Asseguração  
Sumário de conteúdo GRI  
Créditos

---



1

# INTRODUÇÃO

Mensagem do presidente  
Sobre o relatório  
Materialidade  
Destaques 2023



CAIXA



# Mensagem do presidente

GRI 2-22

Orgulho! Palavra que exprime valor e sentimento. Ela é muito significativa para a CAIXA, como também para cada um que participa de suas realizações: empregados, parceiros, clientes, fornecedores, colaboradores terceirizados, órgãos governamentais e reguladores. Todos, de maneira distinta, compartilham e celebram a retomada desse sentimento na CAIXA.

E é com esse orgulho que apresento o nosso Relatório de Sustentabilidade 2023. Um apanhado de resultados que exprimem o compromisso da CAIXA com governança, economia, inclusão social e ações ambientais e climáticas. No período, alcançamos um resultado de R\$ 11,7 bilhões, um crescimento de 20% em um ano.

A CAIXA prima pela diversidade na composição de seu corpo funcional, contando com 45% de mulheres e 55% de homens, com remuneração igualitária e programas de incentivo às lideranças femininas. Negros, indígenas, pessoas

com deficiência e população LGBTQIAP+ compõem o quadro de empregados da CAIXA. O respeito é um valor também difundido para os nossos clientes e para as cadeias de fornecedores e parceiros.

Estamos empenhados, na CAIXA, em melhorar a vida das pessoas. Cabe a nós a tarefa de construir o futuro desta Organização, essencial para um país de muitas diferenças e que sonha com uma realidade de novas perspectivas econômicas, sociais, ambientais e climáticas. Temos orgulho de cuidar dos nossos empregados!

**Carlos Antônio Vieira Fernandes**  
Presidente da CAIXA





Em 2023, reduzimos nossa taxa de absenteísmo em mais de 10%. Para atingir esse resultado, incentivou-se a participação ativa nos Programas de Saúde e Qualidade de Vida da CAIXA, visando aumentar a prática de hábitos saudáveis. Também acompanhamos o Governo Federal que, no ano, iniciou um movimento de retomada da identidade brasileira com foco na redução de desigualdades, no incremento de negócios pautados pela inclusão social e na indução do crescimento econômico, política na qual a CAIXA tem papel de protagonista como empresa 100% pública.

A CAIXA impulsiona o crescimento inclusivo e sustentável do Brasil, contribuindo na distribuição de renda e promovendo o desenvolvimento econômico com justiça social. O Banco faz parte da vida de todos os brasileiros, em especial na atuação das políticas públicas do Governo Federal, como o Bolsa Família, o Minha Casa, Minha Vida (MCMV), o Desenrola e o Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC). Nossos negócios e serviços geram impactos positivos que alcançam todos os brasileiros.

**Somente no âmbito do Minha Casa,  
Minha Vida, em 2023 foram contratados  
R\$ 101,2 bilhões**

A Habitação, nossa grande estrela, fechou 2023 com uma performance significativa, após a retomada da Faixa I do MCMV, dando acesso à moradia digna para os mais vulneráveis. Somente no âmbito do Minha Casa, Minha Vida, em 2023 foram contratados R\$ 101,2 bilhões, incluindo os subsídios, o que equivale a mais de 454 mil novas unidades habitacionais, beneficiando mais de 1,8 milhão de pessoas. No total, foram realizados, no ano, 694,3 mil contratos habitacionais, a maior contratação anual da história da habitação na CAIXA, beneficiando mais de 2,7 milhões de pessoas com acesso à moradia própria. Além disso, até dezembro de 2023, 443 projetos e mais de 101 mil unidades habitacionais obtiveram o Selo Casa Azul + CAIXA, instrumento de classificação de sustentabilidade emitido pela CAIXA para projetos habitacionais com soluções eficientes na concepção, execução, uso, ocupação e manutenção das edificações.

Atuar como principal parceiro do Poder Público, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços para apoiar o desenvolvimento e a inclusão social, na implementação e execução de políticas públicas, continua sendo a concretização do que se chama "DNA público" da CAIXA e evidencia o orgulho em servir à sociedade brasileira. Até 2023, a CAIXA reconheceu 95 municípios com o Selo CAIXA de Gestão Sustentável,

que considera as boas práticas de governança e responsabilidade social, ambiental e climática.

No ano, foram pagos quase R\$ 369,2 bilhões em benefícios sociais, um crescimento de 19,5%, movimentando a economia local e apoiando a retirada de milhões de pessoas da linha da pobreza. A CAIXA teve papel fundamental para minimizar os impactos sociais às comunidades atingidas por calamidades climáticas ou em emergência, atuando como parceira de estados e municípios em ações como a liberação do saque do FGTS para municípios de São Paulo, atingidos por fortes chuvas em fevereiro de 2023, e a antecipação do pagamento do Bolsa Família em cidades do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Rio de Janeiro, Amazonas, Amapá, Alagoas e Paraná.

As Loterias arrecadaram R\$ 23,4 bilhões em 2023, dos quais R\$ 9,2 bilhões tiveram a seguinte destinação social: 43% para seguridade social, 26% para segurança pública, 18% para esportes, 7% para cultura e 6% para saúde e educação.

A CAIXA mantém relevância no agronegócio, com apoio ao pequeno produtor, tendo a carteira de crédito crescido de maneira significativa em 2023, batendo 27%, com saldo de R\$ 56,2 bilhões.



Fechamos o ano com 2,16% de inadimplência na carteira de crédito total, devido à maior eficiência na esteira de cobrança. Também registramos retornos decorrentes do Programa Desenrola Brasil e da campanha Tudo em Dia CAIXA, que registraram R\$ 12,7 bilhões em regularização cadastral, sendo R\$ 5,3 bilhões relativos a dívidas do Financiamento Estudantil – Fies. Manter a inadimplência controlada é determinante para obtermos resultados sustentáveis.

O desenvolvimento sustentável é intrínseco ao nosso propósito e reflete nossa visão de futuro. Os valores de espírito público, integridade, sustentabilidade e inclusão fundamentam a construção dos nossos produtos e orientam nossas ações e nossas decisões. A carteira de finanças sustentáveis atingiu em 2023 o saldo de

R\$ 775,1 bilhões, crescimento de 15,6% em comparação com 2022, variação maior que a carteira de crédito total, que cresceu 10,6% em 12 meses.

Além de signatária do Pacto Global, da ONU, e dos Princípios do Equador, a CAIXA aderiu, em 2023, à Coalizão Verde, iniciativa que reúne 20 bancos públicos de fomento de seis países da região amazônica, em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), a Corporação Andina de Fomento (CAF) e o Banco Mundial. Nós teremos o papel de coordenar o pilar de Instrumentos Financeiros do plano de trabalho, contribuindo para a promoção de soluções financeiras e o fomento a projetos sociais, ambientais e economicamente sustentáveis, com investimentos de até US\$ 20 bilhões até 2030.

Também em 2023, a CAIXA recebeu pela 10ª vez o Selo Ouro do *GHG Protocol*, concedido a empresas que demonstram comprometimento com a transparência e a qualidade na mensuração e divulgação de suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), e manteve, pelo segundo ano consecutivo, seu melhor resultado na divulgação ambiental do *Carbon Disclosure Project (CDP)*, obtendo a nota B. A manutenção da nota demonstra o comprometimento do Banco com uma economia de baixo carbono, verde e regenerativa.

A CAIXA tem a Agenda 2030 como seu norte, atuando em frentes como Trabalho e Renda Sustentáveis, Cidades Sustentáveis, Transição para a Economia de Baixo Carbono, Sustentabilidade Corporativa e Inovação de Impacto.

Para os próximos anos, buscaremos resultados estratégicos a partir da centralidade no cliente, sustentabilidade, soluções inovadoras, fortalecimento da governança e eficiência operacional. Nosso propósito é permanecer como referência em todos os assuntos que fazem da CAIXA um banco que extrapola sua sustentabilidade financeira. Os desafios são grandes, mas a nossa história e o engajamento do nosso time são impulsores para uma realidade mais inclusiva e justa. Zelaremos pela nossa Instituição para que o sentimento de orgulho seja compartilhado por todos os brasileiros, que veem a CAIXA como o banco da viabilidade, o banco da sustentabilidade, o banco que olha para todos, acolhe a todos e resolve os problemas de todos.

Carlos Antônio Vieira Fernandes  
**Presidente**

#### Adendo à Mensagem do presidente

No dia 7 de novembro de 2023, o Sr. Carlos Antônio Vieira Fernandes tomou posse como presidente da CAIXA, conforme nomeação do Exmo. Sr. presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva. Carlos Antônio Vieira Fernandes é graduado em Economia e Estudos Sociais, pós-graduado em Estratégias Empresariais, Comércio Externo e Finanças, mestre em Finanças pela Université Paris 1 Panthéon – Sorbonne e está em processo de doutoramento pela *Management School (IAE)* da *University of Bordeaux*. Empregado de carreira da CAIXA por mais de 30 anos, exerceu cargos de gestão estratégica na área de negócios e de crédito imobiliário. Foi, ainda, consultor-chefe da Presidência da CAIXA. Atuou como ministro interino das Cidades e Integração em períodos alternados, entre 2014 e 2015. Foi secretário executivo do Ministério das Cidades e Integração e, além disso, atuou em outros cargos e funções executivas estratégicas, tais como: diretor-presidente da Fundação dos Economistas Federais (Funcef), diretor-presidente e diretor operacional da Financeira BRB, presidente do Conselho de Administração da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf), presidente do Conselho de Administração da Empresa Brasileira de Transportes Urbanos (EBTU), presidente do Conselho de Administração da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre (Trensurb) e membro do Conselho de Administração da Litel e da VALE.



# Sobre o relatório

GRI 2-2 / 2-3 / 2-5 / 2-14

É com grande satisfação que a CAIXA apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2023. Este documento abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Publicado anualmente, desde 2006, o Relato de Sustentabilidade da CAIXA é apresentado e divulgado de forma apartada ao Relatório Integrado, a fim de conferir maior destaque aos resultados de sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental, climática e de governança. As informações contábeis nele expostas compreendem todo o Conglomerado CAIXA. No entanto, foram excluídos os dados de sustentabilidade das suas empresas, visto que a cada uma delas cabe realizar seu próprio relato.

Este Relatório aborda os temas mais relevantes para a CAIXA, baseado no princípio da materialidade, para garantir informações valiosas e úteis para a tomada de decisão de todos os públicos.

Construímos o Relatório considerando as metodologias:



### Global Reporting Initiative

O documento tem como base a metodologia GRI Standards e também considera os indicadores setoriais da versão G4. Sumário de conteúdo da GRI na página 197.



### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A cada capítulo, é sinalizada a correlação entre os temas tratados e as metas dos ODSs da Agenda 2030 da ONU. Ver página 11.



### Verificação Externa

Realizada pela KPMG Auditores Independentes e aprovada no Conselho de Administração e no Conselho Diretor, assessorados pelo Comitê de Sustentabilidade. O Relatório de asseguaração encontra-se na página 196.

Como ler este relatório:

#### Links externos



Ícones indicando acesso a informações no site da CAIXA

#### Ícones ODS



#### Indicadores

GRI 2-18; SASB IF-EU-110

Sumário Interativo



No caso de elogios, dúvidas, reclamações ou sugestões, envie mensagem para [gersa@caixa.gov.br](mailto:gersa@caixa.gov.br).

# Materialidade

GRI 3-1 / 3-2

A CAIXA manteve vigente, para fins de reporte neste Relatório de Sustentabilidade, a Materialidade elaborada em 2019, formalmente revisada em 2020 e reavaliada internamente a cada exercício. A composição da Materialidade foi definida após terem sido ouvidos os seguintes *stakeholders*: Alta Administração, clientes, fornecedores, governo, órgãos reguladores, empregados, entidades setoriais e sindicatos.

A tabulação e consolidação da consulta resultaram da média de avaliação por público externo e interno. Os temas foram classificados como sendo: de muito alta importância; de alta importância (por *stakeholders* externos); e de alta importância e importantes (por *stakeholders* internos).

Os impactos analisados, com destaque para aqueles identificados como materiais pelos públicos de interesse, foram analisados sob as perspectivas de onde o impacto ocorre (se interna ou externamente à Organização) e qual a sua influência em cada caso.

## Assim, os temas materiais são os seguintes:



Transparência



Privacidade do Cliente e Segurança da Informação



Relações de Trabalho



Inovação



Informações Claras e Justas para os Clientes



Atração, Retenção, Desenvolvimento de Empregados



Inclusão Social



Ética, Conformidade e Combate à Corrupção



Diversidade e Igualdade de Oportunidades



Relações com Clientes



Crédito e Inadimplência



Saúde e Segurança Ocupacional



Proteção e Conservação Ambiental



## Construção de uma nova materialidade

Em 2023, a CAIXA conduziu o processo de revisão de sua materialidade, com sua consequente atualização, que serve como referência para embasar decisões de direcionamento estratégico da Instituição.

Essa atualização foi concluída em dezembro de 2023, após amplo processo de discussão sobre temas relevantes, com grupo formado por representantes de várias áreas da Empresa. Para essa revisão, foram ouvidos: Alta Administração, investidores, clientes, fornecedores, parceiros, governo, órgãos reguladores, empregados, consultores, entidades civis, jovens aprendizes e estagiários.

O processo de atualização foi realizado em quatro etapas, que envolveram a revisão de documentações internas e a identificação, categorização e análise de uma extensa variedade de temas materiais potenciais voltados para a sustentabilidade e alinhados com as demandas e o contexto do negócio, tanto no âmbito interno quanto externo da CAIXA.



## Definição dos novos temas materiais

Como parte do trabalho, foram identificados mais de 100 temas relevantes pelas unidades participantes do grupo de discussão. Após análise, foram apresentados 35 temas aos *stakeholders*, para nova análise e escolha.

O resultado foi que, dos temas apresentados, foram eleitos 14, sendo 11 temas materiais e 3 estratégicos, como segue, na imagem ao lado.

A atualização da Materialidade revela uma evolução na abordagem da CAIXA, destacando uma consciência ampliada das responsabilidades corporativas em aspectos sociais, ambientais, climáticos, financeiros e de governança. Ao incorporar esses elementos em suas estratégias e operações, a Empresa amplia seu impacto positivo na sociedade e fortalece seus relacionamentos com os *stakeholders*.

Além da incorporação desses temas nas futuras revisões dos Planos Estratégicos da CAIXA, a nova Materialidade estará refletida nos relatórios oficiais da Instituição (Relatório Integrado e Relatório de Sustentabilidade, entre outros documentos), de forma mais aprofundada, a partir de 2024.

*Nota:* os temas materiais são os tópicos mais relevantes para a CAIXA de acordo com a metodologia, e que impactam diretamente em suas operações e na sua reputação, com base na visão interna e externa; já os temas estratégicos desempenham um papel crucial na estratégia e nas operações da Instituição. Não estão classificados como temas materiais, de acordo com os critérios de corte e as normas GRI, mas foram definidos como relevantes, em consenso, pelo grupo de discussão e pela Unidade de Sustentabilidade.



## Correlação de temas materiais e estratégicos com ODS

O alinhamento dos temas materiais com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente considerando as metas específicas do Brasil, reflete o compromisso com uma agenda global de sustentabilidade e o contexto local em que operam. Os ODS fornecem um roteiro abrangente para a ação em áreas-chave para o desenvolvimento sustentável, abordando questões sociais, ambientais, climáticas e econômicas.

A CAIXA vem acompanhando a proposição do ODS 18 na Agenda 2030 da ONU. A construção do compromisso, voltado à igualdade étnico-racial, foi assumida voluntariamente pelo Governo Brasileiro na 78ª Assembleia Geral das Nações Unidas, em setembro de 2003. A expectativa é que em 2024, conforme discurso do presidente, o Brasil apresente os indicadores e metas vinculados, no Foro Político de Alto Nível, que reúne autoridades de diversos países.





## Prêmios e reconhecimentos obtidos no ano

- **1º lugar no Concurso de Boas Práticas Correcionais organizado pela Corregedoria-Geral da União.** São consideradas boas práticas correcionais as iniciativas que tenham provocado mudanças, introduzido novos comportamentos ou estabelecido novos padrões dentro das organizações. São avaliados critérios como criatividade, inovação, custo-benefício, impactos efetivos, simplicidade e replicabilidade.
- **1º lugar no Concurso de Boas Práticas para Gestão da Ética.** O prêmio reconhece boas práticas adotadas pelas Comissões de Ética para o fortalecimento da cultura ética.
- **Menção honrosa às iniciativas de capacitação para a cultura digital e criação do CAIXA Tem no Prêmio CUBIC T<sup>2</sup>.** O prêmio reconhece as equipes de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) por sua influência positiva e impacto na liderança de aprendizado e desenvolvimento.
- **2ª melhor Universidade Corporativa do mundo no Evento Global CCU 2023.** A premiação da Global CCU ocorre a cada dois anos e reconhece as melhores iniciativas de educação corporativa no mundo.
- **Selo Ouro do Programa Brasileiro "GHG Protocol".** O prêmio estimula a cultura corporativa de inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) no Brasil para uma agenda de enfrentamento às mudanças climáticas nas organizações e proporciona instrumentos e padrões de qualidade internacional para a contabilização das emissões e publicação dos inventários.
- **9 premiações no sistema Prisma Fiscal, sendo três delas em primeiro lugar.** O prisma fiscal é um sistema de coleta de expectativas de mercado, criado e gerido pela Secretaria de Política Econômica do Ministério da Economia, para acompanhamento da evolução das principais variáveis fiscais brasileiras sob a ótica de analistas do setor privado.
- **1º lugar no 19º Prêmio Banking Transformation, no pilar bancos, categoria meios de pagamento, com o case App Cartões CAIXA.** A categoria premia a solução digital que inova em usabilidade de serviços bancários, uso inteligente de dados e ambiente seguro com foco na inclusão de pessoas.
- **5 vezes no ranking TOP 5 da Pesquisa Focus do Banco Central.** O ranking incentiva o aprimoramento da capacidade preditiva dos participantes da pesquisa e reconhece seu esforço analítico.
- **8ª posição no ranking anual "Top Básico" e 7ª posição no ranking "Top Geral".** O prêmio reconhece a instituições cujas proteções para os principais indicadores econômicos do país mais se aproximam da realidade.
- **100+ Inovadoras no Uso de TI.** A CAIXA está entre as 100+ Inovadoras no Uso de TI, conforme premiação realizada pela IT fórum. O prêmio considera o ambiente inovativo e o protagonismo da área de TI em inovação nas maiores empresas do país.
- **2º lugar na categoria "Desenvolvimento" no Prêmio Ser Humano Brasil.** A modalidade pretende estimular trabalhos que melhorem o desenvolvimento de pessoas e organizações, agregando valor para os seus empregados ou colaboradores, assim como para os demais públicos de interesse ("stakeholders": acionistas, clientes, fornecedores e sociedade).
- **1º lugar na categoria ESG do Prêmio Ser Humano da ABRHDF.** A modalidade pretende que os responsáveis por gestão de pessoas sintam-se estimulados para empreender ações referentes ao meio ambiente, ao social e à governança, visando um crescimento sustentável da sua empresa na sociedade.

- **Recebimento do selo ABRACAM de Conformidade em PLD/FT para o mercado de câmbio.** A associação Brasileira de Câmbio (ABRACAM) é uma instituição sem fins lucrativos, que representa instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central a realizar operações de câmbio no Brasil e empresas que prestam serviços ao segmento. O selo tem como principal objetivo garantir que as instituições certificadas adotem boas práticas nacionais e internacionais na prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo no mercado de câmbio.
- **Top of Mind (33ª edição) na Categoria Poupança, realizado pelo Grupo Folha.** Banco mais lembrado no produto Poupança, segundo a pesquisa *Top of Mind 2023* da Folha de S. Paulo. O produto foi destaque pelo 22º ano consecutivo.
- **Recebimento do CIEERJ do Selo "Amigos da Juventude".** Recebimento do Selo "Amigos da Juventude" em reconhecimento à parceria de grande importância que a CAIXA desempenha no desenvolvimento da juventude carioca para a integração ao mundo do trabalho.
- **Top of Mind – Marcas de Sucesso- Minas Gerais – Mercado Comum.** Banco mais lembrado no *Top of Mind – Marcas de Sucesso – Minas Gerais – Mercado Comum*, no segmento finanças.
- **Recebimento do Título Benemérito da Engenharia de Custos.** A honraria foi concedida pelos serviços prestados em prol das engenharias nas Américas e em reconhecimento à importância da CAIXA na manutenção e divulgação do Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI).
- **Troféu "Empregabilidade Jovem Brasil".** Recebimento do troféu "Empregabilidade Jovem Brasil" entregue pelo Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE). O prêmio reconhece quem faz a diferença pela inclusão produtiva no Brasil.
- **Prêmio "Melhores Empresas para o Jovem Aprendiz no Brasil".** O prêmio, criado em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego e o "Great Place to Work" reconhece as empresas que valorizam o programa Jovem Aprendiz e fazem um excelente trabalho com a juventude.
- **Top 3 do "Mastercard Excellence Program".** O Prêmio reconhece a atuação da CAIXA no mercado brasileiro de pagamentos. Fomos premiados na categoria *Transit* (aprovação das transações por aproximação em transporte público).
- **Agência de Rating Fitch Rating's.** Score 4[+] de Relevância Ambiental, Social e de Governança (ESG) da CAIXA para "Relações com a Comunidade, Acesso Social e Capacidade de Pagamento", reconhecendo a relevância do nosso papel social.
- **Agência de Rating Moody's.** Avaliação positiva no quesito ambiental (E2) no Relatório Moody's Global reconhecendo a nossa baixa exposição a riscos ambientais.
- **Selo autorregulação bancária FEBRABAN.** Manutenção do selo de autorregulação bancária demonstrando o compromisso da CAIXA com as temáticas "relacionamento com o consumidor", "combate ao financiamento ao terrorismo e prevenção à lavagem de dinheiro" e "responsabilidade socioambiental".
- **Avaliação no Carbon Disclosure Project (CDP).** Obtenção pelo segundo ano consecutivo, nota B na avaliação ambiental do Carbon Disclosure Project (CDP). O reporte ao CDP é uma ferramenta importante para nortear os esforços das instituições que querem estar em conformidade com os mais altos padrões de sustentabilidade.



# 2

## A CAIXA

A CAIXA por dentro

Cadeia de valor

Desempenho econômico

Negócio de crédito 2023

Diretrizes contábeis

Compromisso com a atuação responsável  
e o desenvolvimento sustentável



# A CAIXA por dentro

GRI 2-1 / 2-6

A CAIXA (nome jurídico: Caixa Econômica Federal), fundada em 1861, é uma empresa pública do Sistema Financeiro Nacional, vinculada ao Ministério da Fazenda. Embora seja uma instituição financeira inteiramente pública, opera como qualquer outro banco. Possui autonomia administrativa, estando sujeita às normas e à supervisão do Banco Central do Brasil (BCB) e de outros órgãos reguladores.

No entanto, possui um caráter especial, uma vez que é centralizadora e gestora de operações relativas a importantes instrumentos sociais, como Bolsa Família, Abono Salarial, Bolsa Atleta etc. A CAIXA também é responsável pelas operações dos jogos lotéricos no Brasil, desde 1961. Dessa forma, a Instituição atua em segmentos como Governo, Habitação, Varejo, Atacado, bem como em outros negócios.

A Organização segue as orientações da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União, e possui um manual interno que define a estrutura organizacional do Conglomerado CAIXA.

Além de atender a correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais e apostadores, a CAIXA apoia uma série de projetos e iniciativas em todo o Brasil e tem uma posição consolidada no mercado brasileiro como um banco de grande porte, sólido e moderno. A sede da Instituição é em Brasília (DF).

Está presente na maioria (99%) dos municípios brasileiros – das comunidades ribeirinhas aos grandes centros urbanos –, com uma ampla rede de atendimento, composta por agências físicas e digitais, lotéricas, correspondentes CAIXA Aqui, canais de autoatendimento, caminhões-agência e agências-barco.

Na área da habitação, a CAIXA é responsável por 67,3% do crédito habitacional do país (ano-base 2023). Além disso, é responsável pelo atendimento das parcelas mais carentes da população, que necessitam de benefícios do Governo Federal, como o Bolsa Família, e ainda executa políticas públicas de incentivos à educação, à saúde, a projetos de infraestrutura, à segurança pública, à cultura e ao esporte.

O Banco também é responsável por gerir o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e o Programa de Integração Social (PIS) dos trabalhadores, cuidando das contas e realizando os pagamentos nas situações previstas na legislação e nos respectivos regulamentos.

Em 162 anos de história, a CAIXA vem contribuindo para o atendimento geral da população – especialmente nas cidades sem interesse comercial dos bancos privados –, para a inclusão bancária, para

o desenvolvimento regional e para a prosperidade econômica no Brasil. Desde 12 de janeiro de 1861, quando Dom Pedro II assinou o Decreto 2.723, que fundou a Caixa Econômica da Corte, a CAIXA caminha lado a lado com a trajetória do país, acompanhando o seu crescimento e o de sua população.

A Instituição está presente nas principais transformações da história brasileira, como as mudanças de regimes políticos, no desenvolvimento econômico, nos processos de urbanização e no avanço da industrialização, apoiando e ajudando o país. Sempre com um papel protagonista, tendo em vista ser um dos principais agentes de políticas públicas do Governo Federal e um agente transformador para uma sociedade mais justa e menos desigual. A capilaridade da CAIXA possibilita que políticas públicas, principalmente de transferência de renda e de acesso ao crédito, cheguem a milhões de brasileiros.



## Propósito, Visão de Futuro e Valores

A CAIXA nasceu ajudando os brasileiros a realizarem seus sonhos e vem reforçando isso em sua trajetória. O negócio do Banco é construir dignidade! Desde possibilitar acesso a uma moradia digna, até receber um prêmio milionário ou ter educação e suporte para uma vida melhor.

A identidade corporativa da CAIXA, com base no Plano Estratégico Institucional 2023-2028 do Conglomerado CAIXA, é fundamentada nos seguintes direcionadores, como segue:



### Propósito

Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas.



### Visão de Futuro

Ser referência para a sociedade brasileira pelo relacionamento social e comercial, viabilizando cidadania financeira, desenvolvimento sustentável e excelência na execução de políticas públicas, com eficiência e rentabilidade.



### Valores

- **Espírito Público – Servimos para atender à sociedade brasileira.**  
Somos a CAIXA, empresa pública. Todas as nossas ações visam um impacto positivo na sociedade brasileira. Representamos a CAIXA com orgulho, força e união. Com sinergia enfrentamos juntos os desafios. Agimos com excelência nas nossas relações.
- **Integridade – Agimos com integridade e ética.**  
Nossas ações representam os valores e princípios éticos. As pessoas na CAIXA tratam todos e são tratadas com respeito, transparência e honestidade. Repudiamos condutas que possam caracterizar preconceito, discriminação e assédio de qualquer natureza.
- **Sustentabilidade – Atuamos no desenvolvimento sustentável.**  
Nossas relações externas e internas valorizam princípios sustentáveis. Transformamos a sociedade, equilibrando aspectos sociais, culturais, econômicos e ambientais, para o atendimento às necessidades das gerações atuais, e para prover as necessidades das gerações futuras.
- **Inclusão – Praticamos a inclusão.**  
Respeitamos e valorizamos as características individuais. Praticamos a inclusão social, equidade e diversidade em todas as nossas relações. Estimulamos e valorizamos a criatividade e a inovação.  
**Somos guardiões e exemplos desses Valores. Esse é o jeito CAIXA de ser!**

# Cadeia de valor

GRI 2-6

A CAIXA possui um modelo de negócio e uma cadeia de valor estruturados e consolidados.

No ano de 2023, visando promover maior alinhamento da área de sustentabilidade com as diretrizes estratégicas da Empresa, com ênfase no desenvolvimento sustentável e social, foi reforçada a sua atuação junto a toda a Organização. Foi recriada a Vice-Presidência de Pessoas, fortalecendo o posicionamento corporativo relativo ao tema: valorização dos empregados, reconhecimento de talentos e desenvolvimento de competências digitais, além de robustecer a gestão relativa à previdência complementar. Além disso, promoveu-se a racionalização da estrutura organizacional, com foco no tático e

negocial, fortalecendo a estratégia de canais digitais, bem como verticalizando e valorizando o tema Atendimento, em alinhamento às diretrizes estratégicas de foco no cliente. Fomentou-se ademais a gestão e a coordenação da rede, de forma regionalizada e especializada.

Apesar das mudanças citadas em alguns setores da Organização, a sua cadeia de valor, assim como as relações de negócio, foi mantida, quando em comparação com o período anterior.



O modelo de negócio adotado pela Instituição está explicitado e detalhado no **Relatório Integrado 2023 da CAIXA**.





Conheça os principais segmentos de atuação da CAIXA:

## Governo

Neste segmento, a CAIXA moldou uma imagem de solidez e confiança perante a sociedade brasileira, sendo reconhecida pela eficiência nas transferências e repasses de recursos e pela sólida atuação na execução de políticas públicas. A atuação no segmento também tem como clientes o Judiciário e o Regime Próprio de Previdência Privada (RPPS). A Instituição possui vantagens competitivas, tendo em vista a sua eficácia na transferência de recursos, a expertise na gestão de cadastros sociais, na operação e no pagamento de benefícios sociais, além de serviços e produtos comerciais para os estados e municípios.

## Habitação

Principal financiador da casa própria às pessoas físicas, a CAIXA atua como indutor e líder do mercado neste segmento. Devido à sua condição de maior agente nacional de financiamento habitacional e do seu importante papel no desenvolvimento urbano, especialmente do saneamento básico, a Instituição mantém seu diferencial com eficiência nos processos e taxas competitivas.

## Atacado

Para clientes que demandam soluções financeiras cada vez mais customizadas, a CAIXA atua nos segmentos de pessoa jurídica – médias e grandes empresas, movimentando e transacionando maiores volumes financeiros, desenvolvendo soluções de produtos e serviços ligados a crédito comercial, infraestrutura e saneamento, comércio exterior, gestão de ativos e passivos, soluções de mercado de capitais por meio do banco de investimentos, entre outros. Como diferencial competitivo, o Atacado possui ampla rede física de atendimento, com escritórios dedicados e equipes capacitadas e especializadas nos nichos de Agronegócio, Infraestrutura/Saneamento, Construção Civil e Comercial, com elevado engajamento, prestando consultoria financeira para os clientes para a consecução de seus objetivos empresariais.

## Varejo

Com vasta capilaridade e a maior base de cadastro de clientes nos segmentos de pessoa física do Brasil, a rentabilização pelo engajamento e a experiência dos mais de 152,4 milhões de clientes é o maior desafio a ser enfrentado pela CAIXA no segmento.

## Principais números em 2023:

**152,4 milhões**  
de clientes

**150,5 milhões**  
de clientes pessoa física (PF)

**1,9 milhão**  
de clientes pessoa jurídica (PJ)

**25,9 mil**  
terminais de autoatendimento (ATMs) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento.

Parceria com a Rede Banco24Horas:  
**24,1 mil**  
terminais de autoatendimento.



**SIGNIFICATIVA CAPILARIDADE**

presença em **+ de 99%** dos municípios do país

**26,5 mil** PONTOS DE ATENDIMENTO, COMPREENDENDO:

**4,3 mil**  
agências (físicas e digitais) e postos de atendimento

**22,2 mil**  
Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui

**10**  
agências-caminhão

**2**  
agências-barco

**1** Unidade Móvel Automatizada – Contêiner

# Desempenho econômico

A CAIXA, visando cumprir seu propósito institucional, atua para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos, buscando potencializar os níveis de eficiência e rentabilidade do Banco, oferecendo à sociedade brasileira produtos e serviços que promovem a inclusão e a cidadania financeira.

O desempenho econômico-financeiro da CAIXA, em 2023, alcançou patamares bastante expressivos, demonstrando os esforços da Instituição na construção de resultados sustentáveis.



O lucro líquido contábil foi de **R\$ 11,7 bilhões em 2023,**  
**↑ de 20,0% na comparação anual.**



Clique aqui e confira mais informações sobre o desempenho econômico e financeiro da CAIXA.

O lucro líquido contábil foi de R\$ 11,7 bilhões em 2023, crescimento de 20,0% na comparação anual.

Os demais principais destaques do desempenho econômico-financeiro no ano foram:

## Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ milhares)

GRI 201-1

	2022	2023
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>42.551.524</b>	<b>44.047.540</b>
Receita líquida e resultado equivalência	178.815.331	212.421.221
Desp intermed; Retenções e insumos adquiridos	-136.263.807	-168.373.681
<b>Valor econômico distribuído</b>	<b>42.551.524</b>	<b>44.047.540</b>
Pessoal (remuneração e benefícios e FGTS)	23.977.177	26.478.477
Impostos, taxas e contribuições	6.063.399	2.826.936
Remuneração de capitais de terceiros	2.171.947	2.342.547
Remuneração de capitais próprios	10.339.001	12.399.580

Fonte: Demonstrações 4T23 – DVA.

## Carteira de crédito

A CAIXA tem o crédito como seu principal alicerce. Os resultados financeiros do banco em 2023 foram alavancados tanto pelas margens financeiras quanto pelas receitas com serviços, gerando recorde na concessão total de crédito no acumulado de 2023.



Imobiliário

R\$ **733,3**  
bilhões



Comercial\*

R\$ **232,1**  
bilhões



Infraestrutura

R\$ **98,4**  
bilhões



Agronegócio

R\$ **56,2**  
bilhões

\*Inclui cartões, créditos adquiridos e créditos securitizados.

# Negócio de crédito 2023

GRI 2-29, 3-3

**OUTPUTS (NEGÓCIOS GERADOS; IMPACTOS; BENEFÍCIOS):**  
**Ganho de market share**

CAIXA manteve os negócios enquanto os bancos privados reduziram as concessões de crédito diante dos juros altos.

**R\$ 544,3 bi**

em contratação de crédito



**O MAIOR VOLUME DA HISTÓRIA DO BANCO**

**6,8%**  
crescimento sobre 2022

**19,5%**  
Expansão das margens no ano

**RECORDE NAS CONTRATAÇÕES NO CRÉDITO IMOBILIÁRIO**

**R\$ 185,4 bi**



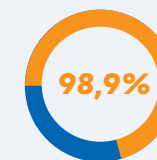
**13%**  
crescimento sobre 2022

**694,3 mil imóveis financiados em 2023**



**5,3 p.p.**  
crescimento sobre 2022

+de **2,7 milhões** pessoas beneficiadas com acesso à moradia própria



**R\$ 733,3 bi**  
Saldo da carteira habitacional

**14,6%**  
superior a 2022

+de **1,3 milhões** empregos gerados

**R\$ 369,2 bi**  
PAGOS EM BENEFÍCIOS SOCIAIS



**19,5%**  
crescimento sobre 2022

**R\$ 159,8 bi**  
pagos no Bolsa Família

**43,4%**  
crescimento sobre 2022



Regularização cadastral e reestruturação financeira para

**459,4 mil clientes**

Renegociados em dívidas por meio do Programa Desenrola Brasil, da campanha Tudo em Dia CAIXA e do Financiamento Estudantil (Fies).

**R\$ 12,7 bi**

**OPERAÇÕES DE CRÉDITO DA CAIXA BATEM RECORDES E TÊM IMPACTOS POSITIVOS PARA O BANCO, OS CLIENTES E A SOCIEDADE**

## Carteira de finanças sustentáveis

A carteira de finanças sustentáveis chegou, em 2023, ao saldo de R\$ 775,1 bilhões, crescimento de 15,6% em relação a 2022, variação maior que a carteira de crédito total do Banco.



Habitação  
R\$ 542,1 bilhões

Saneamento e Infra  
R\$ 93,4 bilhões

Fies  
R\$ 74,3 bilhões

Comercial  
R\$ 43,9 bilhões

MCMV Faixa 1  
R\$ 9,6 bilhões

Agro  
R\$ 11,8 bilhões



## Recorde de contratações no crédito imobiliário

No acumulado de 2023, as contratações no crédito imobiliário foram recordes, alcançando R\$ 185,4 bilhões, 13,0% superior ao ano anterior.

A CAIXA é o banco que apoia o brasileiro no sonho da conquista da casa própria, mantendo-se líder de mercado no segmento imobiliário, apresentando 67,3% de *market share* em financiamentos imobiliários totais e é protagonista na execução de recursos do FGTS, com 98,9% de *share*. No que tange ao ritmo de contratações do crédito imobiliário em 2023 a CAIXA respondeu por 69,6% de todo o crédito concedido no mercado, aumento de 5,3 p.p. em 12 meses.

O saldo da carteira imobiliária finalizou dezembro de 2023 com o valor de R\$ 733,3 bilhões, crescimento de 14,6% em 12 meses. Desse saldo, 57,6% foram concedidos com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e 42,4% foram concedidos com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE). Ambas as fontes de recursos registraram aumento de saldo em comparação com dezembro de 2022: respectivamente, 14,4% e 14,8%. No ano de 2023, as contratações de crédito imobiliário FGTS totalizaram R\$ 109,8 bilhões.

A CAIXA apresentou originação de crédito recorde no Imobiliário, com 694,3 mil imóveis financiados, beneficiando mais de 2,7 milhões de pessoas com acesso

à moradia própria, gerando mais de 1,3 milhão de empregos, impulsionando o crescimento das cidades e a economia nacional.

### Destaques crédito - segmento pessoa física

O segmento de crédito comercial PF encerrou 2023 com R\$ 134,7 bilhões de saldo em carteira. O destaque permanece sendo o crédito consignado, com R\$ 103,2 bilhões de saldo em dezembro de 2023 e 16,6% de *market share* para a CAIXA no mercado brasileiro.

### Destaques crédito – segmento pessoa jurídica

Com relação ao crédito comercial PJ, o saldo da carteira encerrou o ano com 97,4 bilhões, crescimento de 3,8% em relação a 2022. No acumulado de 2023, houve R\$ 66,8 bilhões em contratações, crescimento de 14,3% em relação ao ano anterior. O foco principal da CAIXA continua direcionado à atuação junto a micro e pequenas empresas, que, em 2023, representavam 63,0% do saldo total da carteira.





## Crédito para infraestrutura e saneamento

As operações de infraestrutura e saneamento alcançaram saldo de R\$ 98,4 bilhões em dezembro de 23, crescimento de 1,2% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foram contratados R\$ 15,4 bilhões em 2023, o que constitui crescimento de 91,0% em relação a 2022.

Pela grande relevância e protagonismo que possuem e por estarem intrinsecamente ligadas ao desenvolvimento econômico nacional, essas operações estão inseridas no escopo de atuação estratégico da CAIXA.

## Carteira do agronegócio

No agronegócio, o saldo da carteira atingiu R\$ 56,2 bilhões ao final de 2023, aumento de 27,3% em comparação com o mesmo período de 2022. No segmento pessoa física (PF), o crescimento em 12 meses foi de 41,0%.

## Melhora crescente na qualidade da carteira de crédito da CAIXA

A inadimplência da carteira de crédito total fechou dezembro de 2023 em 2,16%, número que representa redução de 0,52 p.p. em relação a setembro de 2023 e aumento de 0,06 p.p. em comparação com dezembro de 2022. A cobertura da provisão finalizou o ano em 206,3%, capaz de cobrir 2,1 vezes a inadimplência superior a 90 dias. O rating da carteira total possui 93,4% das operações classificadas em níveis de riscos entre AA e C, superando em 0,9 p.p. o rating apresentado no encerramento do ano anterior, demonstrando crescente qualidade e solidez.

A carteira de crédito total da CAIXA possui 92% de seu saldo com garantias, o que representa crescimento de 1,1 p.p. em 12 meses. Há grande concentração em operações de longo prazo, principalmente por conta da carteira imobiliária, que corresponde a 65,5% da carteira total.

Assim, ao final de 2023 o Banco apresentava R\$ 1,7 trilhão em garantias avaliadas na data de concessão do crédito, ou seja, sem considerar eventual valorização das garantias, frente ao saldo da carteira de R\$ 1,1 trilhão, representando uma relação de 155,0% do valor da garantia sobre o saldo devedor.

## Captações

Foi registrado saldo de captações totais da CAIXA de 1,5 trilhão no final de 2023, crescimento de 21,4% em comparação com o final de 2022. Os principais propulsores foram letras, depósitos a prazo e depósitos à vista, que, no mesmo período de comparação, cresceram, respectivamente, 97,2%, 51,8% e 14,2%, compensando a redução de 0,7% na poupança. A relação entre captações totais e a carteira de crédito corresponde a 132,6%.

## Gerenciamento de risco e do capital

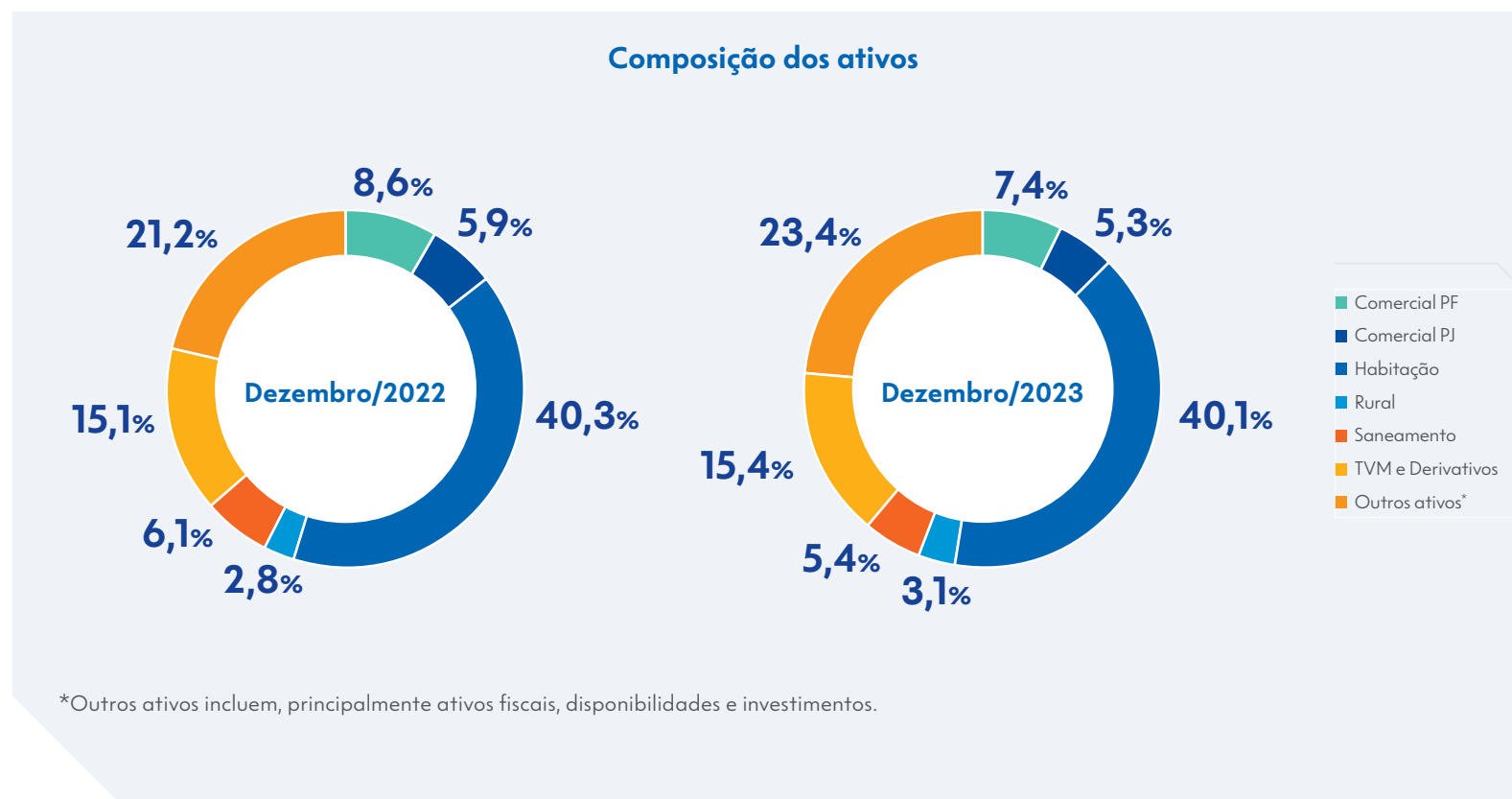
Em dezembro de 2023, os Ativos Ponderados pelo Risco (RWA) totalizaram R\$ 757,9 bilhões e o Patrimônio de Referência (PR) fechou em R\$ 126,4 bilhões.

Dessa forma, os índices de Capital Principal, Nível I e Basileia marcaram 13,9%, 14,1% e 16,7%, mantendo-se acima do mínimo regulatório.

## Ativos

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,8 trilhão em dezembro de 2023, aumento de 15,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, influenciado pela elevação de 10,6% na carteira de crédito, representando

61,2% do total de ativos. A carteira de TVM e derivativos cresceu 17,2% nos últimos 12 meses, representando 15,4% dos ativos CAIXA, enquanto os outros ativos aumentaram 27,5%, representando 23,4% do total de ativos.



## Regularização cadastral

Em junho de 2023, o Governo Federal publicou a Medida Provisória 1.176, que instituiu o Programa Desenrola Brasil, com o objetivo de incentivar a renegociação de dívidas de natureza privada de pessoas físicas inscritas em cadastros de inadimplentes, para reduzir seu endividamento e facilitar a retomada do acesso ao mercado de crédito.

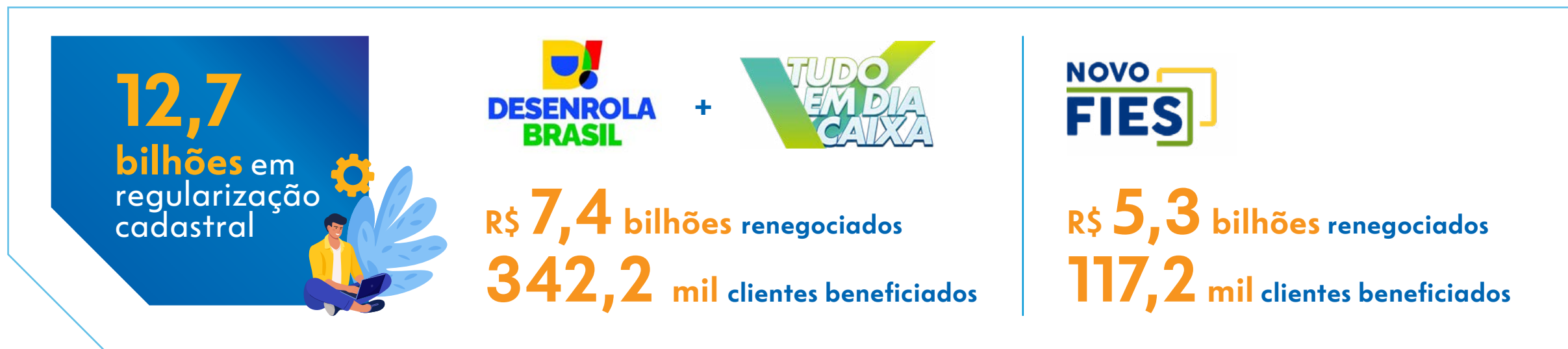
O Programa contribui para a reestruturação financeira das famílias, além de potencializar as outras iniciativas de renegociação do Banco, representando uma oportunidade aos clientes da CAIXA de regularizar seus débitos.

Ao final de 2023, com a participação no Programa Desenrola e a Campanha de Recuperação de Crédito Tudo em Dia, a CAIXA alcançou R\$ 7,4 bilhões em dívidas renegociadas para 342,2 mil clientes, viabilizando a regularização de 437,5 mil contratos.

Quanto ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), as renegociações foram iniciadas em novembro de 2023, contemplando contratos firmados até 31/12/2017 e que estavam em fase de amortização na data de 30/06/2023. Ao final de 2023, foram R\$ 5,3 bilhões renegociados, beneficiando 117,2 mil pessoas.

Somando Programa Desenrola, campanha Tudo em Dia e Fies, foram mais de R\$ 12,7 bilhões em regularização cadastral, para 459,4 mil pessoas.

Os números alcançados expressam o papel da Instituição como agente de políticas públicas do Estado, promovendo condições para que os brasileiros tenham um melhor controle do orçamento familiar e maior dignidade financeira.



## Loterias

Em 2023, as Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 23,4 bilhões, valor 0,9% maior do que o apurado no ano anterior. O total de premiação líquida entregue aos apostadores no período foi de R\$ 7,9 bilhões.

As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social

do Brasil. Em 2023, foram destinados R\$ 9,2 bilhões, o equivalente a 39,2% do total arrecadado, a programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, valor este 1,9% superior ao destinado em 2022, além do retorno à sociedade via pagamentos de Imposto de Renda.

**R\$ 23,4 bi** arrecadados em 2023

**R\$ 9,2 bi** para destinação social

**R\$ 4,0 bi**  
Seguridade

**43%**  
Seguridade Social

**R\$ 2,3 bi**  
Segurança

**26%**  
Fundo Penitenciário Nacional  
Fundo Nacional de Segurança Pública

**R\$ 1,7 bi**  
Esportes

**18%**  
Secretaria Especial de Esportes  
Comitê Olímpico Brasileiro  
Comitê Paralímpico Brasileiro

**R\$ 0,7 bi**  
Cultura

**7%**  
Fundo Nacional de Cultura

**R\$ 0,5 bi**  
Outros

**6%**  
Saúde e Educação



## Pagamento de benefícios sociais

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

Por meio dos canais de atendimento físicos e digitais e da rede parceira, em 2023 a CAIXA realizou o pagamento de benefícios no montante de R\$ 369,2 bilhões, crescimento de 19,5% em relação a 2022, distribuídos em 414,5 milhões de parcelas de programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do INSS em todos os municípios brasileiros.

Destaques para: o pagamento total de R\$ 159,8 bilhões do Bolsa Família, crescimento de 43,4% em relação a 2022, distribuídos em 247,6 milhões de parcelas para 24,3

milhões de famílias; o pagamento de R\$ 135,2 bilhões do INSS, distribuídos em 76,1 milhões de parcelas para 6,5 milhões de beneficiários; e o pagamento de R\$ 47,5 bilhões em Seguro-Desemprego, distribuídos em 30,0 milhões de parcelas para 8,6 milhões de beneficiários.

A CAIXA iniciou, em fevereiro de 2023, o pagamento do Abono Salarial, de acordo com a Resolução do Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (Codefat) 968, de 15 de dezembro de 2022. Aderente ao calendário definido pelo Codefat, os pagamentos foram escalonados entre os meses de fevereiro e julho, observando-se a data de aniversário do trabalhador. Em 2023, foram pagos R\$ 21,8 bilhões, para 21,8 milhões de beneficiários.

Adicionalmente, a CAIXA operacionalizou pagamentos de Auxílio-Gás e demais programas sociais e regionais, no valor de R\$ 4,9 bilhões em 2023.

Convém ainda acrescentar que, em 2023, 15 mil ribeirinhos foram beneficiados com o pagamento de benefícios sociais pela CAIXA.

Esses resultados demonstram que o Banco vem cumprindo sua missão de executar as políticas públicas sociais do Governo Federal, transformando sonhos em realidade por todo o Brasil. Ao apoiar famílias, trabalhadores, empresas, estados e municípios, a CAIXA impulsiona a economia e contribui para a geração de renda e a sustentabilidade em todo o país.

## BENEFÍCIOS SOCIAIS PAGOS EM 2023

R\$ **369,2**  
bilhões

**19,5%**  
crescimento  
sobre 2022

Bolsa Família

R\$ **159,8**  
bilhões

INSS

R\$ **135,2**  
bilhões

Seguro-Desemprego

R\$ **47,5**  
bilhões

Abono Salarial

R\$ **21,8**  
bilhões

Outros

R\$ **4,9**  
bilhões

# Diretrizes contábeis

GRI 2-2

As demonstrações contábeis da CAIXA são elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações) e em conformidade com a regulamentação oriunda do Conselho Monetário Nacional – Resolução CMN 4.818/2020, do Banco Central do Brasil – Resolução BCB 2/2020, do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e das práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem: CAIXA; as controladas CAIXA Loterias, CAIXA Cartões, CAIXA Seguridade, CAIXA Asset; o Fundo de Investimento CAIXA Ibirapuera Renda Fixa; e o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios

ACR IV. Foram elaboradas considerando a eliminação dos saldos intercompanhia das contas patrimoniais, as receitas, as despesas e os lucros não realizados entre as empresas. Os investimentos em empresas controladas, controladas em conjunto ou empresas sobre as quais a CAIXA detenha influência significativa estão avaliados pelo método de equivalência patrimonial (MEP). O resultado das subsidiárias adquiridas ou alienadas durante o período é incluído nas demonstrações consolidadas a partir da data da aquisição ou até a data da alienação. O custo de aquisição de uma controlada é mensurado pelo valor justo dos ativos ofertados, dos instrumentos patrimoniais emitidos e dos passivos incorridos ou assumidos na data da troca.



Clique aqui para conhecer as Demonstrações Financeiras da Instituição.

# Compromisso com a atuação responsável e o desenvolvimento sustentável

GRI 2-12 / 2-23 / 408-1 / 409-1

A sustentabilidade é parte inerente e fundamental da atuação empresarial, permeando, de forma transversal, todos os negócios e todas as operações e atividades da atuação da Instituição. A CAIXA acredita nisso, e o seu compromisso com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável está inclusive expresso em seu propósito, em sua visão de futuro, em seus valores, e na estratégia e objetivos estratégicos, que vislumbram a atuação da Instituição como um agente financeiro de promoção da cidadania, da inclusão social e de políticas públicas para o desenvolvimento sustentável do país, em parceria estratégica com o Estado brasileiro.

No dia a dia, a CAIXA incorpora a responsabilidade social, ambiental e climática em sua estratégia e na gestão, bem como em seus produtos e serviços, investimentos, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade e do país. As principais diretrizes

estão indicadas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) CAIXA.

A regulamentação utilizada na elaboração do Código de Ética, Conduta e Integridade da Instituição é constituída por documentos internos da legislação e de órgãos brasileiros, tais como o Código Anbima de Regulação e Melhores Práticas para Administração de Recursos de Terceiros, o Código de Conduta da Alta Administração Federal, o Estatuto Social da CAIXA, além de diversos decretos, leis, Portarias da Controladoria-Geral da União (CGU) e Resoluções da Comissão de Ética Pública (CEP) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Anualmente, a CAIXA divulga Plano de Comunicação para seus dirigentes e demais empregados sobre temáticas referentes aos valores, comportamentos e condutas esperados.

Para a implantação das diretrizes sociais, ambientais e climáticas na Organização, são adotadas ações proporcionais ao modelo de negócio, à natureza das operações e à complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades e dos processos da Instituição, as quais são transparentes e amplamente divulgadas.

O Conselho de Administração é o órgão colegiado a quem compete a aprovação das políticas da Organização, incluindo a PRSAC CAIXA, como também a aprovação de alterações ou atualizações no Código de Ética, Conduta e Integridade.

Com relação aos direitos humanos e de acordo com a PRSAC CAIXA, é importante salientar que o Banco realiza o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos refletindo aspectos relacionados aos impactos decorrentes de suas atividades, processos, produtos e serviços, considerando, entre outras exigências, o combate ao trabalho análogo à escravidão, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais, além da promoção de práticas de diversidade e inclusão. Por sua vez, o Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA encontra-se em consonância com os direitos humanos, na medida em que estabelece atributos como respeito, honestidade, transparência, compromisso e responsabilidade como basilares na condução dos negócios do Conglomerado CAIXA e orienta as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.



Clique aqui para acessar a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) CAIXA.



Para efeito de apuração e responsabilização quanto à infringência das normas, as instâncias responsáveis por essas atribuições são a Comissão de Ética da CAIXA, quanto ao aspecto ético, e a Comissão de Apuração e Conselhos Disciplinares, quanto ao aspecto disciplinar. Tais comissões adotam rito processual próprio, descrito em norma interna.

A atuação da CAIXA tem sido reconhecida, ano após ano, por entidades e organismos nacionais e internacionais, seja por suas estratégias e resultados de negócio e em produtos, serviços e soluções, seja por suas iniciativas em prol do desenvolvimento sustentável. Confira, no item “**Destaques de 2023**”, no capítulo “**Introdução**”, prêmios e reconhecimentos obtidos pela CAIXA em 2023.

Ainda sobre sustentabilidade, a CAIXA, enquanto Agente Operador do FGTS, realiza trianualmente a pesquisa de avaliação de programas para as áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, que pode ser consultada [aqui](#). A pesquisa visa a avaliação do desempenho social dos Programas do FGTS sob a ótica de três dimensões: Pessoas, Cidade e Ambiente.

Dentre os principais resultados obtidos na pesquisa, destaca-se a satisfação dos beneficiários quanto à sua qualidade de vida, com melhorias da situação de habitabilidade das famílias e do atendimento às necessidades de saneamento básico e infraestrutura da população.

## Aderência a compromissos, critérios e diretrizes globais de desenvolvimento sustentável

Com o intuito de conduzir uma atuação em prol do desenvolvimento sustentável no Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado, a CAIXA alinha sua estratégia, suas políticas e sua estrutura a diretrizes globais de sustentabilidade:

- A Instituição é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, nesse sentido, desempenha uma conduta comprometida com as melhores práticas em respeito aos direitos humanos, ao trabalho digno, à proteção ao meio ambiente e ao combate à corrupção.
- Ano a ano, a CAIXA reforça seu compromisso com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também da ONU.
- Em linha com os pactos e compromissos assumidos com o Pacto Global e com os Princípios do Equador, o *Carbon Disclosure Project (CDP)*, o *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)* e o *Green Climate Fund*, por meio de sua PRSAC, a CAIXA

repudia a violação de direitos e garantias fundamentais e quaisquer atos lesivos ao interesse comum.

- Desde 2009 referenciando-se nos Princípios do Equador, nos Padrões de Desempenho da *International Finance Corporation (IFC)* e nas Diretrizes do Grupo Banco Mundial, a CAIXA adota critérios sociais, ambientais e climáticos nos financiamentos de projetos. Em termos de autorregulação no sistema financeiro, esse protocolo é considerado um dos mais relevantes instrumentos para a adoção de critérios objetivos na avaliação e no monitoramento de projetos que se caracterizam por inerentes e significativos impactos sociais, ambientais e climáticos, gerando a necessidade de uma estratégia que permite não somente mitigá-los, mas também evitar que tais riscos inviabilizem a operação e, conseqüentemente, ocasionem perda financeira para os signatários e causem danos para a sociedade e o meio ambiente.

Com base nos oito Padrões de Desempenho da IFC, o Banco avalia o empreendimento visando estabelecer se o sistema de gestão social, ambiental e climática é



capaz de identificar os impactos e os riscos do projeto, bem como o engajamento efetivo da comunidade, os principais planos e programas sociais, ambientais e climáticos para atendimento das partes afetadas e a mitigação dos impactos causados, incluindo mudanças climáticas, biodiversidade, direitos humanos e povos indígenas. Com isso, assegura que os projetos financiados com base nos Princípios do Equador são desenvolvidos em conformidade com a legislação pertinente e adotam as melhores práticas previstas nos Padrões de Desempenho da IFC e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.

O processo de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos dos projetos enquadrados nos Princípios do Equador, além de incluir a avaliação de riscos, aborda as salvaguardas contratuais necessárias para atendimento à legislação, à proteção ao meio ambiente, aos trabalhadores e às comunidades afetadas, de acordo com o grau de risco do projeto. Em determinados casos, também são exigidos planos de ação específicos, sendo estes monitorados pela Instituição ao longo da vigência do contrato. Caso a CAIXA identifique descumprimento do plano de ação e/ou das cláusulas contratuais, é facultada a suspensão de recursos financeiros ao projeto e até mesmo o vencimento antecipado do contrato.

O acompanhamento de riscos sociais, ambientais e climáticos é realizado para os projetos de alto e médio risco (Categorias A e B), contemplando (mas não se limitando a) o acompanhamento por consultoria socioambiental independente, a avaliação de planos de ação corretivos, a reavaliação dos riscos identificados periodicamente, as visitas técnicas, quando necessárias, as reuniões de alinhamento e de sensibilização com os clientes, dentre outros. Em alguns casos específicos, é preciso atuar de maneira mais próxima aos clientes, visando buscar soluções para as regularizações sociais, ambientais e climáticas e para a perenidade do projeto.

Em 2023, foi contratado um projeto enquadrado nos Princípios do Equador, no segmento esgotamento sanitário, categoria *Project Finance*, passando a compor o monitoramento periódico de risco social, ambiental e climático da CAIXA, com apoio de uma consultoria socioambiental independente.

Dentro do Fundo de Apoio a Estruturação de Projetos de Concessão e PPP (FEP) CAIXA, em 2023, foram contratados cinco projetos de estruturação de concessões e Parceria Público-Privada (PPP), de Iluminação Pública e Resíduos Sólidos, enquadrados em Princípios do Equador, conforme tabela na página seguinte.

## Operações enquadradas em princípios do Equador

<b>Número total de projetos</b>	<b>6</b>		
<b>Setor</b>			
Mineração	0		
Infraestrutura	6		
Óleo e gás	0		
Energia	0		
Outros	0		
<b>Região</b>			
América	6		
Europa, Oriente Médio e África	0		
Ásia-Pacífico	0		
<b>Designação de país</b>			
	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Designado	0	0	0
Não designado	0	1	0
<b>Avaliação independente</b>			
	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Sim	0	1	0
Não	0	0	0
Total de Projetos Categoria A	0		
Total de Projetos Categoria B	1		
Total de Projetos Categoria C	0		

## Plano Diretor de Tecnologia (PDTIC) TI02

O PDTIC contribui para o atendimento às diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, com destaque à sustentabilidade no relacionamento com clientes. A CAIXA prima pela sustentabilidade nas relações com seus clientes, usuários e parceiros, bem como pela melhoria constante de processos, visando à busca contínua por eficiência na execução dos negócios, agregando valor nas suas relações com os clientes, usuários e parceiros.

Esse Plano Diretor é formado por um conjunto de sete indicadores de controle e monitoramento e pelo portfólio “Estruturante de TI”, composto por 14 projetos essenciais em progresso.

Os resultados dos indicadores do PDTIC 2023-2024 alcançado em 2023 ficaram acima das metas dos indicadores para 2023.



## Monitoramento, atualização e aprovação de premissas, princípios, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável

GRI 2-13

Como empresa do Segmento S1 – bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas que tenham porte igual ou superior a 10% do Produto Interno Bruto (PIB) ou exerçam atividade internacional relevante, independentemente do porte da instituição –, a CAIXA contempla em sua estrutura de governança o Comitê de Sustentabilidade, como comitê de assessoramento ao Conselho de Administração, que juntos:

- Revisam anualmente a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) CAIXA;
- Monitoram semestralmente a avaliação sobre a aderência das ações com vistas à efetividade e à eficácia da referida política;
- Acompanham trimestralmente a evolução do tema sustentabilidade no Brasil e no mundo, destacando oportunidades, riscos e necessidades de correções de eventuais deficiências ou necessidades observadas na CAIXA e/ou no Conglomerado prudencial;

- Tomam ciência dos Relatórios de Gerenciamento de Riscos (sociais, ambientais e climáticos);
- Semestralmente, tomam conhecimento da regularidade no cumprimento dos critérios de transparência e divulgação de informações estabelecidos pelo Artigo 10 da Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) 4945/2021, a ser utilizado como subsídio para reunião temática com o Banco Central (BCB);
- Tomam conhecimento, também semestralmente, da avaliação de impacto ambiental, social e climático nos produtos e serviços da CAIXA.

Os assuntos relacionados à sustentabilidade são previstos em Plano de Trabalho do Comitê de Sustentabilidade e do Conselho de Administração, além de providências solicitadas pelos colegiados nos prazos de apresentação predefinidos dos itens, que são inseridos em portal de controle para que as áreas possam reportar.

Esses assuntos devem ser apresentados com a periodicidade estabelecida; caso não sejam, as áreas são instruídas a apresentar esses temas para aprovação/ conhecimento com a maior brevidade possível.

### Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA e Plano Estratégico Institucional

Ao final de 2022, foi aprovada, nas instâncias de governança da Organização, a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA para o quinquênio 2023-2027, que comprova o ganho de relevância do tema sustentabilidade para os próximos anos do Banco, agregando a atuação social, ambiental e climática como um dos principais direcionadores da sua estratégia empresarial. Por meio do seu Plano Estratégico Institucional, a CAIXA compromete-se a transformar positivamente a realidade dos clientes, equilibrando aspectos sociais, econômicos, ambientais e climáticos sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir as próprias necessidades.

O principal aspecto da força da CAIXA como instituição financeira é sua função social, responsável pela gestão e operacionalização de recursos públicos

e pelo provimento de crédito acessível, em especial imobiliário, para a população brasileira.

Em 2023, a Estratégia foi revista, recalibrada e atualizada, passando a abranger o período de 2023-2028.

O Plano Estratégico Institucional do Conglomerado CAIXA é formulado observando-se elementos do cenário macroeconômico e considerando-se a análise de tendências, de riscos e de capital para elaboração das diretrizes estratégicas que direcionarão os rumos a serem seguidos pelo Conglomerado. A gestão da Estratégia segue os ciclos de formulação, execução e monitoramento.

O monitoramento da execução da Estratégia considera, tempestivamente, quebra de premissas ou mudanças no ambiente de negócios que possam vir a determinar novos cursos de ação.

A CAIXA já ajudou muitos brasileiros a realizarem seus sonhos ou a se sentirem incluídos socialmente, tanto na abertura de poupança e na aquisição da casa própria, como no recebimento de benefícios sociais e de prêmios milionários das Loterias. Para continuar a realizar sonhos e fazer a diferença para a população brasileira, é preciso olhar para o futuro e buscar analisar oportunidades de negócio nesse mundo tão dinâmico.

A Estratégia para o alcance da Visão de Futuro (vide item sobre “Propósito, Visão de Futuro e Valores”, neste capítulo) está concentrada em prioridades da gestão, que demonstram a relevância do papel da CAIXA como agente indutor da

transformação socioeconômica do país e reposicionam a Instituição frente aos desafios com flexibilidade, determinação, responsabilidade e simplicidade, além de manter os princípios da governança.

A fim de impulsionar a Organização no direcionamento desejado, foram estabelecidos objetivos estratégicos permeando temas como valorização das pessoas e promoção da inclusão no ambiente de trabalho. O foco no cliente é prioritário em todas as instâncias da Instituição. Os negócios são pautados na experiência dos clientes, para gerar melhoria no relacionamento e na rentabilidade. A CAIXA objetiva permanecer como referência no acesso à moradia digna para todos os brasileiros e atua como parceira dos entes federativos na execução de políticas públicas. A governança e a eficiência também são pontos relevantes e todas as ações da Instituição têm um viés de sustentabilidade. Foi adotado um direcionamento primordial quanto à transformação digital e estão sendo adotadas diversas práticas no intuito de gerar valor para os clientes de forma ágil e inovadora.

Foram definidos resultados-chave a serem alcançados, para mensurar a realização de cada objetivo estratégico.



Para mais informações sobre a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, o Plano Estratégico Institucional e os objetivos estratégicos, consulte o **Relatório Integrado 2023** da CAIXA.



# 3

## GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

Estrutura de governança

Integridade

Transparência

Gestão de riscos

Gestão da sustentabilidade

Inovação

Parcerias e cooperações  
em sustentabilidade e inovação



A CAIXA busca, no dia a dia, adotar as melhores práticas de governança, a fim de garantir sustentabilidade e inclusão e fortalecer o seu papel como agente de políticas públicas do Governo Federal.

A Organização tem um sistema de governança corporativa consolidado, formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelos quais é dirigida e monitorada, visando à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para o Banco. A Instituição utiliza um conjunto de práticas de gestão com o objetivo de aperfeiçoar continuamente o desempenho da Empresa.

Assim, alia o seu compromisso histórico aos desafios contemporâneos, atuando com honestidade, respeito e responsabilidade na condução dos negócios, nos relacionamentos e na prestação de contas de suas atividades.

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

A ética embasa os princípios da governança corporativa da Instituição: integridade, transparência, equidade, responsabilização (*accountability*) e sustentabilidade, em linha com os objetivos estratégicos da Empresa, visando maximizar seus resultados econômico-sociais.



A Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa – PLD/FTP é um processo que tem por objetivo prevenir que a CAIXA seja utilizada para a prática de crimes dessa natureza, mitigando assim o risco de imagem, legal e reputacional para a Instituição.

Nesse sentido, o arcabouço normativo da CAIXA conta com uma política e com um conjunto de normativos que estabelecem diretrizes e procedimentos a serem observados por todas as unidades e por todos os empregados na realização de suas atividades.

A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo discorre sobre as diretrizes que devem ser seguidas por todos os empregados, dirigentes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços terceirizados e é divulgada na seção de downloads do [site da CAIXA](#), de modo a dar amplo conhecimento sobre o seu conteúdo.

Ademais, a CAIXA mantém o Comitê de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro (CPLD), órgão autônomo, de caráter deliberativo, com a finalidade de opinar e deliberar sobre matérias que tratem do tema no âmbito da Instituição.

A CAIXA atua em estrito cumprimento à Lei 9.613/98 e suas alterações decorrentes, bem como às normas externas aplicáveis ao tema, realizando procedimentos de monitoramento, seleção, análise e comunicação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) de situações com indícios de LD/FTP. Do mesmo modo, são realizadas comunicações das movimentações em espécie ocorridas no âmbito da Instituição, de acordo com os limites de valores estabelecidos nas normas vigentes.

Registra-se ainda que, em consonância com as normas externas, em especial com a Circular BCB 3.978/2020 e a Resolução CVM 50/2021, a CAIXA adota a Abordagem Baseada em Risco. Assim,

a Avaliação Interna de Risco objetiva identificar, avaliar e classificar o grau de risco dos seus clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços terceirizados, além do risco de utilização dos seus produtos e serviços na prática da LD/FTP, de forma a nortear o direcionamento de esforços para a mitigação dos maiores riscos.

As ações de capacitação realizadas em 2023 foram estruturadas de acordo com o Programa Continuo de Gestão do Conhecimento em PLD/FTP e contou com o desenvolvimento de ações educacionais voltadas para todo o corpo funcional da empresa.

A efetividade da política, dos procedimentos e dos controles internos adotados pela Instituição, visando a prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de LD/FTP, é avaliada anualmente e reportada, por meio do Relatório de Efetividade, para ciência do Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

A CAIXA possui o Comitê de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro (CPLD), órgão autônomo, de caráter deliberativo.



# Estrutura de governança

GRI 2-9

A estrutura de governança da CAIXA privilegia a decisão colegiada ágil, responsável, assertiva e descentralizada. A Instituição atua mediante a instrumentalização da decisão estratégica, a organização dos níveis decisórios e a priorização de temas essenciais à gestão, aliados à adoção de práticas referenciadas de mercado. A Empresa possui um órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto social, nos termos da Lei e do Estatuto Social, que é a Assembleia Geral, constituída pelo controlador único da CAIXA, a União.

A governança da CAIXA está organizada por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático e operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da Instituição e de suas subsidiárias. Assim, há equilíbrio entre decisões colegiadas e a autonomia individual dos gestores, por meio de mecanismos de responsabilização pelas decisões tomadas.

Compõem a estrutura de governança da CAIXA os agentes de governança e a estrutura colegiada.

Para o alcance do objetivo da governança, é fundamental a participação dos agentes de governança, os guardiões dos princípios de governança corporativa da CAIXA e protagonistas no exercício das melhores práticas. Eles devem guiar suas decisões pelos princípios e propósitos da Organização e assegurar que a Instituição possua políticas e processos claros, eficazes, implementados e devidamente disseminados, tanto para identificar e tratar conflitos como para orientar as tomadas de decisão de modo imparcial, equânime e transparente, sempre em prol dos melhores interesses da Organização e isentos da influência de interesses pessoais, comerciais ou de outra natureza.

Os agentes de governança são os representantes que compõem a estrutura de governança corporativa do Banco, a exemplo da União Federal, como controlador único da CAIXA, e do presidente, vice-presidentes, diretores executivos, ouvidor, corregedor, conselheiros fiscais, conselheiros de administração, membros dos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, auditores independentes, auditores internos, conselheiros segregados da Diretoria Executiva, gestor de governança corporativa, secretário geral e gestor de riscos.



## Composição da estrutura de governança

A estrutura de governança da CAIXA compreende os seguintes órgãos:

### Assembleia Geral

É constituída pela União, controlador único da CAIXA, e é o órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao objeto da Organização, nos termos da Legislação e do Estatuto Social.

### Conselho Fiscal

Órgão estatutário de fiscalização da CAIXA, que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários; zela pelos interesses da Empresa; e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador, em consonância com a legislação aplicável e com os termos do Estatuto Social da CAIXA e de seus regimentos internos.

### Conselho de Administração

É o mais alto órgão de governança da CAIXA; exerce o papel de guardião do propósito, dos valores, do objeto social da CAIXA e de seu sistema de governança. É o órgão de decisão colegiada e de orientação geral dos negócios da Instituição, encarregado da definição da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, do acompanhamento de seu cumprimento pela Diretoria Executiva e da conexão entre a gestão e a União, visando a defesa dos interesses da Organização.

A representação dos *stakeholders* é efetuada pelo presidente da CAIXA (membro nato), ocupando a cadeira de representante dos interesses da Empresa, e pelo conselheiro eleito pelos empregados,



Clique aqui e veja a composição do Conselho de Administração nos anexos.

representando os assuntos pertinentes a funções, remuneração e os demais tópicos relacionados ao tema pessoas.

Anualmente, o Conselho de Administração elabora o seu Plano de Trabalho, que contempla os assuntos relevantes para análise, com periodicidade definida em leis, decretos, normas internas e solicitações dos próprios colegiados, de forma a programar a pauta das agendas dos colegiados, contribuindo para a qualidade da tomada de decisão.

### Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

Órgãos que se reportam ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, e que têm a finalidade de assessorar

o Conselho nas questões relacionadas ao seu âmbito de competência.

São cinco os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração:

### Comitê de Auditoria

Tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas ao monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente, bem como à integridade.



Clique aqui e veja a composição do Comitê nos anexos.

## Comitê Independente de Riscos e Capital

Submete-se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à gestão de riscos e de capital.



Clique aqui e veja a composição do Comitê nos anexos.

## Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

Tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nos processos de indicação, de avaliação, de sucessão, de remuneração e de elegibilidade dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários.



Clique aqui e veja a composição do Comitê nos anexos.

## Comitê de Tecnologia e Inovação

Tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à tecnologia da informação e à inovação.



Clique aqui e veja a composição do Comitê nos anexos.

## Comitê de Sustentabilidade

Submete-se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática para o Conglomerado prudencial.



Clique aqui e veja a composição do Comitê nos anexos.

## Conselho Diretor

Órgão estatutário executor da atividade-fim do negócio, tendo a responsabilidade, portanto, de implementar todos os processos operacionais e financeiros, cabendo-lhe, também, assegurar que a Organização seja norteadada pelo seu propósito, bem como pelos princípios de governança corporativa.

## Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros

Órgão responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e à gestão de ativos de terceiros.

## Conselho de Fundos Governamentais e Loterias

Órgão responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração ou à operacionalização das Loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluído o FGTS.

## Comitês Delegados de Vice-Presidentes do Conselho Diretor

Órgãos de caráter deliberativo, vinculados ao Conselho Diretor, que têm por missão agilizar o processo decisório da CAIXA em temas de sua competência, buscando o cumprimento das estratégias da Instituição.

## Comitês de Diretores Executivos

Órgãos de caráter deliberativo, que atuam como instância decisória, bem como opinativa, de matérias levadas à apreciação final dos Comitês Delegados de Vice-Presidentes, do Conselho Diretor ou dos Conselhos Segregados, conforme o caso, no âmbito de suas competências, garantindo a qualidade e a segurança do processo decisório.

Para garantir a efetividade e a qualidade no processo decisório, o Banco adota instrumentos de governança corporativa

que são norteadores para direcionar a atuação dos agentes de governança.

Os principais instrumentos são:

- **Estatuto:** consolida o conjunto de regras e diretrizes de caráter geral que tem por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa.
- **Políticas:** diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisões dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA e do Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas, ainda, a parceiros e terceirizados.
- **Modelo de Tomada de Decisão:** considera a diversidade das decisões tomadas diariamente na Empresa, na condução de seus negócios, estabelecendo três formas de tomada de decisão: decisão colegiada, decisão compartilhada e decisão individual.
- **Manuais normativos:** normas e procedimentos sobre os produtos, atividades, serviços e assuntos da CAIXA que devem ser observados pelos empregados no exercício de suas atribuições.
- **Código de Ética, Conduta e Integridade:** sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios da CAIXA e seu Conglomerado, bem como estabelece regras básicas de conduta e comportamento, para prevenir situações que possam suscitar conflitos entre os interesses públicos e privados.
- **Regime de Alçadas:** conjunto de valores financeiros que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao ordenamento dos negócios da CAIXA.
- **Arquitetura Organizacional:** estabelece as finalidades e os mandatos das unidades responsáveis pela condução da Empresa.



## Nomeação e seleção para o Conselho de Administração e seus Comitês

GRI 2-10/ 2-11

O processo de nomeação, seleção e investidura dos membros do Conselho de Administração e os seus Comitês de Assessoramento parte de requisitos obrigatórios e vedações legais que devem ser observados, incluindo os requisitos adicionais àqueles previstos em leis, conforme a Política de Seleção Interna e Sucessão da CAIXA. Tanto os requisitos quanto as qualificações devem ser comprovados documentalmente e submetidos à verificação prévia do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, com aprovação pelo Conselho de Administração antes da investidura.

O Conselho de Administração da CAIXA é composto, atualmente, por oito conselheiros, eleitos em Assembleia Geral, sendo cinco integrantes indicados pelo ministro de Estado da Fazenda, um indicado pelo ministro de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, um representante dos empregados, eleito na forma da Lei 12.353/2010, de 28/12/2010, e o(a) presidente(a) da CAIXA, como membro nato.

O presidente da CAIXA, como membro nato, não pode assumir a Presidência do Conselho de Administração, mesmo que interinamente.

Considerando o disposto na Lei 13.303/2016, de 30 de junho de 2016, no mínimo 25% dos membros devem ser independentes. Atualmente, o Conselho de Administração tem em sua composição dois membros independentes. O mandato de todos os conselheiros é unificado e não superior a dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. Finda a gestão, seus integrantes permanecem em exercício até a posse dos novos conselheiros.

A CAIXA, em sendo uma empresa 100% pública, tem os membros do mais alto órgão de governança indicados pela União (considerada acionista única da Instituição), não tendo capital aberto e acionistas. Somente o representante dos empregados tem um ritual de escolha própria. O processo de tomada de decisão é realizado pelos critérios dispostos para a seleção de membros do Conselho de Administração, dispostos, por sua vez, no Artigo 17 da Lei 13.303/2016, de 30 de junho de 2016.

Entre os critérios a serem considerados, convém salientar:

- Ter reputação ilibada e notório conhecimento;
- Ter dez anos de experiência profissional no setor público ou privado, na área de atuação da empresa

pública ou sociedade de economia mista ou em área conexas àquela para a qual forem indicados;

- Ter quatro anos de experiência ocupando pelo menos um dos seguintes cargos: cargo de direção ou de chefia superior em empresa de porte ou objeto social semelhante ao da empresa pública ou da sociedade de economia mista, entendendo-se como cargo de chefia superior aquele situado nos dois níveis hierárquicos não estatutários mais altos da empresa; cargo em comissão ou função de confiança equivalente a DAS-4 ou superior, no setor público; e cargo de docente ou de pesquisador em áreas de atuação da empresa pública ou da sociedade de economia mista;
- Ter quatro anos de experiência como profissional liberal em atividade direta ou indiretamente vinculada à área de atuação da empresa pública ou sociedade de economia mista;
- Ter formação acadêmica compatível com o cargo para o qual foi indicado.

O representante dos empregados é escolhido dentre os empregados ativos da Empresa, pelo voto direto de seus pares, em eleição organizada pela Instituição em conjunto com as entidades sindicais que os representem.

## Desenvolvimento do conhecimento coletivo, das habilidades e da experiência do Conselho de Administração sobre desenvolvimento sustentável

GRI 2-17

Quando da posse de um novo conselheiro, a CAIXA, por meio da área de Gestão de Pessoas, com suporte da Secretaria Geral, oferece processo de integração, incluindo: palestras a respeito de Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e sobre saneamento e infraestrutura, agronegócio, serviços bancários, Governo e recursos públicos, parcerias público-privadas, responsabilidade socioambiental e sustentabilidade, assim como sobre regulações advindas do Banco Central do Brasil (BCB) e determinações do Tribunal de Contas da União (TCU) e da Controladoria-Geral da União (CGU), conforme previsto em norma interna de funcionamento dos colegiados de governança.

Além da norma interna, a Lei 13.303/2016 prevê que os membros do Conselho de Administração devem participar de programas de capacitação e de certificação de conselheiros, assistidos pela área de Gestão de Pessoas, com vistas ao aprimoramento contínuo da respectiva atuação.

Adicionalmente, o Comitê de Sustentabilidade se reúne, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, quando julgado necessário por qualquer um dos seus membros, e se utiliza de informativos, reportes, informes e propostas para manter a Alta Administração informada quanto a questões como: PRSAC CAIXA (implementação, divulgação e revisão); Inventário de Gases de Efeito Estufa; Relatório de Sustentabilidade; Materialidade (atualização e desdobramentos); Taxonomia de Finanças Sustentáveis; riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas; plano de aplicação dos recursos destinados ao Fundo Socioambiental CAIXA; lista restritiva de setores com os quais a CAIXA não possui intenção em manter negócios; Agenda de Sustentabilidade e Inovação CAIXA 2030; avaliação de desempenho ambiental, social e climático nos produtos e serviços da Instituição; oportunidades com o Plano de Transformação Ecológica; estudos sobre a atuação dos bancos nos biomas brasileiros; proposta de revisão do Plano de Negócios Integrado CAIXA; entre outros assuntos.



## Governança para a gestão dos impactos da Instituição na economia, no meio ambiente e nas pessoas

GRI 2-13

Os gestores responsáveis por avaliar e gerenciar os impactos da Organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas são o diretor executivo de Sustentabilidade e Cidadania Digital, o diretor executivo de Pessoas, o diretor executivo de Riscos e o diretor executivo de Governança, Estratégia e Marketing.

Mesmo a sustentabilidade sendo um tema transversal na CAIXA, para que haja a integração de diferentes unidades, a fim de que a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA e seus objetivos sejam vivenciados com foco no desenvolvimento sustentável, a Instituição conta com uma estrutura dedicada, na forma da Diretoria Executiva de Sustentabilidade, vinculada diretamente à Presidência do Banco. Essa diretoria, em 2023, foi responsável por conduzir ações voltadas à sustentabilidade e ao fomento ao empreendedorismo sustentável, visando firmar o propósito de ser a instituição que promove a inclusão social e o desenvolvimento sustentável a todas as partes interessadas.

Conforme previsto em Plano de Trabalho do Conselho de Administração, todos os assuntos de relevância, inclusive os relacionados à gestão de impactos, têm periodicidade de apresentação ao Conselho, para fins de conhecimento ou deliberação.

O processo com que altos executivos e outros empregados devem relatar ao mais alto órgão de governança informações sobre a gestão dos impactos da Organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas, ocorre por meio da estrutura de governança existente, seguindo o rito deliberativo conforme a matéria e a complexidade do relato, à luz da sustentabilidade e da governança corporativa focada nas boas práticas de mercado. O rito deliberativo e as respectivas periodicidades são abordados no item deste Relatório de Sustentabilidade sobre **“Compromisso com a atuação responsável e o desenvolvimento sustentável”**, no capítulo **“A CAIXA por dentro”**.

## Avaliação de desempenho do Conselho de Administração e da Diretoria

GRI 2-18

A CAIXA realiza, anualmente, avaliação de desempenho do Conselho de Administração, na forma de autoavaliação, com questões baseadas nas atribuições do referido colegiado e na atuação individual dos conselheiros, no que diz respeito ao acompanhamento dos resultados alcançados, cumprimento da missão da CAIXA, qualidade da gestão da Instituição, sua sustentabilidade e a contribuição para o bem comum da sociedade.

O processo de avaliação é conduzido internamente e supervisionado pelo Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração. Os resultados são publicados no Relatório Anual do Conselho de Administração.

Com relação aos demais administradores dirigentes da CAIXA (presidente, vice-presidentes e diretores), o Conselho de Administração realiza, anualmente, a avaliação de desempenho individual e coletiva.

Em decorrência da avaliação, é possível traduzir a estratégia da CAIXA até o nível individual, alinhando as exigências da legislação aos princípios da governança corporativa. Além disso, ao captar a percepção do Conselho de Administração sobre o seu próprio desempenho e o desempenho da Diretoria, o processo contribui para o aprimoramento da atuação dos administradores e para os mecanismos de controle necessários à governança. De forma geral, o processo de avaliação de desempenho dos administradores é subsídio que pode ser utilizado na indicação de membros estatutários aos cargos da administração do Conglomerado CAIXA. O resultado é utilizado para calcular a remuneração variável de dirigentes, e pode, além disso, subsidiar a recondução dos membros estatutários.

## Remuneração e benefícios dos administradores

GRI 2-19 / 2-20

A Política de Remuneração dos administradores da CAIXA é acompanhada pelo Conselho de Administração e, anualmente, proposta aos órgãos de governança para aprovação.

Compete ao Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, como órgão colegiado de assessoramento ao Conselho de Administração e composto por membros externos, analisar essa política em relação às práticas de mercado, para identificar discrepâncias significativas em comparação com empresas congêneres, propondo os ajustes necessários.

A cada ano, os valores projetados para a remuneração global dos dirigentes são encaminhados ao Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, que auxilia o Conselho de Administração na elaboração da proposta de remuneração dos administradores para submissão à Assembleia Geral, com

base nas orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Além dos referidos atores, não há consultores envolvidos na determinação da remuneração.

A remuneração global dos dirigentes é composta por remuneração fixa, remuneração variável e benefícios, e observa as diretrizes estabelecidas na legislação vigente, as orientações dos órgãos controladores e as boas práticas de governança corporativa adotadas nos setores público e privado.







Os valores individuais da remuneração para dirigentes e conselheiros são fixados anualmente pela Assembleia Geral de acordo com o nível de responsabilidade e o elevado grau de confiança envolvido nas atividades desempenhadas, buscando-se valores compatíveis aos praticados no mercado para essas funções.

A remuneração fixa é composta por honorário mensal e gratificação natalina. Já a remuneração variável alinha a atuação dos dirigentes aos objetivos organizacionais, vinculando recompensa ao desempenho e convergindo os esforços para a obtenção dos resultados de curto, médio e longo prazos definidos no Plano Estratégico Institucional do Conglomerado CAIXA.

O pagamento da remuneração variável dos dirigentes está vinculado às avaliações de desempenho e é realizado anualmente, dividido em quatro parcelas, com base nas avaliações do desempenho individual, do desempenho das unidades sob gestão do dirigente e do desempenho corporativo, conforme regras, metas e indicadores previstos no Programa de Remuneração Variável de Dirigentes, aprovado anualmente pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Quanto aos benefícios abrangidos para os administradores, são um conjunto de produtos, serviços, vantagens e direitos oferecidos pela CAIXA visando promover a qualidade de vida de seus dirigentes e o fortalecimento do vínculo com a Empresa. São eles: Auxílio-Alimentação; Auxílio-Moradia; Férias; FGTS; Previdência Complementar; Programa de Desenvolvimento dos Dirigentes; e Plano de Saúde ou Reembolso de Assistência à Saúde.

Afora os benefícios mencionados, os dirigentes fazem jus, na finalização do mandato, às verbas exoneratórias, a exemplo das parcelas diferidas da remuneração variável, bem como a uma remuneração compensatória (se aprovada pela Comissão de Ética Pública e paga por no máximo seis meses), além do pagamento de honorários proporcionais aos dias de efetivo exercício.

Como benefício de aposentadoria, está prevista a possibilidade de os dirigentes e membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal aderirem ao plano de previdência complementar patrocinado pela CAIXA e administrado pela Fundação dos Economistas Federais (Funcenf), que prevê a paridade contributiva.

# Integridade

GRI 2-27 / 3-3 do tema Ética, conformidade e combate à corrupção/ 205-1

Nas suas atividades, a CAIXA tem por princípio agir de forma ética e transparente em todas as suas operações, sendo verdadeira e honesta com seus clientes e demais públicos em todas as informações que são fornecidas. A lisura nas práticas se configura, também, na adesão aos padrões éticos e regulatórios estabelecidos pelas autoridades financeiras, garantindo que todas as transações sejam realizadas de forma justa e transparente.

A Instituição atua com base nas regras e nos normativos existentes e com apoio das ferramentas disponíveis, visando à manutenção do *compliance* das unidades e das relações entre os empregados e com os clientes, com foco no tratamento ético.

A CAIXA adota processo de melhoria contínua em seu ambiente anticorrupção

e antiassédio, por meio de mecanismos, procedimentos e ações que orientam seus líderes, demais empregados, terceirizados e fornecedores, em comprometimento com as boas práticas de governança corporativa, transparência, integridade e promoção de conduta ética e responsável na condução de suas atividades.

A Organização possui um Programa de Integridade, que tem por objetivo prevenir, detectar e corrigir atos ilícitos e irregulares praticados, na forma ativa ou passiva, garantindo a aplicação efetiva do Código de Ética, Conduta e Integridade e das políticas e diretrizes relacionadas, por meio da integração dos instrumentos e das atividades de controle voltados à gestão de riscos de integridade.

No dia a dia, para nortear e regular suas atividades, a CAIXA, além do Programa de Integridade, conta com:

**Código de Ética, Conduta e Integridade:** estabelece as diretrizes relativas a comportamentos e condutas esperados, sendo válido para empregados, parceiros, prestadores e outros públicos de relacionamento da Instituição.

Em 2023, o Código foi atualizado, com destaque para a inclusão de capítulo específico sobre a vedação à prática de assédio moral e sexual, sendo mais uma forma de se evitar a prática do assédio na Organização.

O Código é um poderoso instrumento na busca pela garantia da integridade das ações dos empregados da Instituição e pelo fortalecimento da reputação e imagem da CAIXA, sempre com

A Organização possui um Programa de Integridade, que tem por objetivo prevenir, detectar e corrigir atos ilícitos e irregulares, garantindo a aplicação efetiva do Código de Ética, Conduta e Integridade.

foco na perenidade do negócio e no compromisso com a ética. [Conheça o novo Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.](#)

**Políticas:** as políticas CAIXA são o conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão de conselheiros, dirigentes e demais empregados do Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas ainda, conforme o caso, a parceiros e terceirizados.

A CAIXA elabora suas políticas em consonância com a legislação, o interesse público e o escopo da sua atuação. No que se refere à Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, a Política Institucional CAIXA tem por objetivo estabelecer diretrizes para a atuação e a tomada de decisão de conselheiros, dirigentes e demais empregados do Conglomerado, no que diz respeito aos temas institucionais transversais de governança, estratégia, responsabilidade social, comunicação, marketing e relacionamentos institucionais. Para os empregados CAIXA, no Portal de Pessoas encontra-se página específica sobre o tema ética, contemplando o acesso ao Código de Ética, Conduta e Integridade, bem como a orientações gerais sobre a temática, além do Canal de Denúncias.

No que tange às operações avaliadas quanto aos riscos relacionados à corrupção, essa avaliação é realizada em cada tipo de análise que é efetuada nas operações da Organização, como, por exemplo, quando são realizadas

pesquisas cadastrais. Esse tipo de avaliação está disseminado nas demais informações, como nas análises de projetos, de fornecedores, de clientes etc.

A contratação, assim como a operacionalização das operações de crédito da Instituição, dispõe de regras e procedimentos para o gerenciamento de riscos, a fim de evitar que a CAIXA seja utilizada na prática dos crimes de lavagem de dinheiro, de financiamento do terrorismo e de financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, conforme estabelecido em políticas e normas internas, aderentes às legislações sobre esses temas.

É importante sublinhar que, embora tenham sido verificadas perdas financeiras decorrentes de descumprimentos de determinações legais registradas nos eventos contábeis monitorados pela Área de *Compliance*, considerando o montante apurado no período de relato, não foram identificados casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos na Organização, considerando-se casos significativos como aqueles que trazem impacto relevante no resultado da CAIXA ou danos à imagem e/ou à reputação da Instituição.

## Relacionamento com fornecedores

A CAIXA estabelece premissas norteadoras de comportamento que devem ser observadas pelos fornecedores, com o objetivo de orientá-los para uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação, o interesse público e as aspirações da sociedade.

As violações do Código de Conduta do Fornecedor da CAIXA são submetidas à avaliação da área responsável na Instituição, que delibera sobre o encaminhamento da ocorrência para abertura de processo administrativo de penalização.

A Organização dispõe expressamente em seus editais e contratos as penalidades às quais os fornecedores se sujeitam, caso ocorra desrespeito à Lei Anticorrupção. Pode haver impacto negativo e a CAIXA pode ser responsabilizada, conforme dispõe a Lei Anticorrupção, por atos praticados por seus fornecedores.

Como medida mitigatória, pode-se destacar a disponibilização, no Portal Licitações CAIXA, das políticas e normas de prevenção à lavagem de dinheiro, da PRSAC

CAIXA, do Código de Conduta do Fornecedor e de cartilhas pedagógicas.

Ademais, a CAIXA conta com o Canal de Denúncias, por meio do qual qualquer cidadão pode apresentar manifestação ou denúncia relativa a eventual irregularidade cometida por empregados da CAIXA.

A CAIXA monitora as sanções administrativas aplicadas em decorrência do descumprimento do Código de Conduta dos Fornecedores.

Por fim, ainda quanto ao aspecto de conformidade e visando à mitigação do risco e ao fortalecimento da integridade corporativa, cumpre registrar que a CAIXA possui normativo que prevê a realização de *due diligence* para as contratações diretas, por dispensa ou inexibilidade de licitação, cujo regime da empresa seja privado, incluindo contratos de locação, para valores acima de R\$ 2 milhões (dois milhões de reais), bem como para doação de bens inservíveis e patrocínios.

## Monitoramento

GRI 2-16 / 2-25 / 2-26

As preocupações cruciais<sup>(\*)</sup>, na CAIXA, captadas por diversos canais de atendimento aos *stakeholders*, são comunicadas ao Conselho de Administração de acordo com a relevância e a urgência do assunto. Por outro lado, compete ao Conselho Fiscal denunciar, por qualquer um de seus membros, aos órgãos de administração e, se estes não adotarem as providências necessárias para a proteção dos interesses da CAIXA, à Assembleia Geral, os erros, fraudes ou crimes que descobrirem, e sugerir providências.

De acordo com o regimento interno, é de responsabilidade do Comitê de Auditoria monitorar a implementação, disseminação, revisão e atualização do

Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA, bem como o funcionamento dos canais de comunicação da Instituição, inclusive o Canal de Denúncias, de modo a auxiliar no sentido de que as infrações e violações denunciadas sejam seguidas das devidas providências de apurações disciplinares aplicáveis, se cabíveis. Também deve auxiliar o Conselho de Administração nas providências a serem adotadas em relação a desvios e atos ilícitos praticados por dirigentes e empregados da CAIXA, bem como nas apurações de infrações e violações ao Código de Ética, Conduta e Integridade e às rupturas de conduta anticorrupção e concorrencial, e reportar ao Conselho de Administração assuntos de que tenham conhecimento e que possam causar impacto significativo à imagem do Conglomerado CAIXA.

Por outro lado, compete à Corregedoria apurar e julgar qualquer fato irregular envolvendo empregado, ex-empregado, dirigente e ex-dirigente ocorrido na vigência do seu contrato de trabalho, quando existirem elementos de autoria, materialidade e fundamentação.

A Corregedoria da CAIXA realiza informes periódicos à Alta Administração, por meio do Relatório de Risco Correcional, que contém o diagnóstico dos temas mais recorrentes em processos disciplinares e éticos no âmbito da CAIXA, bem como os principais fatos ensejadores desses processos, a fim de prevenir a ocorrência de novas irregularidades e, conseqüentemente, mitigar riscos à Empresa.

<sup>(\*)</sup> Segundo as normas da *Global Reporting Initiative* (GRI), que são observadas na elaboração do presente Relatório de Sustentabilidade, preocupações cruciais incluem preocupações sobre os impactos negativos potenciais e reais da Organização nos *stakeholders*, levantados por meio de mecanismos de queixas e outros processos. Elas também incluem preocupações identificadas por meio de outros mecanismos sobre a conduta empresarial da Organização em suas operações e em suas relações de negócios.

## Em 2023, a CAIXA alcançou o 1º lugar entre os cinco maiores bancos, nos indicadores de qualidade de atendimento na plataforma “Consumidor.Gov”

Em 2023, a Corregedoria fortaleceu ainda mais a sua atuação preventiva, por meio da implementação de boas práticas que contribuíram para o fortalecimento do Sistema de Controle Interno (SCI) da CAIXA e da integridade na Empresa. Pensando na melhoria de processos, sistemas e normas com fragilidades identificadas, destaque para o trabalho de prevenção realizado por meio da emissão de recomendações e apontamentos de fragilidades e riscos, da elaboração e divulgação do Relatório de Risco Correcional e dos Informes Técnicos de Prevenção.

Ainda com relação à Corregedoria, os Informes Técnicos de Prevenção (ITPs) são elaborados para monitorar assuntos sensíveis, de modo a auxiliar a gestão da Corregedoria na tomada de decisão, bem como contribuir para a melhoria de processos, produtos e serviços geridos pelas demais unidades da CAIXA. Em 2023, foram emitidos 30 ITPs.

Para os públicos externos, a Instituição disponibiliza diversos canais para que seus clientes, usuários e demais públicos de relacionamento possam solucionar dúvidas e registrar manifestações e reclamações, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), a Ouvidoria, as redes sociais, o Fale Conosco na página da CAIXA na internet, o WhatsApp, o WebChat no App CAIXA e as agências – físicas e digitais. Os clientes, empregados, ex-empregados, colaboradores externos, parceiros e prestadores de serviços terceirizados também podem acessar o Canal de Denúncias da CAIXA, para registrar qualquer fato irregular ou ato ilícito envolvendo a Instituição.

Cabe acrescentar que os canais mencionados possuem mecanismos de pesquisa de satisfação e resolubilidade junto aos clientes atendidos, utilizando a metodologia de avaliação *Customer Satisfaction Score*. Os canais SAC e Fale Conosco também permitem o registro de sugestões pelos clientes. Dessa forma, a opinião dos clientes é utilizada para a revisão, operação e melhoria contínua desses mecanismos de recebimento de queixas. A CAIXA disponibiliza pesquisa de satisfação no canal SAC CAIXA, nos termos da legislação vigente, tanto no registro da ocorrência quanto no momento do fornecimento da resposta resolutiva, além de monitorar as lojas de aplicativos e as redes sociais, oferecendo os canais de relacionamento com a Instituição para a interação e a

solução das demandas dos *stakeholders*, como o Fale Conosco e o WhatsApp CAIXA. Está em desenvolvimento a pesquisa de satisfação nas redes sociais.

Internamente, existem indicadores e processos internos de avaliação da qualidade dos atendimentos humanos prestados no SAC CAIXA, com o intuito de medir a qualidade e a conformidade do atendimento.

A plataforma “Consumidor.Gov” também permite o registro de manifestações, sendo que, em 2023, a CAIXA alcançou o 1º lugar entre os cinco maiores bancos, nos indicadores de qualidade de atendimento desse portal.

O registro de dados relevantes, capturados junto às queixas e manifestações, para o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos, quando disponíveis, inclui os dados referentes às perdas incorridas pela CAIXA, classificadas pelos respectivos riscos, e com detalhamento de valores, natureza do evento, região geográfica e setor econômico associado à exposição.

Por sua vez, a Ouvidoria da CAIXA atua alinhada às diretrizes gerais que norteiam a responsabilidade social, ambiental e climática da Instituição. Nesse sentido, permanece atenta ao compromisso de colaborar com a reparação de eventuais falhas em produtos, serviços

O monitoramento da qualidade das respostas também é realizado no SAC, mediante a análise das respostas dadas aos clientes, visando atender de forma completa todos os pontos.

e processos oferecidos pelo Banco. Isso é feito em duas frentes. Primeiro, ao acolher as queixas e oferecer respostas completas e conclusivas. Segundo, ao analisar as informações recebidas e atuar junto aos gestores para correção de problemas identificados.

A Ouvidoria também utiliza o *feedback* do cliente, extraído de pesquisa de satisfação, com a solução apresentada, para entender as necessidades e expectativas dos clientes.

O monitoramento da qualidade das respostas é um dos projetos executados pela Ouvidoria, focado em aumentar a satisfação do cliente, baseado no monitoramento dos atendimentos telefônicos e no tratamento das reclamações de 2ª instância. Para tanto, são revisados periodicamente os modelos de respostas. Também é realizada a capacitação das equipes, a fim de identificar e solucionar eventuais deficiências, bem como realizar *feedbacks* com planos de desenvolvimento individual. Em paralelo, é acompanhado o trabalho de concorrentes, para conhecer as melhores práticas que, por fim, são disseminadas e contribuem para o aperfeiçoamento dos padrões de atendimento e resposta.

O monitoramento da qualidade das respostas também é realizado no SAC, mediante a análise das respostas dadas aos clientes, visando atender de forma completa e objetiva todos os pontos abordados na manifestação e, com isso, buscar sua máxima satisfação.

## Conflito de interesses

### GRI 2-15


A CAIXA conta com uma Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses, que, mediante suporte da Corregedoria, é a instância competente para responder às consultas sobre a existência ou não de conflito de interesses e conceder autorização para o exercício de atividade profissional paralela, no caso de solicitações de empregados da Instituição.

Em 2023, a Corregedoria recebeu 833 pedidos de autorização para o exercício de atividade profissional paralela por empregados da CAIXA, o que mostra uma preocupação dos empregados na conformidade com as normas da Instituição no momento de exercerem uma atividade profissional paralela ao emprego público.

No campo da prevenção, a Corregedoria produziu, ao longo de 2023, informes preventivos relacionados aos temas éticos e de conflito de interesses e implementou o projeto “CAIXA Sempre Ética”, que

abrange um conjunto de ações para a ampla disseminação dos aspectos e valores éticos à toda a Organização. O projeto tem por objetivo central reforçar a cultura da ética, com o compromisso de todos para que o tema ganhe cada vez mais robustez, cotidianamente, elevando os padrões de comportamento pessoal e profissional ao mais alto nível.

Diante da necessidade de se buscar medidas alternativas para a melhoria das relações entre as pessoas, a Corregedoria divulgou e incentivou a realização do mecanismo de Conciliação Local como mecanismo de resolução de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho. A Conciliação Local prevê a interveniência da figura do conciliador, o representante local da Comissão de Ética da CAIXA, que deve conduzir e acompanhar o encontro entre as partes com o objetivo de proporcionar a oportunidade do resgate de uma convivência harmônica e respeitosa.



Por meio do seu Código de Ética, Conduta e Integridade e de outras normas sobre integridade, a CAIXA manifesta não admitir qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético. Ademais, de forma preventiva, orienta, na hipótese de conflito de interesses, inclusive em caráter específico e transitório, que o agente público deve formalizar sua ocorrência ao superior hierárquico e aos demais membros de órgão colegiado do qual faça parte e, em se tratando de decisão coletiva, abstendo-se de votar ou participar da discussão do assunto.

Para o atendimento de demandas relacionadas a conflitos de interesse que incluam participação cruzada em outros órgãos de administração, participação acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders*, existência de acionistas controladores, bem como partes relacionadas, suas relações, transações e saldos pendentes, deve ser estabelecido contato com a Área de Controle de Integridade da CAIXA, que possui em seu escopo de atuação a gestão e o estabelecimento de diretrizes que norteiam o relacionamento com clientes e usuários da Instituição, sendo mais adequada para fornecer as informações e os esclarecimentos solicitados.

### Corregedoria da CAIXA premiada

Como resultado das ações de prevenção e monitoramento de questões éticas e de integridade, em 2023 a Corregedoria foi reconhecida com a premiação, em primeiro lugar, na categoria “Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista”, no VIII Concurso de Boas Práticas para Gestão da Ética, promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República, cujo objetivo foi estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas corregedorias e/ou Comissões de Ética das Administrações Direta e Indireta do Poder Executivo Federal, que promovam a disseminação da cultura ética com o desenvolvimento de boas práticas pelas empresas e órgãos públicos.

## Foco no combate à corrupção

GRI 2-23 / 2-24 / 205-2 / 205-3

A CAIXA preza pela conduta ética nas suas operações, nos seus negócios e nos seus relacionamentos, e um ponto de constante atenção é o combate à corrupção. Com base nas regras existentes e com apoio das ferramentas disponíveis, a Instituição busca manter e evoluir o compliance na gestão das unidades e nas relações dos empregados com os demais órgãos públicos e com outros *stakeholders*, como fornecedores, prestadores de serviços e clientes.

A Instituição dispõe de regras e procedimentos de gerenciamento de riscos para evitar a prática dos crimes de corrupção, lavagem de dinheiro

**82.138**  
empregados  
realizaram a Certificação  
Agir Certo CAIXA, até 2023.

e financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, conforme estabelecem as políticas e as normas internas, aderentes à legislação.

Todos os conselheiros, dirigentes e empregados são informados quanto à publicação ou à atualização da Política de Controle Interno, *Compliance* e Integridade, mediante *e-mail-marketing* e assinatura de Termo de Ciência constante disponível no sistema da Empresa.

Também é oferecido, aos empregados, conteúdo referente ao tema na Universidade CAIXA. Esses conhecimentos são validados por meio da Certificação Agir Certo CAIXA, que tem seu conteúdo atualizado anualmente e é pré-requisito para movimentação de carreira na Empresa, bem como é disponibilizada capacitação no tema para

dirigentes recém-empossados e, ao menos uma vez ao ano, para os demais dirigentes.

Com a Certificação Agir Certo CAIXA, o objetivo é fornecer conhecimento e boas práticas em temas como governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade. A certificação inclui uma trilha com conteúdos relacionados a: Lei Anticorrupção; Segurança da Informação e Comunicação; Gerenciamento de Capital; Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Controles Internos; *Compliance*, Ética e Conduta; Riscos; e Integridade e Governança.

No total, 82.138 empregados realizaram a Certificação Agir Certo CAIXA desde o seu lançamento em julho de 2022 até dezembro de 2023, o que corresponde a 94,4% dos empregados.

Além disso, o Banco mantém o Blog da Integridade, aberto a todos os empregados, no qual realiza, periodicamente, posts sobre a temática.

Anualmente, é realizada a Semana de *Compliance*, Integridade e Prevenção à Lavagem de Dinheiro, que, em 2023, contou com palestra específica sobre combate à corrupção, com a participação de 948 empregados.

Em relação aos parceiros lotéricos, os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pela CAIXA estão descritos no Código de Conduta – Unidade Lotérica, que é disponibilizado para todas as 13.303 unidades lotéricas, por meio do Conexão Parceiros, canal oficial de comunicação com a rede parceira. No tocante aos correspondentes CAIXA Aqui, os procedimentos e as políticas de combate à corrupção estão



Em junho de 2023, aconteceu a primeira edição da **Jornada CORED**, a fim de disseminar a cultura correcional, abordando em especial o tema da corrupção, contemplando pontos como legislação, desafios e ações de enfrentamento no âmbito federal

descritos no Código de Conduta do Correspondente CAIXA Aqui, que foi disponibilizado para todos os 8.908 correspondentes CAIXA Aqui também por intermédio do Conexão Parceiros.

Os Correspondentes CAIXA Aqui, por sua vez, são comunicados acerca das normas de combate à corrupção por intermédio da disponibilização, na assinatura dos contratos de prestação de serviços, do Código de Conduta do Correspondente CAIXA Aqui, e são cientificados das sanções em caso de descumprimentos, por meio do Plano de Controle, Qualidade e Remuneração – Correspondentes CAIXA Aqui.

Em 2023, foram realizadas ações de capacitação obrigatória que abordaram os temas relacionados à Lei 13.303/2016, incluindo a temática Lei Anticorrupção, com o objetivo de reforçar a cultura de combate à corrupção e o cumprimento da legislação em vigor. Essas ações de capacitação contaram com a participação de 48 membros da Alta Administração da CAIXA, sendo 14 conselheiros e 34 dirigentes, ou seja, 100% dos conselheiros e dirigentes da CAIXA.

Considerando-se os objetivos do Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA, entende-se que a Instituição é aderente ao princípio da precaução, com o estabelecimento de diretrizes para prevenção e correição, de modo a mitigar o risco de envolvimento dos empregados, fornecedores e parceiros do Conglomerado CAIXA em atos de corrupção.

A Corregedoria da CAIXA vem aprimorando sua atuação na prevenção e no combate à corrupção e, para isso, tem adotado diversas ações voltadas para o tema, como divulgações de orientações preventivas por meio de proteção de tela e papeis de parede, aprimoramento de processos administrativos de pessoas jurídicas e criação, em maio de 2023, do Núcleo Especializado em Apuração de Corrupção.

Além de promover um estudo contínuo sobre o assunto e desenvolver metodologias avançadas de apuração de responsabilidades, este Núcleo tem a missão de contribuir para a conscientização dos empregados em relação à detecção e ao reporte de casos com indícios de corrupção.

Em junho de 2023, aconteceu a primeira edição da Jornada CORED, a fim de disseminar a cultura correcional, abordando em especial o tema da corrupção, contemplando pontos como legislação, desafios e ações de enfrentamento no âmbito federal, bem como aspectos sobre o papel da Ouvidoria e da Corregedoria da CAIXA no tratamento de denúncias, conflitos de interesses e recebimento de brindes.

## Casos de corrupção

De acordo com relatórios e monitoramentos internos da CAIXA, em 2023:

Os Conselhos Disciplinares da Instituição julgaram e identificaram um total de 21 processos com indicador de corrupção, com envio de notícia-crime à Polícia Federal. Dos casos apurados, foram imputadas 18 rescisões, 1 suspensão e 2 advertências. É importante ressaltar que

há processos com mais de um arrolado e que nem todos podem ter participado do ato de corrupção; dessa forma, pode haver penalidades distintas num mesmo processo disciplinar:

- Não foram recebidos reportes de irregularidades relacionadas a rescisões de contratos em virtude de indícios de corrupção;
- Não foram identificadas ações criminais ou cíveis, ajuizadas no ano, cujo objeto se refira ao crime de corrupção. Eventualmente, pode haver casos em investigação pela Polícia Federal sem o conhecimento da CAIXA ou notícias-crime apresentadas pela CAIXA cujo processo de investigação não tenha evoluído para uma ação judicial (criminal);
- Não houve rescisão, não renovação ou suspensão de contratos de fornecedores por violação de cláusulas relacionadas à corrupção.

## Combate às fraudes internas e externas

O Conselho Fiscal da CAIXA tem, entre suas atribuições, a competência de denunciar erros, fraudes ou crimes aos órgãos de administração e à Assembleia Geral, caso as providências necessárias para proteger os interesses da Empresa não sejam adotadas.

Para os clientes e usuários, levando em conta a segurança e a prevenção de fraudes, a CAIXA tem buscado soluções biométricas de identificação de clientes e autenticação de transações nos canais digitais e nos canais físicos próprios e de parceiros. Algumas normas internas têm passado por atualizações, prevendo a inclusão de modelo de atendimento a ser dispensado aos clientes potencialmente vulneráveis. Adicionalmente, foi disponibilizado, aos empregados e aos parceiros, material de capacitação para atendimento a esse público, com base em norma da Febraban.

O combate às fraudes internas e externas se baseia em uma gestão integrada de proteção e prevenção, aderente às estratégias rigorosas para a promoção do desenvolvimento sustentável e perene de produtos de crédito, por exemplo, bem como na sua relação com clientes, investidores e demais pessoas impactadas por produtos, serviços, atividades e processos do Banco. O modelo de trabalho segue o *framework* do *National Institute of Standards and Technology Cybersecurity Framework* (NIST CSF), que determina o gerenciamento de riscos de segurança orientando os requisitos na avaliação de segurança, incluindo: Identificar, Proteger, Detectar, Responder e Recuperar.

As ações de combate às fraudes ocorrem desde a concepção ou evolução de serviços, canais e processos bancários, na

estratégia de aplicação de soluções de prevenção, por meio da consultoria em prevenção a riscos de fraude em produtos, prestada de forma especializada.

Da mesma forma, a CAIXA atua no monitoramento, na detecção e na reação na utilização de contas de recebimento dos valores de operações de crédito com indícios que estejam sendo utilizadas para golpes ou fraudes, o que permite a melhoria contínua das próprias regras de monitoramento. Além disso, trabalha conjuntamente com órgãos externos, como Polícia Federal, Ministério Público e Banco Central, em assuntos relacionados à prevenção e à repressão às fraudes, na contestação, na investigação de ocorrências e na geração de informações para *feedback* de todo o processo.



Clique aqui e acesse o site  
do Jogo Responsável.

## Jogo Responsável

Como administradora das Loterias federais, a CAIXA tem o compromisso com a sociedade e com as melhores práticas mundiais para a operação de jogos. Entre esses compromissos, está a preocupação com a forma sustentável de venda de produtos de Loterias.

As premissas do Jogo Responsável são a prevenção de jogos a menores de 18 anos, a orientação sobre prevenção e o tratamento dos danos relacionados a jogos.

Nesse sentido, as Loterias CAIXA estabeleceram um programa de dez passos, com foco em comunicação, educação, orientação, identificação, avaliação, pesquisa, empregados, revendedores, design e jogos remotos.

Neste portal, o visitante pode fazer um teste rápido para identificar se possui ou não perfil de apostador compulsivo. Também encontra informações de onde procurar ajuda para este tipo de problema, bem como tem acesso a uma lista de instituições de apoio.

A última pesquisa sobre o tema Jogo Responsável, denominada Pesquisa de Prevalência 2021, teve sua conclusão em 2023. Um dos objetivos da pesquisa foi conhecer o perfil psicológico, social e comportamental dos apostadores das Loterias CAIXA, bem como sua relação com os jogos e canais de venda.

## Canal de Denúncias

A CAIXA possui um Canal de Denúncias, administrado por empresa externa e independente, pelo qual podem ser registradas, com sigilo e segurança, demandas e manifestações relativas a indícios de crimes, infrações à legislação vigente, lavagem de dinheiro, assim como outros ilícitos e atos irregulares que possam estar relacionados às atividades da Instituição.

Podem utilizar o Canal empregados, ex-empregados, membros estatutários, prestadores de serviços, colaboradores externos, fornecedores, parceiros, clientes e a sociedade em geral.

A eficácia do Canal é mensurada por meio de revisões periódicas, *benchmarking* e trabalhos de avaliação de riscos e controles realizado pela Área de Controle de Integridade da CAIXA. Os resultados são comunicados por meio de relatórios periódicos, encaminhados para a apreciação do Comitê de Auditoria e do Conselho de Administração da Empresa.



# Transparência

GRI 3-3 do tema Transparência

A Instituição preza pela disponibilidade de informações a todos os seus *stakeholders*, com clareza, precisão e tempestividade, entendendo que uma gestão transparente permite corresponder ao que o povo brasileiro espera dela. Como empresa estatal, a CAIXA cumpre o seu dever de dar publicidade e transparência por meio dos instrumentos determinados pelas legislações aplicáveis, seja por relatórios, seja por publicações no site **Portal da Transparência**, pedidos de acesso a informações ou outros meios, sempre de maneira rápida e simples.

Dessa forma, a CAIXA disponibiliza a clientes, usuários, parceiros comerciais e institucionais e à sociedade informações a respeito de produtos, serviços e soluções que subsidiam consultas, análises e tomadas de decisão, resguardadas as informações de caráter sigiloso.

O descumprimento da Instituição a essa premissa de transparência acarretaria consequências de autuação de órgãos de controle, além de representar um risco de imagem à CAIXA.

Em sua página na internet, a CAIXA disponibiliza informações e documentos de interesse coletivo, tais como Relatórios da Ouvidoria, Relatório Integrado, Relatório de Sustentabilidade, Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas, Plano Anual de Auditoria Interna, Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna e outros documentos. Nesse espaço, também são divulgadas as informações de apurações de natureza disciplinar ou ética, sob responsabilidade da Corregedoria ou da Comissão de Ética, bem como resultados e demonstrações financeiras, além de outras divulgações.

Como empresa pública, a CAIXA figura em **2º lugar** dentre as mais demandadas na LAI e ocupa a **8ª posição** considerando os 323 órgãos públicos que compõem o *ranking* da Controladoria-Geral da União (CGU).

A implementação do processo de gestão da transparência se dá em cumprimento à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e ao previsto nos incisos XXXIII do Artigo 5º, II do § 3º do Artigo 37 e § 2º do Artigo 216 da Constituição Federal. Nesse contexto, o processo de transparência ativa é realizado tendo a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, por meio da divulgação de informações de interesse público de maneira proativa nos canais viabilizados pela tecnologia da informação, independentemente de solicitações dos cidadãos, possibilitando o desenvolvimento e o controle social da CAIXA.

A legislação também definiu diretrizes para a divulgação proativa de informações de interesse público, tornando a transparência ativa um compromisso. Dessa forma, tem-se duas abordagens: transparência ativa e passiva.

Enquanto a transparência ativa envolve a disponibilização proativa de informações relevantes para a população, a transparência passiva diz respeito ao atendimento de solicitações específicas de informações por parte dos cidadãos. Ambas são pilares para a construção de uma administração pública mais acessível e responsável.

Como empresa pública, a CAIXA figura em 2º lugar dentre as mais demandadas na LAI e ocupa a 8ª posição considerando os 323 órgãos públicos que compõem o *ranking* da Controladoria-Geral da União (CGU). Em 2023, implementou uma iniciativa interna focada na gestão da transparência ativa e passiva, com consequente reforço no cumprimento dos prazos no atendimento aos cidadãos e no compromisso com a tempestividade no retorno aos solicitantes, que se traduz em um tempo médio de resposta 58% inferior ao prazo médio das demais instituições da Administração Pública, bem como em um baixo número de recursos à CAIXA (11,0%) e à CGU (apenas 1,5%), mostrando-se assim efetiva nas respostas enviadas em atendimento às demandas da sociedade.

Também em 2023, foram iniciadas ações voltadas a atingir os melhores índices de transparência ativa do país, em alinhamento às exigências legais e às orientações emanadas pelos órgãos de fiscalização

externa, com a atuação integrada de diversas unidades do Banco, como áreas estratégicas de Produtos, Pessoas, Financeiro, Jurídico, Auditoria e Marketing.

Em março de 2023, no *ranking* mantido pela CGU, a CAIXA obteve melhora de 4% no cumprimento dos 49 itens monitorados pelo órgão, evoluindo para 98% de efetividade ainda no ano (48 itens atendidos).

Quanto ao Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) – Ciclo 2023, trabalho de fiscalização realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), Tribunal de Contas do Mato Grosso (TCE MT) e Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), que realiza a avaliação de 8 mil portais públicos, a CAIXA conquistou o Selo Prata, o que a posiciona entre os 16% de instituições mais transparentes do país.

Desde a implementação da LAI, em 2011, a CAIXA recebeu 40.898 pedidos (posição em 31/12/2023), pelos quais cidadãos e entidades têm feito, com base no interesse público ou particular, pedidos de acesso a informações produzidas e custodiadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, fazendo da Lei de Acesso à Informação um instrumento de controle da corrupção, melhoria da gestão pública e fortalecimento da democracia.

## Monitoramento de impactos

Dentre as medidas utilizadas para mitigar eventuais impactos, existe, no sistema interno de contratações, campo específico para publicação dos atos. O objetivo é fazer com que o responsável pela licitação ou gestão do contrato obrigue-se a promover a publicação dos atos formais, como aviso de licitação, extrato de aditivos, aviso de rescisão, aviso de penalidade e suspensão temporária.

Além disso, a Área de Contratação passa por um procedimento de *double check*, contando com uma coordenação que atua na conformidade das demandas. Dentre suas atividades, realiza a análise de todos os requisitos verificados no Indicador de Conformidade Processual dos processos de Licitação e Contratação Direta (hipóteses de dispensas e inexigibilidade de licitação), com exceção das contratações por dispensa de valor (até R\$ 100 mil para serviços de engenharia e até R\$ 50 mil para bens e serviços, que representaram

1,55% do total de contratações de 2023), de forma a alcançar bons resultados no indicador de conformidade.

### Cartões

A CAIXA, com o intuito de manter a transparência e clareza na comunicação, promoveu a revisão geral das informações disponibilizadas na página de Cartões de Crédito disponível na internet, destacando os benefícios e promoções disponíveis.

No uso do cartão de débito, a CAIXA promove a divulgação clara e precisa das informações, tais como novas funcionalidades, transações realizadas e isenção de taxas no uso do cartão em compras. Adicionalmente, é disponibilizado aos usuários acesso fácil e rápido às informações sobre o seu saldo e seus gastos, por meio do Internet Banking CAIXA e aplicativos CAIXA Cartões e CAIXA Tem.

### Linhas de crédito emergenciais

Outro exemplo é a divulgação de informações sobre as contratações de linhas de crédito emergenciais, como as operações para o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe) e o Programa Emergencial de Acesso a Crédito (PEAC FGI), do BNDES, à sociedade brasileira, promovendo acesso e transparência às operações.

### Licitações

É importante salientar, ainda, que a CAIXA dispõe de portal próprio de licitações e contratações, disponível no seu Portal de Compras. A fim de cumprir os requisitos dispostos nos Artigos 48 e 88 da Lei 13.303/2016, que determinam a publicidade de informações de licitações e contratos, bem como os dados orçamentários em meio eletrônico,

a CAIXA disponibiliza os referidos dados para pesquisa no seu Portal Licitações CAIXA, na Internet.

As licitações da CAIXA podem ser acompanhadas por qualquer cidadão, independentemente de licitante interessado cadastrado, no endereço eletrônico informado. Dentre as principais informações concernentes ao processo de contratação, a Instituição disponibiliza ao público acesso aos documentos das disputas, bem como contratos assinados.

Foi lançada, em 2023, nova modalidade de licitação na CAIXA, a Licitação CAIXA (Lei 13.303). Trata-se de uma relevante melhoria, pois permite executar várias inovações previstas no Novo Regulamento de Licitações e Contratos CAIXA, inclusive realizar licitações eletrônicas com os critérios de julgamentos – Maior Retorno Econômico, Melhor Técnica, Melhor Combinação de Técnica e Preço e Melhor Conteúdo

Artístico –, aportando maior agilidade, economicidade, segurança, *compliance* e transparência ao processo.

## Fornecedores

Também em 2023, a CAIXA implantou um novo Portal de Relacionamento com Fornecedores, para os fornecedores que possuem contratos administrativos celebrados com a instituição. Centrado na experiência do usuário, com navegação fluida e intuitiva, a solução estabelece um canal de comunicação direto e transparente entre os contratados e as equipes de licitação e gestão de contratos. Permite interações, envio de documentos e informações centralizadas.

## FGTS

No papel de Agente Operador do FGTS, a CAIXA é responsável pela **gestão do site do FGTS**, que tem como finalidade garantir a publicidade e a transparência das informações destinadas aos diferentes stakeholders, como trabalhadores, empregadores, agentes financeiros e conselheiros. No referido canal, estão à disposição o Relatório de Gestão do FGTS, publicado anualmente para prestação de contas aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade, as demonstrações financeiras, estatísticas do FGTS, legislação, entre outros.

Na qualidade de administradora e gestora do Fundo de Investimento do FI-FGTS, a CAIXA dá publicidade às suas atividades com a divulgação de informes trimestrais e relatório de gestão do FGTS. Em relação ao Comitê de Investimento do Fundo, são divulgados calendário de reuniões, ordens do dia e extratos de ata das reuniões, isso tudo sem prejuízo da confidencialidade inerente à atuação deste enquanto fundo de investimento sujeito às regras de mercado de capitais estabelecidas pela CVM.

Por meio do site do **FI-FGTS CAIXA**, é possível consultar e constatar informações, governança e transparência do FI-FGTS. Nessa mesma linha, desde 2017 membros da CGU também são convidados para assistir a todas as reuniões do Comitê de Investimento do Fundo do FI-FGTS. Ainda visando à transparência e à publicidade, o processo de chamamento de novos investimentos do FI-FGTS está publicado na página do Fundo, por meio de um roteiro de informações e documentações necessárias para envio de projetos por qualquer proponente que se enquadre nos critérios divulgados.

## Benefícios sociais

Enquanto agente operador e pagador de benefícios sociais, a CAIXA envia ao ente público gestor do programa social as informações necessárias para

disponibilização aos órgãos de controle, a exemplo da Controladoria-Geral da União, bem como para inclusão no Portal da Transparência do Governo Federal ou em outros canais utilizados pelo ente público.

Com essa visão, foram lançados os seguintes programas:



- **Desenrola Brasil (lançado em 2023)** – implementação do Programa de Renegociação de Créditos Inadimplidos, com o objetivo de recuperar as condições de crédito de devedores que possuam dívidas negativadas.



- **Renegociação Fies (lançado em 2022)** – implementação da renegociação de dívidas junto ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), de contratos celebrados até 2017 e com inadimplência até o dia 30 de junho de 2023.



- **Novo Benefício Nutriz (lançado em 2023)** – Benefício Variável Familiar Nutriz (BVN), concedido às famílias com crianças que ainda não tenham completado sete meses de idade, no valor de R\$ 50,00.

## Loterias

Na parte de Loterias, é importante frisar que as Loterias CAIXA têm a responsabilidade de garantir a integridade e a transparência de seus jogos, de modo a manter a confiança do

público nos processos lotéricos, desde a venda de bilhetes até o sorteio e a distribuição de prêmios. Entre as medidas adotadas para promover a transparência, destaca-se a realização de sorteios públicos e a realização de auditoria, independente do processo de sorteio, garantindo a legitimidade dos resultados.

Os resultados de todos os sorteios são publicados oficialmente e são facilmente acessíveis ao público, por meio do site da CAIXA e de outros meios de comunicação, garantindo que todos tenham acesso às informações sem restrições.

Também são disponibilizadas informações referentes à distribuição dos prêmios e aos percentuais destinados à cada faixa de premiação, bem como informações sobre os repasses realizados aos beneficiários legais, cujos valores são redistribuídos para investimento no país em áreas como saúde, educação, segurança pública, esportes, entre outras.

## Aquisição de bens e serviços

Nos processos de aquisição de bens e serviços, a CAIXA utiliza um manual normativo interno que incentiva a inclusão de critérios de sustentabilidade na especificação. Essa norma, denominada Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, também estabelece princípios e diretrizes de sustentabilidade a serem considerados na aquisição de bens, serviços e obras e no relacionamento com fornecedores. Cabe aos gestores indicar critérios e práticas de sustentabilidade na especificação técnica do objeto e na execução dos serviços contratados, visando contribuir para o desenvolvimento nacional sustentável. As áreas responsáveis pela gestão de bens e serviços devem ser consultadas para fornecer informações detalhadas dos critérios relativos à natureza.

A CAIXA dispõe do Portal de Compras, onde qualquer cidadão pode acompanhar os processos de aquisição

feitos por ela. Tanto a Controladoria Geral da União quanto o Tribunal de Contas da União (TCU) dispõem de acesso aos sistemas internos de acompanhamento contratual em tempo real, o que fortalece ainda mais a governança no processo. A Instituição disponibiliza acesso aos documentos das disputas, bem como aos contratos assinados.

Convém reforçar que, em novembro de 2023, a CAIXA publicou essa norma de Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, com divulgação externa também no Portal de Compras. O documento traz inovações importantes quanto à atuação da CAIXA sob os aspectos sociais, ambientais e climáticos ao longo da jornada da contratação, assim como detalha as premissas da sua relação com fornecedores e entre os fornecedores e a sociedade.





# Gestão de riscos

GRI G4-DMA (FS1) / G4-DMA (FS2) / G4-DMA (FS3)

Na gestão diária das operações e atividades, a CAIXA atribui e dedica especial importância à gestão eficiente dos riscos envolvidos no negócio e nas operações, e tem o compromisso de garantir sua estabilidade financeira e operacional por meio da identificação, avaliação e mitigação dos diversos riscos associados às suas atividades.

O gerenciamento de riscos na CAIXA segue as premissas estabelecidas no Modelo das Três Linhas. Cabe à 1ª Linha a responsabilidade pela gestão de riscos dos seus processos e das unidades a elas subordinadas, devendo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos inerentes aos processos sob sua gestão, inclusive os riscos sociais, ambientais e climáticos, gerindo todo o ciclo do risco e atuando transversalmente na construção das ações de tratamento dos riscos, ainda que em conjunto com outras unidades que atuam nos referidos processos.

É importante ressaltar que, já na 1ª linha, são realizadas análises das propostas de crédito para assegurar a inexistência de impedimentos ambientais

(embargos e sobreposição de áreas de uso restrito) e de possível trabalho análogo ao escravo, bem como o monitoramento das operações, que permite a identificação dos contratos daqueles clientes que passaram a constar na lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e/ou no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas às de escravidão, publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, pós-contratação, e, com isso, realizar os devidos acionamentos previstos para acompanhamento do contrato.

Ainda como atuação da 1ª Linha, são monitoradas as *covenants* (obrigações, compromissos ou cláusulas contratuais restritivas) socioambientais dos contratos de crédito do segmento Atacado.

A 2ª Linha é composta por unidades identificadas preferencialmente pelos riscos, causas e consequências decorrentes dos processos da CAIXA e, no que tange aos riscos sociais, ambientais e climáticos, é exercida pela Vice-Presidência de Riscos. Cabe a ela, dentre outras

O gerenciamento de  
riscos na CAIXA segue as  
premissas estabelecidas no  
Modelo das Três Linhas.

atribuições, avaliar a adequação do gerenciamento de riscos pela 1ª Linha quanto à eficiência e à eficácia, bem como monitorar o gerenciamento de riscos por meio de análises de reportes e indicadores.

Por sua vez, a 3ª Linha é composta pela Auditoria Interna, que atua de forma independente das demais unidades e é responsável por reportar à Alta Administração os aspectos relevantes relacionados aos riscos, controles e governança, inclusive sobre aspectos de riscos sociais, ambientais e climáticos, identificados em seus trabalhos de auditoria.

Considerando os papéis de linha de defesa descritos para apoiar o gerenciamento de riscos, a CAIXA

instituiu procedimentos de monitoramento mensal das condicionantes estabelecidas nas análises de riscos sociais, ambientais e climáticos emitidas para a concessão de crédito comercial. Um exemplo disso é o processo de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos dos projetos enquadrados nos Princípios do Equador, que inclui toda a sistemática de avaliação de riscos pela Instituição.

A CAIXA monitora as concentrações de exposições a setores econômicos mais suscetíveis de sofrer ou causar danos sociais, ambientais e climáticos e, quando necessário e apropriado, estabelece limites para essas exposições. Em 2023, a Instituição implementou os indicadores relativos aos riscos sociais e ambientais em sua Declaração de Apetite por Risco. O indicador de limitação da exposição da carteira comercial para empresas com atividades de alto risco climático já constava na Declaração de Apetite por Riscos desde 2019.

Em junho de 2023, a CAIXA publicou o Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos (GRSAC), que está disponível para consulta pública no site da Instituição. Essa publicação, estabelecida pelo regulador, descreve as práticas de governança, estratégia e gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos. Ainda que não tenha sido de maneira

obrigatória, a CAIXA publicou também as informações relativas aos indicadores quantitativos.

São monitoradas as operações de crédito com avaliação socioambiental e que possuem planos de ação específicos relacionados a questões sociais, ambientais e climáticas.

## Avaliação socioambiental

A CAIXA, a partir da identificação das empresas sujeitas à apresentação de licença ambiental, de acordo com o tipo de atividade descrita na [Lista de CNAEs \(disponível no site da CAIXA\)](#) de clientes pessoa jurídica que tenham exposição de crédito acima de R\$ 10 milhões, realiza análise social, ambiental e climática especializada, baseada em modelo sistematizado.

Para tomadores de crédito sujeitos a licenciamento ambiental com exposição de crédito abaixo de R\$ 10 milhões, é efetuada a comprovação da regularidade ambiental, que ocorre por meio da apresentação das licenças válidas e/ou de sua dispensa formal. As orientações e os formulários necessários à solicitação de crédito estão disponíveis em [Riscos Socioambientais | CAIXA](#).

## Investimentos de terceiros

No caso dos investimentos, a CAIXA monitora, com relação à Carteira Administrada do Fundo de Garantia do Tempo do Serviço (CA-FGTS) e ao Fundo de Investimento do Fundo de Garantia do Tempo do Serviço (FI-FGTS), que são geridos pela Instituição, as exposições dos ativos investidos e, se for identificado algum fator que aumente a percepção de riscos ambientais, sociais, climáticos e de governança, o gestor do produto é comunicado, a fim de subsidiar eventuais medidas a serem adotadas. Sobre o FI-FGTS, vide informações no item ["Recursos de terceiros"](#), no capítulo ["Responsabilidade social"](#).

Ainda no processo de investimento, no que diz respeito ao fluxo do processo de avaliação dos riscos, a área de Riscos e *Compliance* responsável pelos ativos de terceiros monitora a validade das exposições de crédito dos ativos investidos e encaminha o relatório de monitoramento mensal aos gestores, contendo os aspectos analisados e as controvérsias, se houver, e evidenciando se foi (ou não) identificado algum fator que aumente a percepção no nível de riscos sociais, ambientais, climáticos e de governança do ativo.

## Normas que devem ser observadas com relação aos componentes sociais, ambientais e climáticos nas contratações da CAIXA

Nas contratações realizadas pela CAIXA, a principal norma externa que rege ou norteia os componentes sociais, ambientais e climáticos empregados pelas contratações é a Resolução CMN 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital para as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, alterada pela Resolução CMN 4.943, de 15 de setembro de 2021.

Essa norma é internalizada pela CAIXA por meio de regimentos internos como a Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital CAIXA e a Implementação

da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática CAIXA.

Além disso, a Política de Crédito da CAIXA incorpora requisitos sociais, ambientais e climáticos nos produtos de crédito, atendendo à legislação e às normas vigentes. A CAIXA concede créditos que promovem a potencialização dos negócios, a inclusão bancária e a fidelização de clientes, observando os preceitos previstos nas legislações pertinentes, notadamente quanto aos princípios socioambientais e climáticos e quanto à prevenção a atos ligados à corrupção e lavagem de dinheiro.

## Segurança cibernética e de dados

GRI 3-3 do tema Privacidade do cliente e segurança da informação

Na CAIXA, a segurança da informação é uma preocupação permanente, refletindo a importância estratégica da proteção dos dados dos clientes.

Em se tratando de uma entidade governamental que lida com uma grande quantidade de transações financeiras e dados pessoais, a segurança da informação e a privacidade dos clientes são tratadas com extrema seriedade.

A CAIXA mantém o Programa de Governança em Privacidade, sendo um instrumento para conduzir e construir uma cultura de proteção de dados pessoais, estabelecendo um ambiente contínuo de *compliance* com os requisitos da LGPD e fortalecendo a confiança dos titulares de dados pessoais na marca CAIXA. Anualmente, os processos que envolvem tratamento de dados pessoais são revisados, incluindo o mapeamento e o tratamento dos riscos à privacidade e à segurança da informação.

Ainda como parte do compromisso da Instituição com a temática privacidade do cliente e segurança da informação, são utilizadas e inseridas cláusulas contratuais padronizadas nos contratos com clientes, parceiros e fornecedores, contendo obrigações relativas às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Nos canais eletrônicos, os dados dos clientes são utilizados com base em finalidades e enquadramento legal previamente mapeados – para processar pagamentos, recebimentos e outras operações bancárias, além de cumprir com obrigações legais e regulatórias. Todos os dados são armazenados em sistemas seguros, sendo a CAIXA a responsável pela implementação de medidas de segurança apropriadas para proteger esses dados

contra acessos não autorizados e alterações e divulgações indevidas ou, ainda, contra destruição.

O compromisso mantido pela CAIXA para atendimento aos requisitos da LGPD e a proteção de dados pessoais está firmado na **Política de Segurança e Informação**, documento aprovado pela mais alta instância de governança da Empresa e que direciona a atuação da Organização nos seus negócios e no relacionamento com os clientes.

## Loterias

Na parte de jogos lotéricos, as Loterias CAIXA se comprometem a esclarecer aos clientes sobre como suas informações podem ser utilizadas, bem como a fornecer controle sobre seus dados pessoais, permitindo que os clientes atualizem ou excluam suas informações ou mesmo suspendam seu acesso por prazo determinado.

As Loterias CAIXA detêm as Certificações ISO 27001 e WLA-SCS (Padrão de Controle de Segurança da Associação Mundial de Loterias), que têm por objetivo assegurar a conformidade com o Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Isso significa que seus processos estão de acordo com as mais rigorosas normas

de segurança quanto à manipulação e à proteção de dados de consumidores, colaboradores das lotéricas e parceiros comerciais. Essas certificações também reforçam o comprometimento da CAIXA com os princípios estabelecidos pela LGPD.

## Projeto Celular Seguro

A CAIXA é uma das parceiras do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que criou o aplicativo Celular Seguro para combater roubos e furtos de dispositivos móveis no país. A nova ferramenta bloqueia o acesso de criminosos aos aplicativos de bancos e serviços digitais, linhas telefônicas e serviços cadastrados no aparelho.

A ferramenta lançada pelo governo facilita a vida das pessoas porque a comunicação do crime é realizada em um único lugar para todas as instituições financeiras participantes do projeto. Porém, o uso do aplicativo Celular Seguro não exige a necessidade de o cliente notificar a polícia civil.

Após o acionamento do Celular Seguro, de forma remota, a CAIXA suspende temporariamente os serviços bancários, com bloqueio de senhas e transações vinculadas ao cliente e ao acesso aos aplicativos. Em seguida, o cliente deve

comparecer a uma agência para restabelecer o acesso aos serviços digitais e trocar as senhas.

## Nova Jornada de Geração de Token para Saque no ATM na Plataforma.CAIXA

A Nova Jornada de Geração de Token para Saque no ATM foi implementada para simplificar o atendimento, proporcionando maior fluidez e agilidade no atendimento aos clientes CAIXA que possuem conta social digital.

São disponibilizadas, por meio do canal, todas as etapas necessárias para garantir a segurança ao atendente e para, de forma eficiente, realizar a atualização de dados cadastrais, consulta e rastreamento de cartões (conta social e CAIXA Tem), consulta e retirada de restrições impeditivas para emissão do código de saque, além de cadastro ou alteração da senha da conta para conclusão do serviço.

É importante ressaltar que essa jornada de geração de token está em processo de substituição por autenticação biométrica.

## Ações realizadas em 2023 para aumentar o nível de proteção cibernética e de dados no ambiente computacional da CAIXA

### No contexto de segurança de endpoints:

#### Evolução da proteção das estações de trabalho

Foi contratada e implantada a nova solução de proteção de endpoints, voltada especialmente às estações de trabalho e aos notebooks, a qual consiste em um software do tipo *Endpoint Detection and Response (EDR)*, que tem como principal característica o uso de tecnologias avançadas como aprendizado de máquina e inteligência artificial para analisar e detectar comportamentos de usuários e aplicativos mal-intencionados.

Esta entrega ampliou significativamente a visão de diversas ações maliciosas antes não detectáveis, possibilitando a prevenção de um incidente crítico antes que este se concretize de fato, abrangendo mais de 110 mil estações e notebooks.

#### Políticas MDM para dispositivos móveis corporativos

Elaboração e implementação de políticas de gerenciamento em dispositivos corporativos, que visam aprimorar a aplicação de regras de conformidade, segurança e proteção de dados nestes aparelhos.

As políticas implementadas visam, principalmente, à proteção dos dados sensíveis da Organização, evitando que esses dados sejam vazados ou acessados por pessoas não autorizadas, dentre outras questões.

#### Hardening

Elaboração de políticas gerais de *hardening* (blindagem) para os sistemas operacionais utilizados nos equipamentos CAIXA, tendo em vista aspectos gerais

e específicos. Realização de estudos e análise de ferramentas de segurança de endpoints voltadas para atender os requisitos e os cenários do parque tecnológico da CAIXA.

A presente ação promove o incremento das defesas relacionadas a sistemas operacionais e softwares utilizados na rede interna da CAIXA, reduzindo a superfície de ataque a servidores e demais equipamentos, tornando o ambiente menos suscetível à exploração de vulnerabilidades realizadas por um agente ou software mal-intencionado.

#### Atualização do certificado digital para sistema interno da CAIXA

Implantação do uso de certificado digital para garantir a proteção dos acessos às aplicações acessadas

via sistema interno da CAIXA. Essa medida visa incremento do nível de segurança, evitando, por exemplo, acessos indevidos executados a partir do compartilhamento de senhas entre os usuários ou vazamento de credenciais.

#### Distribuição da extensão do DLP para navegadores

Cumprimento dos controles e políticas de *Data Loss Prevention (DLP)* – prevenção de perdas de dados – nos navegadores web homologados na CAIXA (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome), por meio da instalação obrigatória da extensão do Microsoft Purview, via política de grupo (GPO) e política do Microsoft Intune. Essa medida busca restringir o compartilhamento de informações por intermédio de *upload* de documentos sensíveis da CAIXA para sites desconhecidos.

## No contexto de segurança de identidade:

### Novo framework de certificação digital

Implementação de novo *framework* de certificação digital, responsável pelas operações de validação de certificados, assinaturas digitais e carimbos do tempo. Uma solução adquirida em 2009 e, desde então, com contratações de suporte e atualização tecnológica. Em 2023, foi concluída a implantação da versão mais recente do sistema, que modernizou sua arquitetura de operação saindo de uma operação de um monolítico para uma operação utilizando microsserviços e dentro da arquitetura de esteira.

É o sistema responsável pelas validações de certificados digitais, o qual, além de autenticar o certificado, faz toda essa validação, conforme a lista de certificados revogados das Autoridades Certificadoras confiáveis. Também é o responsável pela assinatura e verificação de assinaturas digitais ICP-Brasil.

Principais clientes consumidores do serviço:

- **Alteração online de senhas**

O Internet Banking CAIXA tinha a missão, também, de diminuir as operações *in loco* nas agências, porém as trocas de senhas das contas dos clientes ainda

ocorriam de forma presencial. Em apoio aos times de negócio, foi realizada a atualização das interfaces de programação de aplicações (APIs), que passaram a ser utilizadas por esses sistemas que fazem toda a validação de identificação e então encaminham os dados para a troca da senha. Desse modo, o cliente não necessita mais ir até as agências para trocá-la, tendo toda a jornada disponível pelo Internet Banking CAIXA.

- **Acesso Lógico**

Provisionamento do acesso remoto para os empregados da CAIXA, mediante assinatura do termo aditivo de trabalho remoto no sistema de RH. O gestor autoriza o trabalho remoto para um determinado prazo para o empregado no sistema de RH, o qual, por sua vez, efetua a assinatura do termo. Após isso, as rotinas de integração do sistema SIGAL com o sistema de RH provisionam o acesso automaticamente para o usuário, garantindo total autonomia das áreas na gestão das equipes.

- **Cofre de senhas**

Desde a implantação do cofre de senhas, processos foram ajustados visando a automatização da jornada, quando da inclusão de novos dispositivos gerenciados

pela solução e da sanitização dos recursos inutilizados pelo time de suporte. Assim, o fluxo do cofre de senhas torna-se cíclico, garantindo que os ajustes do time de suporte se reflitam diretamente na solução de proteção das credenciais privilegiadas, assegurando a integridade do acesso especializado aos ativos tecnológicos.

- **Azure AD**

Disponibilização do serviço de *Identity Provider* (IdP), por meio da solução Azure AD, permitindo que os sistemas internos da CAIXA utilizem o serviço de autenticação da Microsoft, garantindo a centralização do controle e a implementação de políticas de segurança robustas, incluindo a utilização de *machine learning* no que tange à avaliação de riscos no acesso dos usuários dos sistemas integrados.

Também foi implementada a ativação do *Windows Hello* para um grupo específico de empregados com mobilidade reduzida, assegurando a acessibilidade necessária para as atividades laborais desses empregados e garantindo a autenticidade de forma segura.

## No contexto de segurança de perímetro:

### Segurança em Nuvem

Foi realizada a expansão da solução de Segurança em Nuvem da CAIXA, que tem por objetivo proteger todos os sistemas da Instituição expostos na internet.

A referida solução possui diversas funcionalidades relevantes, que podem proteger os canais e aplicativos da CAIXA contra ataques cibernéticos, como recursos de WAF, AntiBot, Anti-DDoS e análise de reputação de rede.

Essa solução proporcionou a mitigação do tráfego malicioso direcionado à infraestrutura de tecnologia da CAIXA que, além de proteger os ativos de dados, trouxe maior disponibilidade de serviços, maior segurança às credenciais dos clientes do Banco e, conseqüentemente, maior credibilidade da marca da CAIXA.

Com a expansão da solução, chegou-se a mais de 160 endereços protegidos, incluindo os principais canais e sistemas de autenticação da CAIXA.

Atualmente, cerca de 2.000 terabytes (TB) de informações são tratados pela solução mensalmente.

Há também uma ferramenta antifraude, que está disponível para proteção de qualquer canal ou sistema de autenticação da CAIXA.

O principal uso dessa ferramenta, no ano, foi feito pelo *Internet Banking* e pelo App CAIXA.

A ferramenta provê análise comportamental para acessos e transações, proteção local para máquinas de clientes (contra malwares, alterações de DNS, direcionamento para páginas falsas, entre outros) e proteção para dispositivos móveis (evitando smishing – técnica de fraude por mensagens de texto –, uso de aplicativos falsos, entre outros).

Foi efetuado, também, um trabalho de avaliação geral do nível de segurança de e-mail da CAIXA, aplicando-se diversas recomendações que podem impedir o recebimento de altos volumes de *spam*, bem como proteger contra *phishing* ou roubo de identidade.

Foi realizada ainda a implantação da conformidade de dispositivos para acesso à rede protegida VPN, garantindo maior segurança no acesso ao ambiente.



## No contexto de evoluções do processo de resposta a incidentes de segurança cibernética e vulnerabilidades:

- Implantação de novos cenários de monitoramento de segurança, ampliando o escopo de monitoramento realizado pelo time de resposta a incidentes de cibersegurança da CAIXA.
- Contratação e início dos trabalhos com empresa terceirizada para a realização de testes de pentests, buscando identificar proativamente vulnerabilidades no ambiente.
- Estabelecimento de exercícios simulados de ataques cibernéticos para validação de procedimentos operacionais e melhorias no processo de resposta, contenção e recuperação de ativos na CAIXA.
- Cooperação com a Polícia Federal para operações contra agentes maliciosos em crimes contra a CAIXA.
- Detecção e contenção em 97.261 incidentes de cibersegurança.
- Derrubada de 2.774 URLs e aplicativos não oficiais da CAIXA.
- Evolução do processo de endereçamento das vulnerabilidades identificadas pelos processos de segurança cibernética.
- Realização de mais de 170 testes de intrusão, entre aplicativos, web, APIs e servidores, com destaque para sistemas críticos.

## No contexto de conectividade interna:

Foi implementada a Nova ICP CAIXA, que suporta a emissão de certificados digitais para dispositivos corporativos que se conectam à rede CAIXA e às aplicações internas. A nova estrutura segue as melhores práticas de mercado para garantia de alta disponibilidade e segurança do ambiente centralizado de Autoridades Certificadoras.

Foi implantada solução de proteção da navegação na internet de empregados e colaboradores, proporcionando para os usuários maior autonomia nos acessos, por meio da categorização automática de sites e eficiência de recursos por meio da automação de processos operacionais, garantindo elevação da proteção cibernética por intermédio da detecção de *malwares*, bloqueio automático de sites reconhecidamente maliciosos e inspeção de tráfego SSL para detecção de ameaças.

Foram aprimorados diversos mecanismos de proteção do ingresso de dispositivos na rede interna, reforçando a importância da ferramenta e do processo de *Network Access Control (NAC)* para a elevação da CAIXA em segurança cibernética.

## No contexto de segurança em aplicações:

### Novo fluxo de recuperação cadastral no Login CAIXA TEM

- Melhoria da experiência do usuário no canal digital.
- Redução do volume de atendimento nas agências CAIXA.

### Mitigação de perdas no Login CAIXA

- Melhoria no histórico das atividades de manutenção de acesso das contas digitais.



## Segurança no App FGTS

- Redução do volume de fraudes no FGTS.
- Mitigação contra ataques cibernéticos (DDoS, Brute Force).
- Mitigação do risco de vazamento de dados.
- Bloqueio de cadastros fraudulentos para acesso ao aplicativo.

## Trilha de auditoria do Login CAIXA

- Envio dos eventos para o *Data Lake* CAIXA, a fim de manter trilha de auditoria e histórico dos dados das funcionalidades do Login CAIXA.
- Implantação de painel no *PowerBI* Online, com *dashboards* de 2022 e 2023, que possibilitam a análise dos dados das funcionalidades do Login CAIXA, bem como análise dos erros ocorridos.

## Melhorias no painel de segurança de sistema interno utilizado pelas agências

- Apresentação de informações referentes a bloqueio de cadastro no painel de segurança do sistema interno utilizado pelas agências tais como o motivo e quem ou qual sistema de monitoramento o fez.

- Apresentação de informações referentes a dispositivos removidos no painel de segurança do sistema, para manter o histórico.
- Criação de perfil de consulta de dispositivos para as áreas de suporte, a fim de melhorar o atendimento ao cliente.
- Melhoria nas orientações sobre procedimentos operacionais no menu "Ajuda".
- Criação de funcionalidade de novo cadastro para as aplicações.
- Consulta de cadastro por número de telefone cadastrado.

## Capítulo de segurança

- Ampliação da atuação do agente de segurança nas atividades das comunidades, com ações para orientação das equipes, suporte em atividades e diagnóstico da maturidade da comunidade quanto aos aspectos de desenvolvimento seguro.
- Tratamento de vulnerabilidades e contratação de analistas de segurança para subsidiar as ações do agente de segurança pelas comunidades.

- Disponibilização de diversos artefatos e guias de orientação relacionados ao desenvolvimento no portal da CAIXA.

## Desenvolvimento seguro

- Atualização da ferramenta de análise de segurança de código-fonte, com o motor de regras de segurança de código atualizado.
- Configuração da trava de publicação de *release*: validação de que não há vulnerabilidades "críticas" e/ou "altas" identificadas na análise de segurança de código-fonte, impedindo a evolução para produção dos códigos que possuem tais vulnerabilidades.

## Open Finance Brasil

- **Renovação simplificada:** possibilitou alterar a data de vencimento de um consentimento por tempo indeterminado, anteriormente limitado ao tempo de vida de 12 meses.
- **Fase 4B:** a implantação possibilitou habilitar novos escopos de dados, tais como seguro, previdência e investimentos.

# Gestão da sustentabilidade

GRI 2-24

Na estrutura colegiada de governança da CAIXA, há colegiados compostos por membros da Diretoria Executiva com competências específicas para deliberar sobre diretrizes e projetos relacionados a aspectos socioambientais e climáticos.

A CAIXA tem o Comitê de Sustentabilidade, órgão colegiado que se reporta diretamente ao Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, que submete-se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tem a finalidade de assessorar o Conselho de

Administração nas questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática para o Conglomerado, bem como opinar, preferencialmente, sobre matérias submetidas ao Conselho, em seu âmbito de atuação, recomendando ou não sua aprovação, quando for o caso.

## Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

A PRSAC, publicada em 2022, visa orientar as ações da CAIXA e das empresas do Conglomerado na incorporação das responsabilidades sociais, ambientais e climáticas na estratégia, na gestão, nos negócios, nos produtos, nos serviços, nos processos, nas operações, nas atividades e nos relacionamentos com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

Além das orientações da política, a atuação da CAIXA observa o disposto na legislação referente à responsabilidade corporativa e aos riscos sociais, ambientais

## Adequação na estrutura dedicada à maior integração dos temas de sustentabilidade à operação e às atividades da Instituição

Com o objetivo de buscar uma atuação ainda mais focada na integração dos temas de sustentabilidade no dia a dia da Organização, em 2023 foi criada a Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital, com a finalidade de liderar e coordenar as ações e as estratégias relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática, bem como promover soluções em empreendedorismo sustentável e estimular o fomento ao desenvolvimento de novos negócios voltados para o impacto econômico, social, ambiental e climático, garantindo o alinhamento das práticas do Banco com os princípios, as normas e os compromissos nacionais e internacionais de sustentabilidade. Assim, o propósito da criação dessa Vice-Presidência vai ao encontro do compromisso da CAIXA com o desenvolvimento sustentável e a inclusão social.

Com essa adequação, foi extinta a Vice-Presidência de Sustentabilidade e Empreendedorismo, anunciado no Relatório de Sustentabilidade CAIXA 2022, mantendo-se, no entanto, a Diretoria de Sustentabilidade e Empreendedorismo.

e climáticos, inclusive no que diz respeito à elaboração e à celebração de contratos identificados como de significativa exposição a esses riscos.

Essa política destaca a importância da identificação e do controle dos riscos sociais, ambientais e climáticos e reforça o compromisso com uma atuação transparente e colaborativa com entidades e órgãos governamentais e reguladores, contribuindo com o desenvolvimento sustentável do país.

As empresas integrantes do Conglomerado CAIXA adotam essas diretrizes em suas estratégias, processos, atividades, negócios e relacionamentos. Para atender as diretrizes sociais, ambientais e climáticas, são implementadas ações proporcionais ao modelo de negócio, à natureza das operações e à complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades e dos processos da Instituição, as quais são transparentes e amplamente divulgadas pela CAIXA.



Clique aqui para conhecer a política.

## Proteção e conservação ambiental

No contexto de implantação de diretrizes e ações ambientais, com foco em proteção e conservação, cabe destacar:

### Sistema de Negócios Sustentáveis

Acompanhamento e mensuração das regras estipuladas para os negócios sustentáveis na Organização, disponibilizando para os gestores e demais empregados envolvidos as informações sobre vendas, reclamações e atendimentos. O sistema demonstra, por meio de nota, a evolução dos empregados, com reflexo da apuração da unidade.

O sistema entrega uma visão humanizada, tendo forte caráter educativo, com o objetivo de promover a cultura da venda qualificada e, assim, o fortalecimento de um relacionamento transparente e sustentável com todos os clientes e usuários de produtos e serviços.

### Bolsa Verde

Programa do Governo Federal, pago pela CAIXA, que tem por objetivo apoiar a conservação ambiental realizando pagamentos trimestrais de R\$ 600,00 às famílias que vivem em Unidades de Conservação de Uso sustentável (Reservas Extrativistas, Florestas Nacionais e Reservas de Desenvolvimento Sustentável), em assentamentos ambientalmente diferenciados

da reforma agrária (florestal, agroextrativista e de desenvolvimento sustentável) e em territórios ocupados por povos e comunidades tradicionais, como ribeirinhos, extrativistas, indígenas, quilombolas e outros. Os beneficiários se comprometem a cuidar da região onde vivem, a utilizar os recursos naturais de forma sustentável e a preservar a floresta, além de ajudar no trabalho de monitoramento e de proteção dessas áreas. Além dos pagamentos, têm acesso a ações de assistência técnica, extensão rural socioambiental, conservação ambiental e inclusão socioproductiva.

### Guarda de documentos de licitação (nova modalidade de licitação CAIXA)

Até a implantação da guarda de documentos de habilitação, era necessário que o fornecedor incluísse os documentos de habilitação para cada certame que ele fosse participar. Com essa implementação, esses documentos passam a fazer parte do cadastro do fornecedor, permitindo sua utilização em qualquer certame em que ele participe, trazendo os seguintes benefícios para a CAIXA e aos seus fornecedores: evitar a duplicidade de arquivos; racionalizar a utilização do espaço em disco; simplificar o processo de apresentação de documentos; e agilizar a participação nos certames.

# Inovação

GRI 3-3 do tema Inovação

A CAIXA tem implementado, continuamente, medidas de modernização, fomentando a oferta de soluções inovadoras em negócios, produtos e serviços e a geração de valor nos relacionamentos com os clientes.

Ao final do ano de 2023, foi criada unidade dedicada à inovação e aos negócios de impacto, buscando abordar os desafios socioambientais mais urgentes da nossa sociedade e fortalecer a presença da CAIXA no ecossistema de inovação de impacto. A nova área tem por objetivo buscar soluções inovadoras que promovam o desenvolvimento sustentável, possibilitando impactos sociais e ambientais positivos, por meio de novas tecnologias, novos modelos de negócios de impacto e parcerias estratégicas, a fim de criar impacto positivo de forma eficaz e escalável. Além disso, a área garante alinhamento com a política nacional, com o reestabelecimento da Estratégia Nacional de Investimentos e Negócios de Impacto, a Enimpecto.

Ao final do ano de 2023,  
foi criada unidade dedicada  
à inovação e aos negócios  
de impacto.

Ao dedicar esforços para inovação de impacto, a CAIXA reforça seu compromisso com a construção de um futuro socialmente justo, ambientalmente sustentável e economicamente próspero.

Permanentemente, a CAIXA promove melhorias em seus sistemas relativas às atividades de contratação. Como exemplo, podemos citar o Portal de Relacionamento com Fornecedores, plataforma lançada pela CAIXA em 2023, por meio da qual é possível interagir com os mais de

10 mil fornecedores de forma mais eficaz e segura, permitindo controle das demandas externas.

A criação de “estudo preliminar” como etapa do planejamento, além de outros procedimentos, como a “manifestação de interesse privado com experimentação”, o “diálogo competitivo” e a “contratação de startups” são exemplos de algumas novidades implementadas no processo de contratação.

Por fim, ainda no que se refere à contratação, destaque para a expansão do projeto Nato Digital, como uma das prioridades da Instituição, uma vez que está alinhado à estratégia de transformação digital. O projeto contempla a tramitação da contratação em ambiente 100% digital, ou seja, o contrato é elaborado no meio eletrônico, assinado e armazenado digitalmente, facilitando as negociações à distância, bem como trazendo conforto, comodidade e conveniência para o cliente e aumentando a eficiência

Em 2023,  
**18.990**  
contratos foram  
assinados de forma  
100% digital

operacional para a CAIXA e para os parceiros. Em 2023, foram assinados 18.990 contratos dessa forma.

Na parte de Loterias, a busca por inovação, seja por meio da introdução de novos jogos seja pela melhoria dos canais de venda e jogabilidade, e uma maior oferta de meios de pagamento, como o Pix, também refletem o compromisso da CAIXA com a melhoria contínua da experiência do apostador. Com o objetivo de atender às expectativas dos consumidores e demonstrar o compromisso em aprimorar os processos e produtos ofertados, as Loterias CAIXA buscam constantemente realizar ações voltadas à inovação, como, por exemplo:

- Investimento na digitalização de serviços de loteria, permitindo que apostas sejam feitas de forma online, por meio de seu site ou de aplicativos para smartphones, além do Internet Banking. Isso facilita o acesso aos jogos de loterias, especialmente para o público mais jovem, que prefere transações digitais.
- Introdução de novos jogos ou variações de jogos existentes, incluindo novos formatos de apostas, jogos temáticos ou promoções especiais, como forma de manter a oferta de portfólio interessante e diversificado.

A inovação também pode ser observada na adoção de práticas de negócios mais sustentáveis, como a implementação de políticas de jogo responsável, a redução do uso de papel por meio de bilhetes digitais e o apoio a projetos sociais e ambientais.

Com atenção às tendências e aos contextos atuais, experimentos com inteligência artificial começaram a

ser executados nos principais ramos de atuação do Banco, tal como no Crédito Imobiliário, e a disseminação desta crescente tecnologia vem sendo ampliada internamente, inclusive com eventos de compartilhamento de conhecimentos em painéis conduzidos por parceiros externos, como Google, IBM e Microsoft, contribuindo para democratizar o conhecimento sobre o assunto na CAIXA.

O Banco aprovou a criação de sete Centros de Excelência (*Customer Experience*, *Inteligência de Dados*, *Nuvem & DevSecOps*, *Inteligência Artificial*, *Automação Low Code*, *Inovação e Agilidade*), os quais são formados por equipes multidisciplinares de especialistas, que trabalham por missões em temas estratégicos e de grande complexidade tecnológica e comercial, com vistas à redução de custos, ao aumento de receitas e à obtenção de ganhos de produtividade.

## Principais ações de inovação e modernização em 2023

Entre as ações de inovação e modernização no ano, atenção para:

### Plataforma.CAIXA

Tem por objetivo integrar as funcionalidades existentes em diferentes portais, sistemas e sites internos, a partir de jornadas intuitivas e simplificadas. A iniciativa integra o plano de ações do Programa de Melhoria de Processos das Agências e traz novas funcionalidades integradas. A aplicação substitui o portal NovoNegócio.CAIXA.

Com o intuito de acelerar a integração e tornar a plataforma o único local de atendimento e negócios da rede, sua arquitetura foi elaborada em formato disruptivo, viabilizando autonomia para que os gestores na CAIXA desenvolvam novas funcionalidades de forma paralela, em jornadas que atendam a um padrão de usabilidade do canal e também atendam aos anseios de seus usuários, com reaproveitamento de soluções comuns a diferentes produtos e serviços.

A inovação é fruto de jornadas previamente estudadas, prototipadas e testadas com usuários da rede, trazendo a centralidade no cliente interno e externo como maior objetivo.

### Implantação nacional da Plataforma Unificada e conversão do NovoNegócio.CAIXA (Nacional) em Plataforma.CAIXA

Canal de atendimento de agências que possibilita a junção das funcionalidades dos demais canais em uma única interface, proporcionando a melhor experiência para o usuário no atendimento aos clientes CAIXA nas agências físicas e digitais. Modernização dos canais para um único canal de atendimento nas agências (arquitetura em micro *front-ends* e desenvolvimento descentralizado).

Aplicação inicial e adicional em fundos de investimentos na Plataforma.CAIXA.

### Painel de Atendimento na Plataforma.CAIXA

Dentre as novas funções, a plataforma apresenta o "Painel de Atendimento", com informações simplificadas do cliente e seus dados de contato, permitindo a edição em caso de necessidade de atualização, por meio de jornada intuitiva, assim que iniciar o atendimento.

### Visão 360° na Plataforma.CAIXA

A nova plataforma integra funções do Relacionamento.CAIXA, trazendo, no resumo do cliente, a Visão 360°, contendo oportunidades e vias para orientar o atendimento e a oferta de produtos ao cliente, direcionada à sua propensão de consumo. As ofertas, indicadas com base nos hábitos e comportamentos, permitirá que, quando aceitas, sejam contratadas em um único portal, sem a necessidade de utilização de vários sistemas distintos.

### Painel Captação na Plataforma.CAIXA

Contém todos os créditos recebidos em conta acima de R\$ 10 mil originários de transações Pix, TED, crédito FGTS, dentre outros, de forma online, oportunizando a abordagem tempestiva e proativa ao cliente e proporcionando uma melhor experiência e um relacionamento mais efetivo e assertivo, seja para fins de captação, adimplência ou outros negócios.



## Revitalização do App Sou CAIXA

A CAIXA reformulou o aplicativo Sou CAIXA. Antes disponível apenas para sistema Android, o novo aplicativo agora atende também aos usuários do iOS, com design mais moderno e melhoria da usabilidade. O Sou CAIXA pode ser atualizado para a nova versão nas lojas Play Store e App Store.

O aplicativo Sou CAIXA conta hoje com mais de 73 mil usuários ativos. As áreas de Pessoas e Tecnologia se uniram para modernizar a arquitetura, a usabilidade e a interação do aplicativo, com o objetivo de melhorar a experiência digital dos empregados.



## Novo App Saúde CAIXA

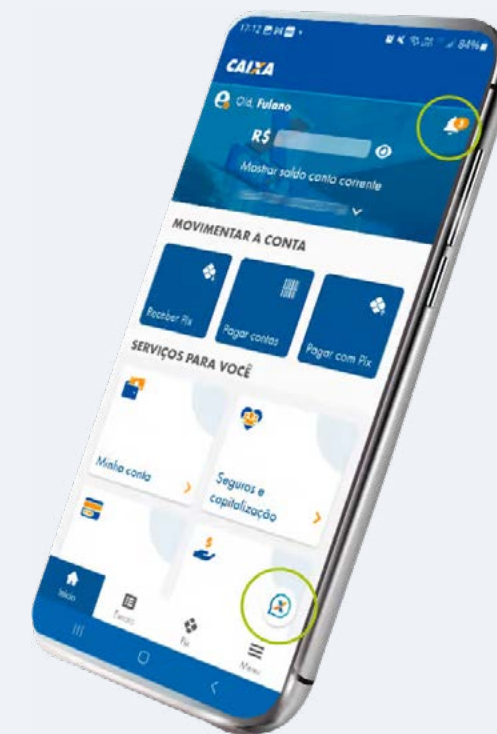
A CAIXA lançou o novo aplicativo do Saúde CAIXA. Essa nova versão tem foco na melhoria da experiência de uso dos beneficiários e na facilitação do acesso às informações do plano. As principais novidades são: acompanhamento de autorização prévia, novo histórico financeiro, busca de rede credenciada por proximidade, nova página de gestão de credenciados favoritos, FAQ (perguntas frequentes), nova função de emergência e acessibilidade.

## App CAIXA revitalizado

No aniversário de 162 anos do Banco, foi lançada a nova versão do aplicativo CAIXA para clientes. O app traz novo visual, experiência moderna e jornadas de serviços simplificadas.

Algumas das opções mais utilizadas contam com inovações que trazem mais facilidade aos usuários. Antes de abrir o aplicativo, o cliente pode pressionar e segurar o ícone do app e escolher a transação que deseja realizar: receber Pix; enviar Pix; pagar com código de barras; e apostar na Mega-Sena. Cada uma destas opções direciona para a transação escolhida.

Outra novidade é que basta digitar a chave Pix e continuar, não precisa mais indicar qual é o tipo (CPF/CNPJ, celular, e-mail ou aleatória). Além disso, agora também aparecem diretamente na tela de envio do Pix as opções de salvar destinatários favoritos e de buscar a chave Pix direto da agenda de contatos do telefone.



Em complemento, a jornada de pagamento de contas foi aprimorada. Ao usar o leitor de código de barras, o aplicativo já preenche o campo e não precisa mais selecionar o tipo de pagamento. Se o cliente estiver com a conta em formato PDF, basta clicar em compartilhar e escolher o App CAIXA para pagar usando o código de barras ou o Pix, de forma simples e fácil.

O aplicativo Sou CAIXA possui **73 mil** usuários ativos

## Expansão do WhatsApp Ativo para todas as agências (físicas e digitais)

Esta ferramenta potencializa a realização de negócios e traz mais segurança e compliance para os empregados.

A CAIXA ampliou para todas as agências o uso do WhatsApp Ativo para comunicação com os clientes. Com a expansão nacional da solução corporativa, o Banco amplia o uso comercial da ferramenta e oferece mais comodidade aos clientes, com atendimento pelo canal remoto.

Conhecido como WhatsApp Business, a solução permite aos empregados das agências entrarem em contato diretamente com seus clientes de relacionamento, para a oferta de produtos e serviços.

O WhatsApp é um dos canais de mensagens que mais cresce no atendimento ao cliente e no desenvolvimento de soluções de negócio. Suas características de agilidade e facilidade no uso, aliadas ao tom de comunicação informal, contribuem para a preferência dos consumidores por este canal no relacionamento com as empresas.

## Avanço para a implantação do Drex

Um avanço importante na seara da inovação para a CAIXA conta com a conclusão, em 2023, das etapas e testes do Piloto do Real Digital (Drex), antecipando-se ao cronograma estipulado pelo Banco Central do Brasil para o ano. Os testes foram conduzidos com o propósito de validar as soluções de mercado, conforme estabelecido pelo regulador.

O Drex é uma moeda digital brasileira, concebida e regulamentada pelo Banco Central do Brasil, a ser utilizada como a versão digital do real brasileiro. É um novo formato para representar a moeda oficial do Brasil, sendo 100% digital, como uma extensão do dinheiro físico.

O lançamento do Drex depende da evolução do piloto, que se encontra em fase de testes em ambiente restrito. Com base nos resultados do piloto, o Banco Central deverá incluir testes com a população tão logo o projeto e os participantes do mercado atinjam o grau de maturidade adequado.

A CAIXA firmou um consórcio com a ELO e a Microsoft, pelo qual foram conduzidos testes

O **Drex** é uma moeda digital brasileira, concebida e regulamentada pelo Banco Central do Brasil, a ser utilizada como a versão digital do real brasileiro.

envolvendo análises detalhadas dos protocolos de segurança e das salvaguardas de dados, visando assegurar não apenas a eficácia técnica, mas também o cumprimento de todas as diretrizes e regulamentações de privacidade. Esse marco representa um compromisso contínuo em garantir a proteção e a integridade dos dados, em linha com as melhores práticas de mercado e aderente aos mais altos padrões de segurança.

Com a iniciativa, o Banco reitera seu compromisso com a inovação e a modernização do setor para liderar o movimento de transformação digital que beneficia a população brasileira.



## Outras iniciativas de modernização com foco na inovação e assuntos correlacionados em 2023

A iniciativa do acompanhamento remoto foi transformada em case e inscrita na **19ª edição do Prêmio Banking Transformation**, tendo sido classificada como o **Top 3** da categoria “Eficiência Operacional”, dentre os bancos brasileiros.

**Implantação da constatação remota do avanço de intervenções.** Essa iniciativa reduz a exposição dos técnicos da CAIXA a riscos inerentes aos deslocamentos viários, como acidentes e assaltos. Também reduz a emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) na atmosfera e custos, além de aumentar a

disponibilidade de tempo do profissional para o trabalho de análise, ao eliminar o tempo gasto em deslocamentos. O projeto de Acompanhamento Remoto, já implantado no produto Financiamento à Infraestrutura e Saneamento, tem a possibilidade de reduzir o deslocamento rodoviário em mais de 800 contratos de financiamento atualmente em carteira.

A iniciativa do acompanhamento remoto foi, inclusive, transformada em case e inscrita na 19ª edição do Prêmio *Banking Transformation*, tendo sido classificada como o Top 3 da categoria “Eficiência Operacional”, dentre os bancos brasileiros. Em 2023, foram realizadas 30 ações de acompanhamento remoto.

**“Azulzinha” na Rede Lotérica.** Em setembro de 2023, foi disponibilizado um novo serviço de conveniência à população em toda a Rede Lotérica, a “Azulzinha”. Com ela, os Terminais Financeiros Lotéricos passaram a aceitar cartões de

crédito e débito das principais bandeiras para pagamento de boletos, realização de jogos e demais serviços oferecidos, de forma rápida e prática, democratizando o uso do canal e trazendo maior comodidade e segurança.

Entrou em produção a emissão do **Termo de Quitação Digital**, atendendo a um anseio dos clientes.

**Transformação do Portal da Habitação**, permitindo que fossem incluídos mais serviços e ampliado o leque de opções para o cliente.

Em agosto de 2023, a CAIXA aprovou o seu novo **Regulamento de Licitações e Contratos**.

O documento trouxe inovações às etapas de planejamento e modalidades de contratação, com a possibilidade de facilitar a atuação da Instituição no cenário concorrencial.

A modalidade **ESG Ecoeficiência**, de financiamento para empresas, lançada em 2022, foi revisada em 2023, melhorando seu entendimento de bens financiados na modalidade, enquadrando diretamente na modalidade veículos elétricos e híbridos, máquinas e equipamentos ou sistemas ecoeficientes que geram 20% de economia energética. Os bens com o enquadramento em ganho de eficiência energética, aqueles que proporcionem pelo menos 20% de economia de energia em comparação com uma linha de base ou o equipamento que está sendo substituído, que comprovem ganho de eficiência energética a partir de laudos, orçamentos, notas fiscais ou outros documentos descritivos do objeto financiado, podem ser enquadrados diretamente na modalidade. Houve ainda, redução de taxa de juros nesta modalidade, visando incentivar as contratações.

**Em 2023, a contratação de bens e serviços de tecnologia superou a meta de R\$ 1,4 bilhão, número 168% superior ao ano anterior.**

Em setembro de 2023, foi implementado um portal dedicado à Corregedoria, o CORED.CAIXA, seguindo os mesmos padrões já estabelecidos para os portais das demais unidades da Empresa, com o objetivo de facilitar o acesso e a consulta a materiais e informações pertinentes. O propósito do portal é permitir uma experiência consistente para os usuários, promovendo uma interface familiar e intuitiva. No portal, é possível acessar conteúdos como prevenção, ética e conduta, apuração disciplinar, além da página da transparência ativa e os canais de denúncia. Além disso, o portal CORED.CAIXA também possui acesso direto ao calendário e aos conteúdos do portal EscoladeCorregedoria.CAIXA, que disponibiliza podcasts, lives, rodas de diálogo, trilhas de aprendizagem, entre outros conteúdos de extrema importância para a unidade e para a Instituição como um todo.

A área de Segurança implantou, no ano, diversas soluções que visam modernizar o enxoval de seus ativos para a melhoria dos processos e aumentar a segurança da Empresa, tais como entintamento para cofres, sirene de alta potência, luz estroboscópica, fechadura de retardo monitorada e rastreador GPS.

**Big Data, Analytics e Fábrica de Modelos:** adquirir e implantar infraestrutura e solução modernas e adequadas às necessidades de análise de dados de negócios da CAIXA.

**Plataforma de Nuvem:** estabelecer a estratégia, o modelo de capacitação, a nova esteira DevSecOps e o processo de desacoplamento digital com foco na elevação do nível de maturidade em agilidade organizacional e competências digitais da CAIXA.

**Plataforma de Operações Inteligentes:** facilitar a realização de negócios digitais, disponibilizando jornadas otimizadas e intuitivas aderentes aos perfis dos clientes.

**Modernização do Parque Tecnológico:** O projeto de Modernização do Parque Tecnológico, com previsão de conclusão até dezembro de 2024, busca garantir a disponibilidade e a eficiência dos equipamentos tecnológicos utilizados pelos empregados, clientes

e demais usuários dos canais CAIXA, com foco na eliminação dos custos de manutenção e no aumento do nível de segurança física e lógica dos equipamentos, bem como na promoção de mais agilidade no atendimento, com equipamentos mais eficientes e o consequente fortalecimento da imagem da CAIXA.

Em 2023, a contratação de bens e serviços de tecnologia superou a meta de R\$ 1,4 bilhão, número 168% superior ao ano anterior, e as novas aquisições renovaram o parque tecnológico e a infraestrutura CAIXA, contribuindo para a entrega de novos produtos e serviços digitais e para maior estabilidade no ambiente tecnológico. Para 2024, a meta foi estabelecida em R\$ 2,5 bilhões, um aumento de 79% em relação a 2023.

#### **Implementação da Estratégia de Shadow IT:**

O projeto de Implementação da Estratégia de Shadow IT teve o foco de mitigar riscos relacionados e proporcionar governança no que tange à gestão das soluções departamentais e seu ciclo de vida, além de descobrir talentos de TI nas áreas de negócios, padronizar e otimizar o ambiente tecnológico da CAIXA – gerando diminuição de custos – e imputar custos relacionados ao desenvolvimento departamental às unidades responsáveis.

## Projetos relevantes para 2024

Para 2024, além do projeto de Modernização do Parque Tecnológico, o destaque será a Transformação Digital CAIXA, que terá escalabilidade por toda a Organização, por meio do Programa CAIXA Digital, tendo por objetivo transformar o relacionamento com clientes, empregados e parceiros, entregando valor, promovendo eficiência e desenvolvendo modelos de negócio digitais inovadores e sustentáveis.

Alinhado ao Plano de Negócio Integrado (PNI) e ao movimento de Transformação Digital CAIXA, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) estabelecerá um novo portfólio, composto de projetos de desenvolvimento de software e de projetos estruturantes de TI que atendam diretamente aos indicadores táticos estabelecidos no Planejamento Estratégico 2024-2028, bem como às necessidades oriundas do Programa CAIXA Digital.

## Desafio startups

A CAIXA ampliará, em 2024, o processo de inovação aberta por meio de chamadas de startups, inclusive com a utilização do novo Marco Legal das Startups, estabelecido pela Lei Complementar 182/2021, com a realização de jornadas de inovação aberta, contemplando demandas oriundas das áreas de negócios da CAIXA.

A citada lei traz para a CAIXA um caminho sólido para a conexão ao ecossistema de startups, com um

processo simplificado de licitação e limites a serem pagos para experimentação de Contrato Público para Solução Inovadora (CPSI), fase fundamental na jornada de inovação aberta. Após a realização do experimento, existe a possibilidade de contratar a startup selecionada para o fornecimento do serviço por até cinco vezes o valor pago na experimentação, pelo período de 24 meses, podendo ser prorrogado por igual período.

A CAIXA entende que a verdadeira inovação deve ser revertida em facilidades para todos os públicos. Assim, investe em soluções que possam trazer valor e comodidades, pois seu maior desafio é promover a inclusão digital, com foco na jornada do usuário e na oferta de serviços financeiros de qualidade, sempre adequados ao perfil de cada cliente.



## Parcerias e cooperações em sustentabilidade e inovação

As colaborações e alianças desempenham um papel essencial no impulso das iniciativas e dos projetos destinados à sustentabilidade e à inovação da Organização. Elas permitem compartilhar melhores práticas, diretrizes globais e assistência técnica, adaptando-as às circunstâncias específicas de cada região ou país e instituição. Essa abordagem integrada é crucial para enfrentar os desafios sociais, ambientais e econômicos.

Em 2023, como novas parcerias ou como parte de parcerias já estabelecidas, foram desenvolvidos projetos significativos para atender à agenda de sustentabilidade e inovação da CAIXA. Entre diversas ações, destaque para:

### Captação com o Banco Mundial

Com o Banco Mundial, a CAIXA propôs a captação de US\$ 500 milhões junto à Comissão de Financiamento Externo (Cofix), sendo esse pleito aprovado em dezembro de 2023. Após a conclusão do processo de captação, os recursos serão investidos em tecnologias

que promovam a transição energética para uma economia de baixo carbono nos setores de transporte, energia e infraestrutura urbana sustentável. Essa iniciativa está alinhada ao Plano de Transformação Ecológica e ao Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), ambos do Governo Federal, contribuindo significativamente para o atingimento de metas do país com relação aos ODS.

### Parcerias com o BID

Para potencializar seus impactos sociais, ambientais e climáticos positivos, a CAIXA declarou a intenção de construir, com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID): projetos que contribuam para o desenvolvimento do mercado de carbono no Brasil; estruturação das bases para futuras emissões; e temáticas sustentáveis e mobilização de investimentos do setor privado em modelos de negócios sustentáveis, bem como para o desenvolvimento de metodologias de avaliação de impactos sociais, ambientais e climáticos.



No âmbito dessa parceria firmada com o BID, em 2023, foram estruturadas as bases para futuras emissões temáticas sustentáveis da CAIXA, por meio da execução do projeto de cooperação para a construção do *Framework* de Finanças Sustentáveis, a ser desenvolvido com apoio da consultoria HPL.LLC, empresa contratada pelo BID.

Esse *framework* tem por objetivo ampliar o financiamento a projetos e linhas de crédito que abordem as principais questões socioeconômicas e ambientais do Brasil, reforçando o compromisso do Banco em ser protagonista na transição justa para uma

economia de baixo carbono e apoiar as cidades na adaptação às mudanças climáticas. Dessa forma, a CAIXA reforçará seu compromisso com a sociedade brasileira e o meio ambiente, integrando princípios de finanças sustentáveis em futuras captações.

Por meio desse instrumento, a CAIXA poderá captar recursos ou emitir títulos verdes, sociais e de sustentabilidade, vinculados às suas carteiras de crédito e a serem utilizados exclusivamente para financiar ou refinarçar projetos em categorias de elegibilidade que contribuam diretamente para o alcance de 14 ODS das Nações Unidas:

## Parcerias com o Reino Unido

A CAIXA firmou um Memorando de Entendimentos com a Embaixada do Reino Unido no Brasil. Os objetivos são impulsionar a participação do setor privado em projetos sustentáveis no país, fortalecer o mercado de finanças verdes, promover iniciativas de financiamento verde entre o Reino Unido e a CAIXA, desenvolver novos instrumentos financeiros para produtos sustentáveis, aprimorar a governança ambiental e social, reforçar as capacidades relacionadas ao financiamento ecológico e à governança ambiental e social, contribuir para a redução da pobreza e promover a igualdade de gênero.

A instituição também resolveu, em 2023, participar do programa *UK Pact*, oferecido pelo Reino Unido para ajudar países a reduzir as emissões e combater as mudanças climáticas. O projeto *Brazil Towards Low Carbon* foi submetido pelo Instituto Talanoa e pela consultoria ERM NINT, tendo a CAIXA como Instituição Financeira beneficiária, visando fortalecer suas atividades em finanças verdes.



### Categorias ambientais:

- Transporte Limpo
- Eficiência Energética
- Edifícios Verdes
- Prevenção e Controle da Poluição
- Energia Renovável
- Agricultura Sustentável
- Gestão Sustentável do Saneamento



### Categorias sociais:

- Acesso a Serviços Essenciais
- Moradia Acessível
- Infraestrutura Básica Acessível
- Inclusão Financeira
- Segurança Alimentar

## Memorando de Entendimentos com o Instituto Amazônia+21

A CAIXA firmou um Memorando de Entendimentos com o Instituto Amazônia+21, visando criar uma plataforma de engajamento, conhecimento, assistência técnica e investimentos para a região amazônica. O objetivo é promover setores como Bioeconomia, Agricultura de Baixa Emissão, Energias Renováveis, Turismo Sustentável e Economia Criativa, além de apoiar o desenvolvimento territorial da região, com a participação dos setores público, privado e financeiro.

## Parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis

A CAIXA estabeleceu parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis, para implementar e acompanhar os compromissos da Agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em cidades brasileiras. O instituto é responsável pelo Programa Cidades Sustentáveis e pelo Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades (IDSC-BR), que ajudam a entender as disparidades regionais e a eficácia das políticas públicas relacionadas ao desenvolvimento sustentável, à infraestrutura urbana, ao saneamento, à habitação e a outros serviços essenciais.

## Adesão à Coalizão Verde

Durante a Cúpula da Amazônia, realizada em agosto de 2023, em Belém (PA), que reuniu diferentes lideranças dos países que têm parte do bioma amazônico em seu território e são integrantes da Organização do Tratado de Cooperação Amazônica (OTCA), a CAIXA assinou a Declaração Conjunta da Coalizão Verde, junto com outros 19 bancos públicos de fomento de países da região amazônica.

A Coalizão foi formalmente lançada durante a Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas de 2023 (COP28), realizada de 30 de novembro a 13 de dezembro de 2023, em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos.

Trata-se de uma iniciativa inédita que reúne 20 bancos públicos de fomento de países da região amazônica, em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Mundial e Corporação Andina de Fomento (CAF).

Essa coalizão tem por objetivo criar soluções financeiras e condições propícias para investimentos ambientalmente responsáveis na região, fortalecer atividades locais e oferecer apoio técnico para

A Coalizão Verde tem por objetivo criar soluções financeiras e condições propícias para investimentos ambientalmente responsáveis na região Amazônica.

iniciativas economicamente sustentáveis, respeitando as características locais e regionais. O grupo de instituições internacionais é pioneiro na promoção do desenvolvimento sustentável na Amazônia.

No total, o investimento previsto será de até US\$ 20 bilhões para negócios e iniciativas na região até 2030. Como membro da Coalizão, a CAIXA coordena a frente de Instrumentos Financeiros e Apoio Técnico, junto com o Banco de Desenvolvimento Produtivo (BDP) da Bolívia, e também participa das frentes de Integração e Colaboração, *Framework* Comum e Mobilização de Recursos, a serem desenvolvidas até o final de 2025.



# 4

## RELACIONAMENTOS DA CAIXA

Relacionamento com *stakeholders*

Empregados

Clientes

Gestão de parceiros

Fornecedores

Governo



# Relacionamento com *stakeholders*

GRI 2-6 / 2-29

A CAIXA busca manter uma comunicação clara, transparente e contínua com seus *stakeholders*, por meio de canais oficiais diversos. Seus públicos de relacionamento são identificados considerando suas mais variadas frentes de atuação, como seus mandatos de banco público, viabilizadora de políticas sociais, prestadora de serviços bancários e financeiros, financiadora da casa própria, cumpridora de regulamentos nacionais e internacionais, contratante de produtos e serviços, empregadora, entre outros, que sintetizam a razão de ser da Instituição e os seus diversos papéis na sociedade brasileira.

Entre as relações relevantes com a CAIXA, pode-se destacar: empregados; clientes pessoas físicas e jurídicas, que se relacionam com o Banco consumindo produtos e serviços bancários; beneficiários de programas sociais, que acessam, por meio dos canais de atendimento e pagamento da CAIXA, políticas públicas de transferência de renda; Governo, que, em diversas

esferas do Executivo, contrata a CAIXA para viabilizar a operação e o pagamento de benefícios sociais, promover transferências de recursos da União, atuar no financiamento de obras de saneamento e outras frentes; lotéricos e correspondentes bancários; investidores; parceiros; fornecedores; e outras.

O relacionamento com os *stakeholders* têm merecido atenção permanente da Organização, a fim de buscar melhorias e aprimoramentos constantes. O engajamento com esses *stakeholders* é realizado por meio de reuniões de alinhamento e ações de monitoramento, que têm o propósito de avaliar a efetividade das estratégias vigentes, mapear necessidades de aprimoramento, promover o alinhamento entre as estratégias institucionais e integrar áreas de operação, com foco na satisfação do cliente e na busca de resultados rentáveis e sustentáveis.

Com relação aos principais públicos de relacionamento:

## Clientes

As diretrizes do programa Jeito CAIXA de Atender observam a resolução rápida e efetiva da demanda dos clientes, por meio de diretrizes que englobam cordialidade, respeito às diferenças, inclusão, escuta ativa, transparência e honestidade.

As agências físicas, espaço de relacionamento pessoal com os clientes bancários, são desenhadas de modo a oferecer acolhimento e presteza, orientadas para o atendimento pleno das necessidades demandadas. As agências digitais prestam atendimento de forma remota e focam na praticidade, agilidade e oferta de serviços. Os clientes podem se relacionar com a CAIXA por outros meios também, como centrais telefônicas (incluindo SAC e Ouvidoria), aplicativos, redes sociais, WhatsApp e WebChat no App CAIXA.



## Empregados

Com as entidades representativas dos empregados, a CAIXA mantém relacionamento por meio de mesas permanentes e grupos de trabalho e por intermédio de delegados sindicais que permanecem como empregados CAIXA, representando suas bases sindicais. Os empregados CAIXA são engajados por meio de portais internos, como o Rede Varejo e o Portal de Pessoas, a Universidade CAIXA, além de peças de endomarketing como e-mail-marketing, protetores de tela divulgando datas especiais, campanhas e produtos, bem como programas de promoção à saúde, reconhecimentos por tempo de trabalho, publicação interna de resultados, entre outras ações. Todos esses elementos resultam na incorporação individualizada da cultura organizacional e proporcionam a postura comprometida do grupo de empregados, a partir do sentimento de pertencimento. A representação do corpo funcional por membro efetivo do Conselho de Administração da CAIXA

também resulta em engajamento, visto que promove uma gestão participativa e transparente.

### Investidores

Para os investidores, a CAIXA oferece o serviço de Relações com Investidores, com comunicados relevantes ao mercado, demonstrações financeiras, resultados, composição da Diretoria, entre outras informações. Por meio de *mailing list* composto por interessados que manifestaram o desejo de receber mensagens, a CAIXA distribui informações, dados e comunicados relevantes.

### Rede parceira

Para a rede parceira da CAIXA, formada pelas unidades lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui, a CAIXA disponibiliza o portal Conexão Parceiros, com amplo repertório de orientação e capacitação.

## Fornecedores

Já para os fornecedores, o contato acontece diretamente com as unidades contratantes. Os serviços englobam desde limpeza e segurança a desenvolvimento de *softwares*, manutenção e consultoria especializada. As relações são estabelecidas por contratos que seguem rigorosamente a legislação vigente, priorizando o custo/benefício de modo transparente.

### Governo

A CAIXA atua como principal parceiro do Governo, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços voltado para apoiar o desenvolvimento e a inclusão social, viabilizando a aplicação efetiva de políticas públicas. Para tanto, ela participa efetivamente das decisões e da elaboração dos regimentos, buscando atender a todas as atribuições definidas pelos entes.

## Órgãos reguladores

Além das esferas governamentais, a CAIXA também tem importante papel junto a órgãos reguladores do mercado e do setor, como o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que, com oitiva de bancos vinculados, divulgam regimentos e orientações para o segmento, bem como analisam e aferem resultados.

### Associações setoriais

Como líder no mercado da habitação, a Instituição mantém relacionamento com entidades envolvidas no mercado imobiliário, como a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP) e entidades da construção civil. Esse engajamento busca garantir e viabilizar moradia digna aos brasileiros com eficiência, sustentabilidade e rentabilidade.

## Relacionamento com associações e entidades de classe

GRI 2-28

Para todos esses públicos, o trabalho de engajamento representa a consolidação do propósito, da visão de futuro, dos valores e dos objetivos estratégicos da CAIXA, buscando a efetivação de seus compromissos com cada um deles. Cabe destacar, ainda, algumas particularidades: A criação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital (veja em Gestão da Sustentabilidade), em 2023, busca reforçar a atuação junto ao público potencialmente vulnerável, no contexto social ou econômico, representado principalmente pelos clientes com escasso acesso a recursos financeiros e à moradia digna. A CAIXA, por sua singularidade, possui capacidade para corresponder a eles. A Instituição, assim, ratifica a estratégia de prezar pelo fornecimento de serviços adequados ao perfil dos seus clientes, com foco na melhor experiência, por meio de jornadas que satisfaçam e/ou antecipem suas necessidades, em canais adequados a cada cliente. No que se refere aos *stakeholders* internos, quanto ao engajamento dos dirigentes e empregados da CAIXA em ações cada

vez mais pautadas na sustentabilidade, a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA desdobra diretrizes para definição das estratégias internas, bem como de iniciativas de avaliação e reconhecimento de pessoas, tais como o Programa de Participação nos Lucros ou Resultados (PLR) e o Programa de Remuneração Variável de Dirigentes (RVD), reforçando a diretriz da CAIXA de fortalecimento da governança e da busca de resultados sustentáveis, garantindo, ainda, a convergência de esforços para um mesmo direcionamento empresarial sustentável. Por fim, o desenvolvimento de iniciativas, produtos e serviços inovadores de impacto e sustentáveis em parceria com as demais unidades do Conglomerado CAIXA (transversalidade), que inclui pesquisa, desenvolvimento, testes, sinergia com *stakeholders*, além do desenvolvimento de portfólio alinhado aos princípios sustentáveis, contribui para que a CAIXA se torne referência para o mercado.



Entre outras, a CAIXA mantém relacionamento e/ou compromisso com as seguintes entidades:



Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE)



Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social



Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)



Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB)



Pacto Global da ONU



Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)



Federação Brasileira de Bancos (Febraban)



Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)



Associação Brasileira de Marketing de Dados (ABEMD)



Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)



Princípios do Equador



Conselho Nacional de Autorregulação Publicitária (CONAR)



United Nations Environment Program – Finance Initiative (UNEP-FI)



Carbon Disclosure Project (CDP)



Departamento de Supervisão e Gestão Estratégica (Deges), órgão vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços



Interactive Advertising Bureau (IAB Brasil)



Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

# Empregados

GRI 2-30 / 3-3 do tema Relações de trabalho

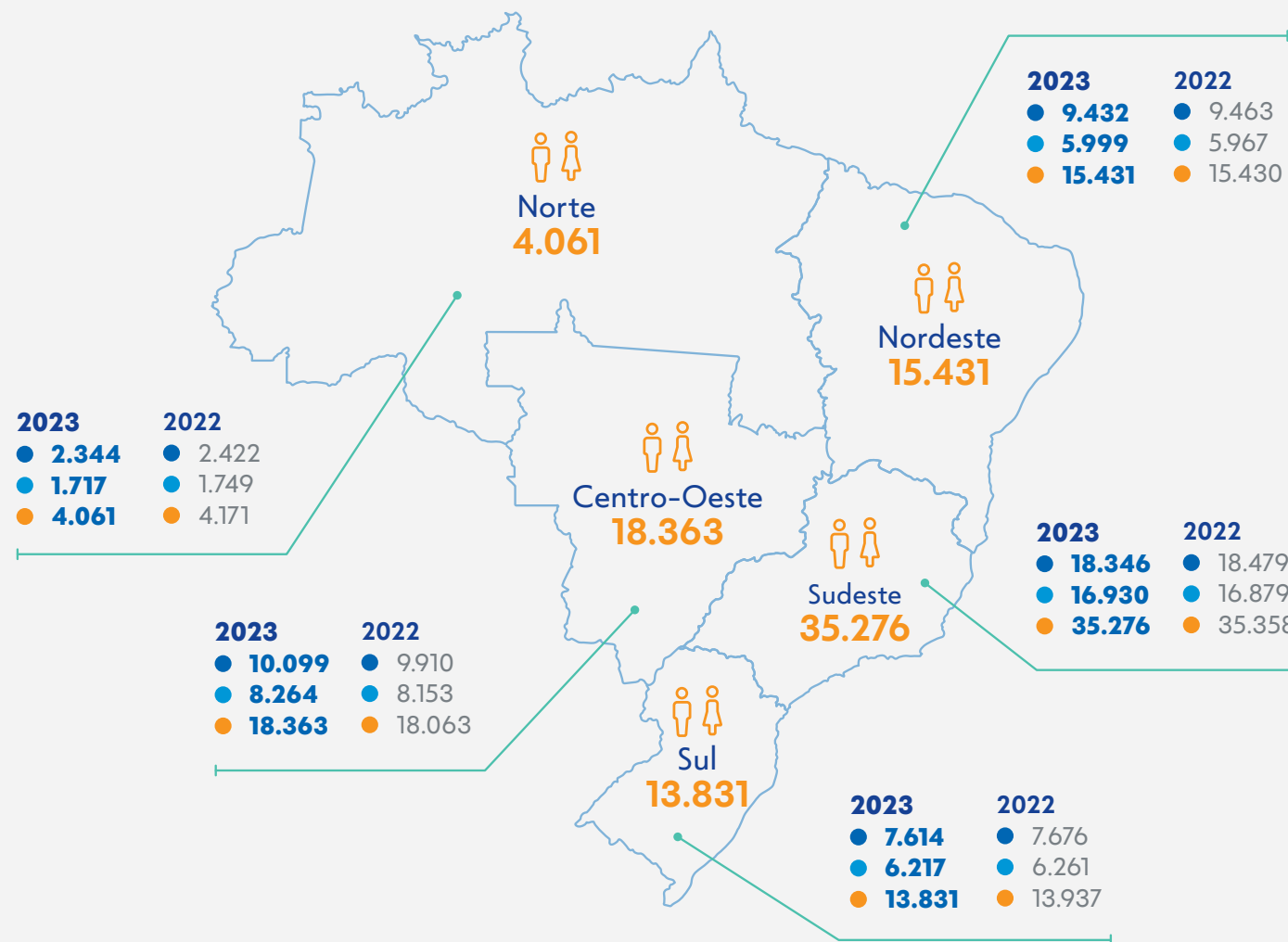
A CAIXA valoriza as pessoas e reconhece o trabalho de cada um e de cada uma. São os empregados e as empregadas da Instituição que fazem com que o Banco cumpra suas tarefas, alcance seus objetivos, evolua crescentemente e consiga obter bons resultados.

A Instituição atua em estrita observância às regras internas, ao Estatuto da CAIXA e às normas legais que regem as relações de trabalho.

A Organização fechou o ano de 2023 com 86.962 empregados. Desse total, 100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.

GRI 2-7

## Número total de empregados permanentes, discriminado por gênero e por região



Quanto ao número de empregados sem garantia de carga horária, sem um número mínimo ou fixo de horas de trabalho por dia, semana ou mês, a CAIXA conta com a categoria “sem controle de jornada”, ou seja, aqueles que estão enquadrados no Artigo 62 da CLT.

### Número total de empregados sem garantia de horas, discriminado por gênero e por região | GRI 2-7

Região	Masculino	Feminino	Total
Centro-Oeste	547	262	809
Nordeste	685	181	866
Norte	183	85	268
Sudeste	1.369	699	2.068
Sul	684	194	878
<b>Total</b>	<b>3.468</b>	<b>1.421</b>	<b>4.889</b>

Todos os empregados cumprem tempo integral em jornadas distintas, conforme previsto no Artigo 224 da CLT ou na exceção do § 2º do Artigo 224, conforme segue:

Artigo 224 - A duração normal do trabalho dos empregados em bancos, casas bancárias e CAIXA Econômica Federal será de seis horas contínuas nos dias úteis, com exceção dos sábados, perfazendo um total de 30 horas de trabalho por semana. (Redação dada pela Lei 7.430, de 17 de dezembro de 1985) § 2º As disposições deste artigo não se aplicam aos que exercem funções de direção, gerência, fiscalização, chefia e equivalentes ou que desempenhem outros cargos de confiança desde que o valor da gratificação não seja inferior a um terço do salário do cargo efetivo. (Redação dada pelo Decreto-Lei 754, de 1969.)

Não houve flutuações significativas no número total de empregados durante o período de relato e entre os períodos de relato (de 2022 para 2023).

### Modelos de trabalho – trabalho remoto

Em linha com as melhores práticas e tendências de mercado, em 2019, a CAIXA implantou novos modelos de trabalho, para fomentar a transformação do atual modelo adotado. Uma das iniciativas de destaque é o trabalho remoto, que busca reconhecer e valorizar o empregado que desenvolve as suas atividades de forma autônoma e em conformidade com as diretrizes e prazos estabelecidos. Esse modelo de trabalho possibilita, ainda, a valorização do desenvolvimento da cultura intraempreendedora, estimula a criatividade e as competências digitais dos empregados, além de conciliar, com mais facilidade, demandas e interesses pessoais e profissionais, com possibilidade de atuação sem restrições geográficas, adicionando mais qualidade de vida aos empregados.

## Prestadores de serviços terceirizados, aprendizes e estagiários

GRI 2-8

Além dos empregados, a CAIXA conta com o apoio e a dedicação de prestadores de serviços terceirizados, aprendizes e estagiários.

Os prestadores de serviços terceirizados na CAIXA são profissionais vinculados a empresas contratadas para prestação de serviços acessórios, atividades de apoio, secundárias em relação às atividades-fim da CAIXA.

Pelos dados quantitativos de prestadores de serviços terceirizados em 31 de dezembro de 2023, com base nas informações prestadas pelos gestores operacionais de contratos com mão de obra dedicada, houve redução na quantidade de prestadores de serviços terceirizados.

Os Programas de Aprendizagem e de Estágio da CAIXA estimulam a prática da cidadania e dos valores éticos e profissionais, por meio da capacitação em serviços bancários e administrativos como ato educativo supervisionado em ambiente de trabalho. O Programa de Aprendizagem, em especial, objetiva a promoção da inclusão social da juventude de baixa renda no mercado de trabalho.

Os dados representam o quantitativo de prestadores de serviços terceirizados, aprendizes e estagiários ativos em 2023, com base nas informações prestadas pelos gestores operacionais de contratos com mão de obra dedicada (prestadores de serviços terceirizados) e sistemas internos de gestão dos dados de aprendizes e estagiários.

### Colaboradores

Ano 2022

#### Aprendizes\*



#### Estagiários\*\*



#### Prestadores\*\*\*



Ano 2023

#### Aprendizes\*



#### Estagiários\*\*



#### Prestadores\*\*\*



Fonte: Diretoria de Pessoas / CAIXA - Ano 2023.

\*Aprendizes: Sistema de Gerenciamento de Aprendiz (SGA). \*\*Estagiários: Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE). \*\*\*Prestadores: Controles dos contatos mantidos pelas áreas.

## Atração e retenção

Em 2023, foram admitidos 925 novos empregados com vínculo, destacando a faixa etária de 30 a 50 anos, com 87,67% (811) do total de admissões. A região Sudeste superou as demais, apresentando 43,02% (398) do total de novas admissões ao longo do ano. Mais informações nas tabelas adiante.

### Admissões, por gênero e faixa etária | GRI 401-1

Região	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total Geral
	Masc.	Fem.	Total	Masc.	Fem.	Total	Masc.	Fem.	Total	
Centro-Oeste	4	8	12	60	67	127	4	2	6	145
Nordeste	5	6	11	132	115	247	6	4	10	268
Norte		3	3	20	18	38	3	1	4	45
Sudeste	7	8	15	163	175	338	22	23	45	398
Sul	1		1	32	29	61	2	5	7	69
<b>Total Geral</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>407</b>	<b>404</b>	<b>811</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>72</b>	<b>925</b>

### Rotatividade, por gênero e faixa etária | GRI 401-1

Região	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total Geral
	Masc.	Fem.	Total	Masc.	Fem.	Total	Masc.	Fem.	Total	
Centro-Oeste	2	2	4	79	43	122	62	29	91	217
Nordeste	1	1	2	64	31	95	37	13	50	147
Norte	-	-	-	27	8	35	19	5	24	59
Sudeste	3	2	5	126	91	217	144	76	220	442
Sul	1	2	3	45	40	85	48	24	72	160
Não informado	-	-	-	-	-	-	2	7	9	9
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>341</b>	<b>213</b>	<b>554</b>	<b>312</b>	<b>154</b>	<b>466</b>	<b>1.034</b>

### Número total de empregados contratados a termo, discriminado por gênero e por região

#### Região Centro-Oeste - 2022



#### Região Centro-Oeste - 2023





## Remuneração

GRI 2-21

Com relação à remuneração, a remuneração total anual incluiu, em 2023, o somatório de 13 meses do salário-base de cada empregado. Adicionalmente, os empregados receberam valores da Parcela Final da PLR 2022, paga em março de 2023, e do Adiantamento da PLR 2023, pago em setembro de 2023, além do valor total do Bônus CAIXA 2022, pago em abril e junho de 2023 para os empregados do público-alvo habilitado, itens que não compõem a remuneração dos empregados.

Sobre a remuneração dos administradores, vide item sobre “remuneração e benefícios dos administradores”, em “**Estrutura de governança**”, no capítulo “**Governança com ética e integridade**”.

A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Organização e a remuneração total anual média de todos os empregados é de 4,79. Em 2022, essa proporção foi de 4,71.

O índice de reajuste salarial é o mesmo para todos os empregados, conforme previsto em Acordo Coletivo de Trabalho.

## Benefícios

GRI 201-3 / 401-2 / 401-3

Com foco na valorização e na retenção dos empregados, a CAIXA conta com um pacote de benefícios amplo, um dos mais completos do mercado, composto por produtos, serviços, vantagens e direitos garantidos a todos os empregados, incluindo benefícios legais trabalhistas, benefícios legais ampliados, benefícios oriundos de Convenção Coletiva de Trabalho e Acordo Coletivo de Trabalho e, também, aqueles concedidos por liberalidade da Instituição.

Os principais benefícios são:

### Saúde CAIXA

Plano de assistência à saúde que contempla atendimento médico, hospitalar, laboratorial, radiológico, odontológico, psicológico, fisioterápico, terapêutico ocupacional, serviço social, fonoaudiólogo, apoio paramédico domiciliar e internação domiciliar e nutricional aos empregados, aposentados, pensionistas e dependentes.

### Telessaúde em foco

Prestação de serviços de saúde à distância.

### Inclusão no cuidado à saúde

Conjunto de medidas e benefícios diferenciados para o apoio a empregados e dependentes com deficiência.



### Programa de Assistência à Infância (PAI)

Benefício oferecido aos empregados para cada filho, desde o nascimento até seis anos de idade incompletos, para ajudar a cobrir as despesas em creches de livre escolha ou com babás. Quando a criança é enquadrada como Pessoa com Deficiência Incapacitante para a vida independente, o benefício é estendido para além dos seis anos de idade.

### Aposentadoria por invalidez

Os empregados participantes da Fundação dos Economiários Federais (Funcf) podem fazer jus à aposentadoria por invalidez oferecida pela Fundação, desde que estejam em gozo desse benefício no INSS.

### Antecipação do salário mensal

Política de adiantamento salarial mensal, que libera os valores no dia 20 de cada mês.

### Ausência permitida para acompanhar familiar ao serviço de saúde

Além das ausências previstas em lei e mais comuns no mercado, como a ausência por luto, casamento ou união estável, doação de sangue, cumprimento de atividades da justiça eleitoral, dentre outras, a CAIXA concede ausência para acompanhar familiar (cônjuge,

companheiro, pai, mãe, filho/enteado/dependente menor de 18 anos) em consultas e procedimentos médicos.

### Ausência para tratar de interesses particulares

Benefício que permite, por até cinco dias por ano, a ausência para tratar de assuntos pessoais que não estejam previstos em outras ausências permitidas. A CAIXA possibilita que os empregados convertam essa ausência em dinheiro.

### Licenças especiais

São licenças definidas por liberalidade da Empresa, com destaque para: licença por doença em pessoa da família – uma licença remunerada de 30 a 90 dias para empregados que necessitam acompanhar familiares de forma integral em situação de doença; licença para tratar de interesses particulares, de duração de 730 dias, prorrogáveis por mais 730, sem a necessidade de apresentação de justificativa, em que ocorre suspensão do contrato de trabalho; e a licença para acompanhamento de cônjuge – com duração indeterminada para situações em que o(a) cônjuge ou companheiro(a) é transferido para localidade em que não há unidade da CAIXA, ou convocado(a) para missão ou representação oficial no país ou exterior, também com a suspensão do contrato de

trabalho e necessidade de comprovação periódica da permanência da situação.

### Licenças parentais

São concedidas de forma mais ampliada que o previsto na CLT. Na CAIXA, a empregada pode prorrogá-la por mais 60 dias, totalizando 180 dias, pelo fato de a Organização ser aderente ao Programa Empresa Cidadã. A Licença-Paternidade, na CAIXA, é mais ampla que os dias garantidos pela CLT, sendo que o empregado pode prorrogá-la totalizando 20 dias consecutivos a partir da data de nascimento ou do termo de adoção da criança.

Da mesma forma, se o(a) empregada(o) adota uma criança, também pode estender a Licença-Adoção por até 180 dias corridos. Essa Licença pode ser usufruída quando da obtenção do Termo de Adoção Judicial ou Termo de Guarda Judicial para Adoção. Na adoção ou guarda judicial conjunta, sendo ambos os beneficiários empregados da CAIXA, apenas uma pessoa tem direito ao período de Licença-Adoção, sendo que a outra pode usufruir da Licença-Paternidade, independente do gênero das pessoas beneficiadas.

Sobre o número total de empregados que tiram licenças parentais em 2023, vide tabela no item **“Tabelas complementares de indicadores”**, no capítulo **“Conteúdos adicionais”**.

### Previdência complementar

A CAIXA patrocina planos de previdência complementar para seus empregados. Os planos são administrados pela Fundação dos Economistas Federais (Funcef), uma entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, estruturada sob a forma de fundação com personalidade jurídica de direito privado, com autonomia própria. A Funcef é o terceiro maior fundo de pensão do Brasil e um dos maiores da América Latina, com mais de 140 mil participantes e um patrimônio consolidado de R\$ 105 bilhões em 2023.

A FUNCEF administra três planos de Benefícios: REG/REPLAN (modalidade saldada e não saldada), com características de benefício definido, e o

REB e o Novo Plano, com características de contribuição variável, sendo que, atualmente, o Novo Plano é o único plano aberto a novas inscrições de empregados da Instituição.

Destaca-se como um dos benefícios oferecidos pelo plano a possibilidade de o beneficiário contar com uma renda vitalícia na aposentadoria, fruto das suas contribuições e do patrocinador. As adesões são facultativas, e as contribuições da Empresa acompanham as contribuições dos beneficiários, conforme estipulado no regulamento do plano.

A contribuição é paritária, realizada pelo participante, no percentual por ele indicado, de no mínimo 5%, e pela patrocinadora, até o limite de 12% do salário de participação, limitado a R\$ 49.904,77 (valor em 01/09/2023).

A Funcef entregou, em 2023, o melhor resultado dos últimos quatro anos. Os três planos de benefícios alcançaram rentabilidade acima da meta atuarial, e

a carteira consolidada de investimentos obteve retorno de 12,46%, quase 50% superior ao alvo (8,37%). Os ganhos de R\$ 11,7 bilhões, em 2023, representam um montante 21% maior ao obtido no ano anterior, gerando um superávit consolidado de R\$ 701,1 milhões. Foram pagos R\$ 6,1 bilhões em benefícios em 2023.

Os planos de previdência geridos pela Funcef possuem ativos financeiros para cobertura dos riscos atuariais. O passivo de responsabilidade da CAIXA é registrado em provisão, ou seja, coberto com provisão de recursos por

parte da patrocinadora referente aos 50% de sua responsabilidade, conforme legislação vigente.

A CAIXA adotou o conceito de compartilhamento de riscos (*risk sharing*) para todos os planos, considerando que o passivo atuarial deve ser custeado 50% pela patrocinadora e 50% pelos participantes. Ressalta-se que a adoção do compartilhamento de risco é de responsabilidade da CAIXA, conforme definido, tendo efetuado todas as análises necessárias para a sua conceituação técnica.

Em dezembro de 2023, o percentual de participantes nos planos de aposentadoria administrados pela **Funcef** era de **96,7%** do total de empregados com contrato de trabalho assinados com a CAIXA.



## Desenvolvimento pessoal

GRI 3-3 do tema Atração, retenção, desenvolvimento de empregados

A CAIXA entende que o desenvolvimento permanente de seus profissionais é condição vital para o atingimento, a cada ano, dos objetivos estratégicos e para a melhoria contínua da Organização. Por isso, realiza regularmente iniciativas de capacitação e desenvolvimento, com a finalidade de preparar o público interno para o alcance das metas estratégicas, além de atrair novos talentos e estimular a retenção dos profissionais comprometidos.

Os investimentos em capacitação são essenciais na CAIXA, tendo em vista a operação com produtos e serviços de alta complexidade e a longa curva de aprendizado, o que requer profissionais dedicados, treinados e com perfil inovador.

Diversas iniciativas, com foco na formação acadêmica, na capacitação de lideranças e na capacitação do conjunto de todos os empregados, com apoio relevante da Universidade CAIXA, são relatadas a seguir.

### Sustentabilidade

Tendo em vista que a sustentabilidade está presente, de forma transversal, em todos os temas de atuação e de

negócios da Instituição, há um olhar especial para esse assunto. A CAIXA oferece, aos empregados e dirigentes, a Trilha Sustentabilidade, proposta educacional em sustentabilidade para capacitação sobre premissas e compromissos sobre desenvolvimento sustentável. Aos estagiários, aprendizes e prestadores, além dos parceiros, é disponibilizado um termo de ciência das diretrizes da PRSAC CAIXA.

### Transformação digital

É outro tema de especial relevância para a CAIXA. Em 2023, foram fortalecidas as iniciativas direcionadas à transformação digital na Instituição, considerando a necessidade de manter a CAIXA competitiva no mercado. Busca-se, também, ampliar as competências dos empregados e a experiência do cliente, além de estimular a mudança de pensamentos e comportamentos dos empregados, dando visibilidade à transformação digital na Instituição.

Está relacionada a esse movimento a jornada de capacitação em desenvolvimento digital, cujo público-alvo prioritário foram os empregados da matriz lotados

na Área de Tecnologia e Digital, considerando que é indispensável a evolução do nível de maturidade desses empregados em competências digitais.

A disponibilização das soluções educacionais para o desenvolvimento em transformação digital visa mitigar

o risco de a Empresa não acompanhar as evoluções e os ritmos do mercado, não se mantendo competitiva.

Todas as soluções educacionais propostas foram disponibilizadas para o desenvolvimento em transformação digital e uso estratégico de dados nos negócios para o exercício de 2023.

## Graduação, pós-graduação e idiomas

Em 2023, o número de inscritos para recebimento de subsídios para estudo de línguas estrangeiras, graduação e pós-graduação especializada alcançou 4.794 candidatos.

Para os cursos de idiomas, inscreveram-se 3.515 empregados, para o preenchimento de 800 vagas.

No incentivo à graduação, foram abertas 300 vagas e houve 452 inscrições, enquanto que, para o programa de pós-graduação especializada, se candidataram 665 empregados, para 500 vagas.

Em 2023, a CAIXA também estimulou a realização de pós-graduação *stricto sensu*. A de mestrado e doutorado ofereceu aos empregados a oportunidade de iniciar pesquisas científicas nas melhores instituições de ensino do Brasil. Ao todo, foram 162 manifestações de interesse, para 100 vagas.

Nesse contexto, foram realizadas, também, as seguintes iniciativas:

**Trilha de Cultura Digital (lançada em junho de 2023):** para disseminar conceitos e orientações vinculados à cultura digital e à promoção de transformação digital na CAIXA, com soluções inovadoras para os negócios e respostas tempestivas às ameaças de risco cibernético e à privacidade. No total, 798 empregados foram aprovados na Certificação da Trilha Cultura Digital.

**Certificação Scrum Master UC:** revisão das questões da certificação na metodologia Scrum Master, de otimização e execução de projetos, levando em consideração as mudanças de

termos e conceitos da última versão do Scrum Guide (2020), cujo objetivo foi o de manter os empregados aderentes ao mercado. A atualização foi disponibilizada para todos os empregados da CAIXA em setembro de 2023, assim, no ano, 203 empregados realizaram a certificação.

**Plataforma de Capacitação – Transformação digital:** contratação da plataforma de capacitação Coursera, cujo objetivo é o fornecimento de cursos de transformação digital para os empregados CAIXA. A solução foi disponibilizada em setembro de 2023 e, no ano, ocorreram 894 conclusões de cursos.

## Capacitação de líderes

GRI 404-2

Qualificar a atuação das lideranças frente aos desafios atuais e futuros relativos aos cenários da CAIXA, do mercado financeiro e do cenário político-econômico global é de extrema importância para a competitividade da Instituição.

O alinhamento da atuação do líder aos desafios empresariais da CAIXA, principalmente na condução dos times, contribui para que a Empresa acompanhe as evoluções, as tendências e os ritmos do mercado, ampliando o alcance do Plano Estratégico Institucional.

Ao todo, em 2023,  
foram capacitados  
**25.295**  
gestores CAIXA.

Em 2023, entre as ações de capacitação e desenvolvimento de lideranças, destaque para:

- **Habilidades Básicas de Gestão:** objetiva que o gestor identifique as habilidades que precisa desenvolver para aprimorar competências de gestão, visando ao desempenho excelente de seu papel gerencial e ao alcance dos resultados empresariais da CAIXA.
- **Os Sete Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes:** fomenta a aplicação dos princípios que possibilitam às pessoas o alcance da eficácia na liderança de si mesmo e a liberarem o talento e a capacidade da equipe.
- **Liderança Transformadora:** proporciona o desenvolvimento de habilidades e comportamentos de liderança, o fortalecimento da musculatura emocional, a potencialização das capacidades individuais e o robustecimento da capacidade de desempenho das equipes.
- **Liderança Transformadora:** ênfase em mulheres na liderança, com a formação de mentoras (vide a seguir).
- **Conquiste seu Cliente:** possibilita que o participante seja capaz de comunicar com assertividade e negociar com foco nas reais necessidades do cliente, a fim de conquistá-lo de forma ética e, dessa maneira, contribuir para o alcance dos resultados esperados pela Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA.
- **Gestão Sustentável do Resultado:** viabiliza que o gerente geral de Rede se reconheça como protagonista na construção do resultado tático, financeiro e operacional, sendo capaz de planejar e implementar ações que interfiram na rentabilidade da unidade, inspirando pessoas à geração sustentável de resultados.
- **Oficina Ética do Cuidado:** propicia reflexão sobre a temática assédio, a fim de identificar caminhos de enfrentamento ao assédio moral e sexual e construir formas de prevenção em sua unidade, colaborando para uma liderança humanizada na CAIXA.

## Mulheres na liderança

GRI 404-2

Em linha com o compromisso de humanizar as relações de trabalho e promover a equidade de gênero, a CAIXA lançou, em 2023, a Mentoria CAIXA. Essa iniciativa de mentoria, que faz parte do Programa de Liderança e Sucessão, voltado ao desenvolvimento de lideranças e ao encaminhamento de ações de sucessão na Organização, concentra-se na capacitação de gestoras que ocupam posições de chefia de unidade. O objetivo é formar mentoras capazes de impulsionar outras mulheres a ampliarem suas competências, visando cargos de liderança.

O programa é voltado para gestoras que ocupam posições de chefia de unidade, reconhecendo a importância da formação desse público, para atuarem como mentoras de outras mulheres que almejam ocupar essa posição.

A iniciativa visa contribuir com a ampliação da representatividade feminina em cargos de liderança, fortalecendo a cultura inclusiva e equitativa da instituição. A capacitação aborda questões cruciais, como a importância da mulher nas organizações, o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, viés de gênero inconsciente, enfrentamento à discriminação e assédio moral e sexual.

A realização de encontros mensais entre agosto de 2023 e janeiro de 2024, com acompanhamento por empresa especializada, ressalta a preocupação com a avaliação contínua do programa e a troca de experiências entre as mentoras.

## Universidade CAIXA

GRI 404-2

Em 2023, a Universidade CAIXA manteve seu 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 atuação da Universidade CAIXA visa conferir ao empregado protagonismo em seu processo de aprendizagem, com possibilidade de escolher o que irá cursar, conforme sua necessidade, sendo a certificação o meio para demonstrar que o conteúdo foi absorvido.

O método escolhido, de disponibilizar trilha de materiais abertos e não obrigatórios, seguida de uma certificação de conhecimentos, com questões que trazem cases para que os empregados possam aplicar o que foi aprendido. Visa promover mais autonomia ao empregado em seu processo de

aprendizagem. Essa estratégia traz um arranjo mais comum aos usuários e mais liberdade e diversidade de materiais, entendendo que cada um tem uma forma de aprender.

No ano, foram ofertadas seis novas certificações na plataforma da Universidade CAIXA, acompanhadas de trilhas temáticas com conteúdo preparatório, totalizando 23 certificações desde o lançamento dessa estratégia, em 2021.

Em 2023, **81.114** empregados foram certificados em ao menos uma das 23 certificações disponíveis na plataforma UC\_Play.

## Vida Futura

GRI 404-2

A ação educacional Vida Futura, nas modalidades presencial ou à distância, tem por objetivo preparar, para a vida pós-emprego, os empregados que estão se desligando da CAIXA e que estão em tempo para requerer aposentadoria junto ao INSS e empregados ativos que já estão aposentados, identificando a importância de cada etapa da vida, das escolhas que faz e do início da construção de um projeto de vida para esse momento de transição para novas realizações.

Em 2023,  
**233**  
empregados  
participaram da ação.

Os materiais são abertos e não obrigatórios, seguidos de uma certificação de conhecimentos com questões que trazem cases para que os empregados possam aplicar os conhecimentos que adquiriram pelas trilhas ou pela experiência sobre o tema.

A realização de provas com cases práticos é essencial para avaliar a aplicação real do conhecimento dos empregados, promovendo uma compreensão mais profunda e eficaz, preparando-os para os desafios reais e impulsionando a inovação e a resolução de problemas no ambiente de trabalho.

### As certificações internas que obtiveram maior número de conclusões em 2023 foram:

Certificação	Empregados certificados em 2023
Certificação Agir Certo CAIXA	41.345
Certificação Jeito CAIXA de Atender	38.396
Certificação Saúde e Bem-Estar	37.528
Certificação em Liderança Organizacional III	18.466
Certificação em Liderança Organizacional II	17.334
Certificação Agir Certo CAIXA 2023	17.143
Certificação Segurança e Privacidade	13.766
Certificação em Inteligência Emocional	13.724
Certificação em Liderança Organizacional I	8.400
Certificação Educação Financeira	7.845
Certificação Atendimento Digital	7.199





## Gestão de desempenho

GRI 404-3

Na CAIXA, a gestão do clima organizacional foi desenvolvida e implementada a partir de 2005, em cumprimento às diretrizes do planejamento estratégico, e consiste em um conjunto de estratégias organizacionais e de práticas de gestão voltadas à promoção de um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, fortaleça a identificação dos empregados com a CAIXA e amplie a produtividade das equipes, constituindo-se em um objetivo prioritário e fundamental para o alcance dos desafios estratégicos da Empresa.

No âmbito da valorização e desenvolvimento das pessoas, a Instituição mantém, também, um processo de gestão de desempenho das pessoas, com acordos de desempenho, seguidos da execução dos objetivos individuais e da avaliação de desempenho, que engloba a avaliação das entregas realizadas e a avaliação de competências. Após a análise e consolidação dos resultados, são gerados resultados individuais, que subsidiam o *feedback* do

gestor imediato com o avaliado, marcando o encerramento do ciclo de avaliação.

Os resultados obtidos após a conclusão de cada ciclo são analisados de modo que possam servir para esclarecer o perfil de atuação esperado, bem como para transmitir o significado e o valor estratégico do trabalho, proporcionar uma visão geral de como os esforços individuais de todos conectam-se a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, além de fornecer insumos para as estratégias de desenvolvimento dos empregados capitaneadas pela Universidade CAIXA e para as estratégias impulsionadoras de transformação da cultura organizacional.

Na edição de 2023,  
**83.085**  
empregados fizeram  
parte do público-alvo  
do programa.

## Portal Pessoas.CAIXA

O Portal Pessoas.CAIXA é o principal canal informativo da Área de Pessoas com os empregados. Está disponível na intranet e tem por objetivo centralizar conteúdos de gestão de pessoas em um só lugar. Em 2023, foram contabilizadas mais de 6 milhões de visualizações no portal, consolidando-o como um dos mais acessados da CAIXA e como uma ferramenta essencial para os empregados, por entregar conteúdo relevante, tempestivo, confiável e de qualidade. A estrutura do portal é segmentada por perfis: empregado; agente de RH; gestor; e dirigente. Dessa forma, os artigos e conteúdos são disponibilizados com base na jornada do empregado na Empresa e separados por perfil, para alcançar o público certo. Para reforçar as comunicações realizadas no portal, mensalmente a área de Pessoas divulga, para todas as unidades da CAIXA, o *clipping* Pessoas.CAIXA, destacando as principais pautas do mês.



## Diversidade, inclusão e equidade

GRI 3-3 do tema Diversidade e igualdade de oportunidades / 405-2 / 406-1

A CAIXA se orgulha de sua pluralidade. Homens e mulheres de diversas raças, cores, etnias, faixas etárias, gerações, formações, identidades, religiosidades e origens, com e sem deficiências, unidos(as) pelo propósito da Instituição: ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas.

Por meio do Programa de Diversidade e Inclusão, a CAIXA fomenta uma cultura de respeito e valorização das diferenças das pessoas, estimulando práticas de gestão que promovam a diversidade, inclusão, equidade e mitigação de todas as formas de preconceito e discriminação. A Instituição reafirma seu compromisso com a promoção da equidade de gênero, reconhecendo o impacto positivo que a diversidade tem no ambiente corporativo, bem como na eficiência e no sucesso organizacionais.

A ênfase na equidade é considerada na gestão dos aspectos de remuneração, por exemplo. O processo de definição da remuneração para os empregados da CAIXA não considera diferenciação de remuneração atrelada ao gênero para o estabelecimento dos valores a serem pagos aos ocupantes das posições.

Em 2023, a CAIXA revitalizou o seu Programa de Diversidade e Inclusão, retomando as Comissões Regionais de Diversidade.

São cinco comissões, cada uma em uma região do país, formadas por empregados e representantes sindicais, com a missão de promover a inclusão, a empatia e a extinção de todas as formas de preconceito e discriminação.

Para reforçar o seu posicionamento nessa direção, a Instituição realizou, entre 2 e 6 de outubro, a “Semana da Diversidade e Inclusão”, com o intuito de divulgar ações, entre os empregados, para incentivar a cultura de respeito, diversidade, inclusão e equidade.

As discussões e temáticas referentes à inclusão, à diversidade e à equidade englobam, também, o respeito aos direitos humanos. O compromisso com o respeito aos direitos humanos está em todas as ações da CAIXA. Com o objetivo de promover a diversidade de talentos e pensamentos, é prioritária a defesa de uma atuação ética e de respeito à individualidade de cada pessoa. No sentido de garantir o atendimento a essa premissa fundamental, foram implementados canais de denúncia

internos e externos, códigos, políticas e processos que previnem e remediam desvios de conduta.

Como signatária do Pacto Global, a CAIXA está comprometida em apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos, assegurando a não participação em violações.

Sobre ocorrências no período, na esfera trabalhista, em 2023, foram instaurados 17 procedimentos administrativos e ajuizadas 64 ações judiciais sobre os temas assédio moral e sexual, em que houve a imputação de conduta específica para um agente. Das ações judiciais, apenas 55 seguem ativas.

Quanto aos procedimentos judiciais ou extrajudiciais gerados em 2023 envolvendo a CAIXA e/ou seus dirigentes e demais empregados, tratando de casos de discriminação com base em raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social, foi identificada apenas uma demanda relevante, sendo essa uma ação civil pública, atualmente em fase de instrução, com risco remoto de condenação.

## Saúde e segurança

GRI 3-3 do tema Saúde e segurança ocupacional

A saúde e a segurança do trabalho são temas essenciais e prioritários na CAIXA e, por isso, são adotadas as melhores técnicas e procedimentos para prevenir, eliminar ou reduzir riscos ocupacionais. Além de cumprir com as obrigações trabalhistas e seguir as Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional, a Instituição tem diversas outras iniciativas que visam promover a saúde, a segurança e o bem-estar dos empregados.

No dia a dia, a CAIXA observa normas de saúde e segurança ocupacional buscando assegurar um ambiente de trabalho seguro, por meio da identificação de possíveis riscos e da adoção de medidas que visam à mitigação, ao controle e à prevenção desses riscos.

### Gerenciamento dos riscos envolvidos e ações de prevenção e correção

GRI 403-2 / 403-4 / 403-7

Em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), a Empresa possui um Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com a finalidade de identificar e gerenciar possíveis riscos aos empregados, colaboradores terceirizados, estagiários e aprendizes sob a responsabilidade do empregador, além de medidas de prevenção e correção em segurança e saúde no trabalho, de modo que o ambiente de trabalho seja adequado e seguro em todas as unidades. O PGR da CAIXA é realizado por profissionais especializados em segurança do trabalho, que elaboram plano de ação apontando as medidas necessárias para a eliminação ou a mitigação dos riscos identificados.

Para categorizar os riscos ocupacionais, a CAIXA tem como princípio o uso da matriz de probabilidade/consequência, estabelecida pela ABNT 31010, que consiste em combinar classificações qualitativas ou semiquantitativas, a fim de delimitar níveis de riscos. Essa metodologia tem início com a caracterização da unidade, considerando processos de trabalho, as atividades desenvolvidas no ambiente e a quantidade de empregados próprios e de contratadas, estagiários e aprendizes que atuam na unidade.

Em seguida, verifica-se como os empregados próprios e de contratadas, bem como os estagiários e aprendizes,



atuam na unidade e se relacionam com os processos e agentes ou perigos no ambiente de trabalho. Os empregados próprios e de contratadas, estagiários e aprendizes que atuam na unidade e que estão expostos a agentes similares são identificados como Grupo de Exposição Similar (GES). Para cada GES são identificados os perigos e possíveis lesões ou agravos à saúde.

A avaliação dos riscos ocupacionais é realizada em relação aos perigos identificados na unidade, de forma a manter informações para adoção de medidas de prevenção. A gradação da severidade das lesões ou agravos à saúde considera a magnitude da consequência, o número de pessoas expostas e as consequências de ocorrência de acidente do trabalho. Os dados da identificação dos perigos e das avaliações dos riscos ocupacionais são consolidados em um inventário específico de riscos ocupacionais.

Constam do documento-base do PGR a definição e os dados da avaliação de riscos e seus processos de identificação e análise.

Após a avaliação de riscos, passa-se à fase de controle de riscos, na qual é elaborado o Plano de Ação, pelo qual é realizada a gestão dos riscos mapeados e que indica medidas de prevenção conforme o nível de

risco e soluções para os perigos e fatores de riscos. Para as medidas de prevenção e outras ações, são definidos responsáveis, prioridades, cronogramas, formas de acompanhamento e aferição de resultados. O responsável pela ação adota as providências para implementar, aprimorar ou manter cada ação proposta no Plano de Ação, com prioridade e prazo estabelecidos. O plano, denominado Plano de Ação de Segurança e Saúde do Trabalho, tem como base os dados constantes do inventário de riscos e contempla as ações de controle a serem mantidas, implementadas ou melhoradas, assim como as atividades de monitoramento das exposições. Os riscos identificados para cada grupo de empregados expostos subsidiam, também, a elaboração ou a reformulação do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) – mais informações sobre o PCMSO no item “Bem-estar e qualidade de vida”, adiante.

Por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA), todos os empregados da CAIXA podem participar da gestão dos riscos ocupacionais, com o desenvolvimento do mapa de riscos de cada unidade. Nesse documento, são identificados, por intermédio da percepção dos empregados, os riscos de trabalho e os possíveis riscos ambientais.

As inspeções dos locais e dos equipamentos de trabalho são realizadas pelo gestor da unidade, integrante da CIPA, técnico de segurança do trabalho ou outro profissional habilitado. O desempenho das medidas de prevenção e correção é acompanhado metodicamente, sendo corrigido quando houver indicação de ineficácia. O responsável adota as providências para implementar, aprimorar ou manter cada item proposto no Plano de Ação, com prioridade e prazo estabelecidos.

A identificação de periculosidade de ações ou atividades ocorre por meio de laudo técnico elaborado por engenheiro de segurança do trabalho ou médico do trabalho. O responsável pela verificação da execução das ações planejadas e pelo monitoramento das condições ambientais e exposições a agentes nocivos é o profissional legalmente habilitado, o gestor da unidade ou o integrante da CIPA. O gestor da unidade é o responsável pela abertura e pelo acompanhamento dos chamados e em anexar os chamados abertos e os documentos comprobatórios do atendimento da correção das ações planejadas.

A aferição de resultados de medidas de prevenção e correção é realizada pelo gestor da unidade, com a participação do integrante da CIPA. Já a aferição do

resultado dos níveis de conforto (ruído, iluminação, temperatura, umidade relativa e velocidade do ar) é efetuada por profissional habilitado. As medidas de prevenção são corrigidas quando os dados obtidos no acompanhamento indicarem inadequações, insuficiência ou ineficácia em seu desempenho.

Anualmente, a CAIXA realiza a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (SIPAT), evento com a finalidade de divulgar, orientar e promover a segurança e a saúde no trabalho e conscientizar os empregados para a importância da prevenção dos fatores de riscos e de acidentes do trabalho.

Em 2023, a SIPAT foi realizada no período de 18 a 22 de setembro de 2023 e teve a finalidade de divulgar, orientar e promover a segurança e a saúde no trabalho, bem como conscientizar os empregados para a importância da prevenção dos fatores de riscos e de acidentes do trabalho, além de atender à Norma Regulamentadora 5 (NR-5). O

tema central da SIPAT, em alinhamento com o Ministério do Trabalho e Emprego, foi “Riscos Psicossociais no Trabalho”, acompanhado do slogan “Quando o Bem-Estar Vai Além do Estar Bem”. Na edição de 2023, a SIPAT também incentivou a adoção de hábitos saudáveis e o equilíbrio adequado entre objetivos pessoais e profissionais, para promover a saúde e o bem-estar de todos.

Com relação à participação e à consulta aos empregados no que se refere à gestão dos riscos, processos e do sistema de saúde e segurança do trabalho na Instituição, além da CIPA, na qual os empregados podem se manifestar, são realizados grupos de trabalho paritários, com participação da CAIXA e de entidades representativas dos empregados, com a proposta de aprofundar os temas relacionados às condições de trabalho, com as deliberações encaminhadas à Mesa de Negociação, conforme previsto em Acordo Coletivo de Trabalho.

## Bem-estar e qualidade de vida

GRI 403-1 / 403-3

Em conformidade com a Norma Regulamentadora 7 (NR-7), a CAIXA tem o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de proteger e preservar a saúde dos empregados da Instituição, em relação aos riscos ocupacionais, conforme o estabelecido no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

O programa tem caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive de natureza subclínica, além da constatação da existência de doença do trabalho ou danos irreversíveis à saúde do empregado.

Com base no reconhecimento prévio dos riscos, são realizados exames clínicos e, se necessário, exames complementares específicos para prevenção ou detecção precoce dos agravos à

saúde dos empregados. Os exames médicos obrigatórios do PCMSO são realizados por médico credenciado, com especialização em Medicina do Trabalho; na sua inexistência, por profissional médico familiarizado com os princípios da patologia ocupacional e suas causas.

Os exames do PCMSO são realizados em momentos distintos, contemplando:

- Exame admissional, antes do empregado ser contratado;
- Exame periódico, que ocorre bianualmente;
- Exame demissional, para o desligamento da Empresa.

Além desses, é realizado o exame de retorno ao trabalho, após um período de afastamento específico.

Considerando a ética médica e normativa do Conselho Federal de Medicina (CFM), os dados pessoais relativos à saúde dos empregados CAIXA, obtidos por profissionais da saúde, devem permanecer sob sigilo, e o manuseio dessas informações é feito rigorosamente por enfermeiros e médicos do trabalho da CAIXA.

Para acompanhamento dos exames realizados no âmbito do PCMSO, a CAIXA possui um Sistema de Controle e Registro de Medicina do Trabalho, o SICMO, no qual são registradas as Fichas de Inspeção de Saúde de todos os empregados da CAIXA e emitidos os Atestados de Saúde Ocupacional para cada exame clínico ocupacional realizado, também conforme exigência da NR-7. O

sistema abrange as informações do PCMSO de todos os empregados da CAIXA.

### Saúde e qualidade de vida

A CAIXA possui programas de saúde e qualidade de vida que têm por objetivo incentivar ações de promoção da saúde por meio da valorização das pessoas e do incentivo à adoção de um estilo de vida saudável, gerando um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.

A prática regular de exercício físico, sono adequado, exames periódicos para controle de doenças, ambientes

com redução de estresse, aliados à alimentação adequada e demais cuidados com a saúde são fundamentais para a melhoria da qualidade de vida e para a manutenção de ambientes produtivos, seguros e saudáveis.

Nesse contexto, o programa FIQUE BEM e os demais programas de saúde, bem-estar e qualidade de vida foram pensados como uma forma de ir além daquilo que é legalmente obrigatório, caracterizando-se como um conjunto de ações de mobilização e incentivo aos empregados para a prática do autocuidado.

#### Programas oferecidos pela CAIXA que incentivam os cuidados com a saúde e a qualidade de vida:

- FIQUE BEM Atividade Física
- FIQUE BEM em Movimento
- Nutrição e Hábitos Saudáveis
- Saúde da Mulher e do Homem
- Atividades Laborais
- FIQUE BEM Saúde Emocional
- Vacinação Antigripal
- CAIXA em Movimento

## Nutrição e Hábitos Saudáveis

Para apoiar e motivar a aquisição de hábitos saudáveis, a CAIXA disponibiliza o programa de Nutrição e Hábitos Saudáveis, com o objetivo de sensibilizar os empregados para a prática alimentar saudável e mobilizar para a aquisição de melhores hábitos de vida. O programa oferece intervenções educativas direcionadas à adequação e à aceitação de hábitos alimentares saudáveis, na forma de palestras ministradas por profissionais credenciados. Tem duração de 15 semanas seguidas e carga horária total de 15 horas. No âmbito do programa, são realizadas seis reuniões com nutricionista, cinco com psicólogo e quatro com educador físico. Em 2023, participaram 5.779 empregados no programa (289 turmas).

**Em 2023, participaram**

**5.779 empregados  
no programa (289 turmas).**

## FIQUE BEM Atividade Física – Convênio Gympass

O programa disponibiliza, por meio de convênio com a Gympass, acesso a academias de ginástica em todo o país, com descontos para todos os empregados e seus dependentes. A plataforma também oferece suporte para cuidar da alimentação e da saúde mental, além do plano digital gratuito aos empregados, com oportunidade de acesso aos principais aplicativos de saúde e bem-estar.

A parceria com a Gympass é disponibilizada para todos os empregados ativos, aposentados e pensionistas beneficiários do Saúde CAIXA (plano de saúde corporativo dos empregados) e seus dependentes – filhos e cônjuge ou companheiro(a). O convênio também proporciona ao empregado auxílio para cuidar da alimentação e da saúde mental, por meio de uma plataforma com aulas online de

*running, spinning, yoga, HIIT (treinamento de alta intensidade), planos de nutrição, perda de peso, sono e meditação – o Gympass Wellness. Em 2023, foram registradas 33.263 adesões à Gympass.*

## FIQUE BEM em Movimento

Neste programa, foram realizadas, em 2023, campanhas que estimulam os empregados a se desafiarem e a incluírem novos hábitos em suas rotinas. O programa foi lançado em março de 2023, oferecendo gratuitamente o Plano Digital CAIXA-Gympass para todos os empregados, com oportunidade de acesso aos cinco principais aplicativos de saúde e bem-estar em sua versão premium, posteriormente ampliado para dez aplicativos.

Nos aplicativos, os empregados têm acesso a atividades como pilates, meditação e funcionais e podem receber dicas de alimentação e hábitos saudáveis,

além de orientações sobre finanças e controle de gastos.

Em abril de 2023, os empregados foram estimulados a participar do Desafio 21 Dias, que mobilizou toda a Empresa, sendo que 25.914 empregados alcançaram pontuação pelo uso continuado de três aplicativos, realizando atividades de autocuidado. Os aplicativos acessados foram: Meditopia (meditação e bem-estar), Tecnonutri (nutrição) e Workout (treino físico). A adoção de novos hábitos, mediada por aplicativos, é uma tendência e o desenho do Desafio 21 dias atingiu esse objetivo. No ano, foram registradas 22.844 adesões ao Plano Digital CAIXA-Gympass.

## Saúde da Mulher e do Homem

O programa incentiva o rastreamento precoce do câncer de colo do útero, de mama e de próstata, como medida de prevenção. A CAIXA custeia,

integralmente, consultas e a mamografia convencional e digital bilateral para empregadas a partir de 40 anos; o Papanicolau para empregadas a partir de 18 anos; e o exame antígeno específico prostático total (PSA total) para empregados a partir de 40 anos.

A consulta médica e os exames são realizados por meio da rede de credenciados do Saúde CAIXA. Em 2023, foram realizadas 6.033 adesões ao programa de Saúde da Mulher e do Homem.

## Atividades Laborais

O Programa visa promover a saúde e o bem-estar físico e mental dos empregados e equipes no ambiente de trabalho, mediante oferta de atividades que estimulem a aquisição de hábitos saudáveis e a redução do sedentarismo e das doenças relacionadas ao trabalho, tais como as doenças osteomusculares, estresse, ansiedade e depressão, contribuindo para a melhoria da relação interpessoal nas unidades da CAIXA e para a qualidade de vida dos empregados.

Para isso, a CAIXA disponibiliza as seguintes atividades:

- **Ginástica laboral** – sessões diárias de 15 minutos realizadas por profissionais de educação física, nos ambientes de trabalho, buscando oferecer oportunidade de relaxamento e desconpressão, além de prover orientações posturais.
- **Massagem expressa** – oferta de sessões de massagem em ambiente organizado exclusivamente para isso, com o objetivo de promover relaxamento, contribuir para a redução do stress e estimular os cuidados com o corpo e com a boa postura,

identificando-se previamente situações que poderiam vir a resultar em lesões. Os serviços são realizados por profissionais credenciados e são oferecidos gratuitamente para todos os empregados, todos os dias da semana.

Em 2023, foram realizadas 100.770 sessões de massagem expressa, contemplando 8.088 empregados, e ocorreu o atendimento de 789 unidades na ginástica laboral, com a participação de 35.115 empregados.



## FIQUE BEM Saúde Emocional

Um benefício corporativo de saúde emocional custeado totalmente pela CAIXA, que promove bem-estar emocional e pode produzir resultados eficazes na redução dos níveis de estresse e redução de doenças crônicas. O programa oferece o custeio de atendimento nas especialidades de psicologia e psiquiatria, em plataforma digital que possibilita que o serviço esteja disponível a 100% dos empregados, permitindo realizar o atendimento em qualquer local, de maneira online.

De setembro de 2022 a dezembro de 2023,  
tiveram **14.967**  
sessões de atendimento  
para empregados de  
todo o Brasil.

Podem ser realizados no mês até três atendimentos psicológicos e um atendimento psiquiátrico, sendo renovada a mesma quantidade de atendimentos nos meses subsequentes. Além disso, a plataforma Psicologia Viva Conexa disponibiliza o serviço de acolhimento de urgência, com atendimento qualificado por estratificação de riscos.

Desde setembro de 2022, quando a iniciativa foi lançada, até 30 de dezembro de 2023, houve 14.967 sessões de atendimento para empregados de todo o Brasil.

### Vacinação Antigripal

A Campanha CAIXA de Vacinação Contra a Gripe ocorre anualmente, em âmbito nacional, para proteção contra as cepas virais de gripe em circulação no país. É destinada a todos os empregados ativos do Conglomerado e atende as diretrizes do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde (OMS).

## A campanha de 2023 conseguiu imunizar

# 52.775 empregados.

É uma campanha vinculada à Área de Saúde e Segurança do Trabalho da CAIXA, tendo entre seus objetivos proporcionar melhoria na qualidade de vida dos empregados no trabalho e, neste ano em especial, a vacinação contra a gripe buscou não só a melhora da resposta do sistema imunológico, como também auxiliar no diagnóstico da Covid-19, visto que alguns dos seus sintomas são semelhantes aos da gripe. A campanha de 2023 conseguiu imunizar 52.775 empregados.

### CAIXA em Movimento

Lançado no final de 2023, esse incentivo tem por objetivo promover ações de mobilização dos empregados

para a prática de autocuidado, autorresponsabilidade e combate ao sedentarismo, com foco na prática de exercícios físicos. Utiliza a dinâmica de gamificação para interação com os empregados, a partir do lançamento de desafios ao longo do ano que incluem prática de atividades físicas, como caminhada, corrida, dança e outras, além de ações de voluntariado. Os participantes podem receber insígnias e brindes como reconhecimento pela conclusão dos desafios.

O pré-lançamento do incentivo foi realizado no evento Inspirar CAIXA, que ocorreu nos dias 18 e 19 de dezembro de 2023, e contou com um vídeo institucional sobre o programa e um espaço dedicado ao bem-estar, contendo massagem expressa, bioimpedância e degustação do aplicativo. Estão previstos desafios ao longo de todo o ano de 2024.



## Capacitação em saúde e segurança

GRI 403-5 / 403-6 / 410-1

São disponibilizadas, aos empregados da CAIXA, as seguintes capacitações em saúde e segurança do trabalho:

- **Treinamento de CIPA:**

**2.526** empregados capacitados em 2023.

O curso objetiva a identificação dos meios de prevenção de acidentes de trabalho, nas condições dos ambientes com potencial risco ocupacional e nos aspectos que afetam a saúde e a segurança dos empregados da CAIXA, conforme as normas e legislações relacionadas.

- **Treinamento de Brigada Voluntária:**

+ de **8.900** empregados capacitados em 2023 (treinamentos presenciais).

O objetivo do curso é conscientizar os empregados da CAIXA sobre a atuação dos integrantes da Brigada Voluntária na prevenção de incêndios e acidentes.

- **Treinamento em Ergonomia:**

**17.819** empregados capacitados em 2023.

O curso foi desenvolvido para que os empregados possam aprofundar os conhecimentos sobre ergonomia, suas principais características e os riscos relacionados, no intuito de preservar a saúde e a segurança no ambiente de trabalho.

- **Trilha e Certificação em Saúde e Bem-Estar:**

**37.455** empregados certificados em 2023.

A CAIXA lançou, em 2023, a Trilha e Certificação em Saúde e Bem-Estar, na Universidade CAIXA, criada para prover o conhecimento e orientar para uma vida saudável, mental e fisicamente, e ainda proporcionar oportunidade para que as equipes conversem abertamente sobre diversos temas.

A trilha foi elaborada para oferecer aos empregados os conhecimentos necessários nas temáticas de: bem estar-mental – gerenciamento de estresse e conceitos de saúde mental, emocional e integral; bem-estar no trabalho – importância da segurança psicológica no ambiente de trabalho, respeito e diversidade, cultura de respeito e os tipos de assédio e suas consequências; bem-estar físico – importância da atividade física e a relação com saúde integral, orientações de ergonomia e programas e ações de saúde na CAIXA.

Os treinamentos de saúde e segurança do trabalho são realizados via ensino a distância, no Portal da Universidade CAIXA, ou presencialmente, conforme o caso, com conteúdo elaborado por empresa especializada externa e validado pela equipe de profissionais de Saúde e Segurança do Trabalho da CAIXA.

A capacitação é disponibilizada gratuitamente a todos os empregados e durante o expediente de trabalho, sendo obrigatórios: o treinamento de CIPA aos seus participantes e representantes; o treinamento de Brigada Voluntária aos brigadistas voluntários; e o treinamento de Ergonomia aos optantes do trabalho remoto.

Aos menores aprendizes e estagiários, são oferecidas no Portal da Universidade CAIXA capacitações sobre a temática de saúde e segurança do trabalho, contemplando treinamentos de CIPA,

Brigada Voluntária, Ergonomia e Trilha em Saúde e Bem-Estar. Nessa temática, foram capacitados 1.900 menores aprendizes e 731 estagiários em 2023.

É importante lembrar que, para a participação no Programa de Estágio e no Programa de Aprendizagem na CAIXA, não é obrigatória a realização de ações educacionais. Com relação aos colaboradores terceirizados, a curadoria de materiais da Trilha em Saúde e Bem-Estar está disponível em ambiente externo da internet para todos que tenham interesse, sendo divulgado em toda a Empresa.

Por fim, cabe salientar que a Área de Segurança Empresarial da Instituição realizou, em 2023, ação de capacitação tendo como público-alvo os gerentes gerais e tesoureiros. A ação, iniciada em abril de 2023, contou com 4.331 empregados participantes em turmas presenciais e 2.543 em turmas remotas, totalizando 6.874 empregados, o que representa 90% do público-alvo total. A ação foi conduzida pelos agentes de segurança, equipe responsável pela multiplicação do conteúdo.

Em 2023, ocorreram 152 turmas para capacitação dos cerca de 11 mil vigilantes, realizadas nas Superintendências Regionais, sendo contabilizados os seminários que obtiverem o mínimo de 65% de

presença de vigilantes. Além disso, foram realizadas consultorias de segurança em mais de três mil unidades da CAIXA em 2023, tendo por objetivo avaliar as condições de segurança física, propor medidas preventivas e corretivas e disseminar a cultura de segurança nas unidades funcionais e de negócio.

## Acidentes e intercorrências de trabalho

Não obstante todos os esforços da CAIXA em prol das ações de promoção e prevenção de saúde e segurança do trabalho, em 2023 ocorreram quatro acidentes de natureza mais grave, com afastamento superior a 90 dias, e 121 acidentes com lesão corporal ou perturbação funcional.

A CAIXA cumpre o estabelecido na legislação previdenciária em vigor, para o registro de acidentes e doenças profissionais. A análise do índice de absenteísmo, tipos de afastamento e de doenças, 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 acidentes, doenças e outras ocorrências relacionadas ao contexto de trabalho.

Com relação ao absenteísmo, em 2023, a CAIXA reduziu seu absenteísmo global em 13,11% em relação ao ano anterior, alcançando um resultado de 3,18%. Para atingir esse resultado, incentivou-se ativamente a participação dos empregados nos programas e iniciativas de saúde e qualidade de vida da Instituição, visando contribuir e aumentar as práticas de hábitos saudáveis. No entanto, apesar da importância dos investimentos da CAIXA no cuidado e na promoção do bem-estar dos empregados, não é possível atribuir o resultado exclusivamente à implementação dos programas, uma vez que diversos fatores podem estar relacionados com a redução de afastamentos por motivos de saúde.





## Clientes

GRI 3-3 do tema **Relações com clientes**

A CAIXA tem como propósito ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas, estando o cliente no centro das decisões, dos negócios e das operações.

A centralidade no cliente é o pilar para as estratégias corporativas e, para auxiliar na gestão dos relacionamentos com os clientes, a CAIXA possui uma plataforma que concentra as informações dos clientes e apresenta ações de relacionamento, direcionando a atuação dos empregados conforme características e perfis dos clientes, conhecendo-os para antecipação de suas necessidades e com o objetivo de gerar experiências positivas e promover um relacionamento sustentável.

No relacionamento com os clientes, a conduta da CAIXA e de seus

parceiros deve ser baseada na ética; na transparência nas relações; na diligência; no tratamento justo; na qualidade do atendimento; na sustentabilidade do relacionamento; na adequação de produtos, serviços e canais aos perfis de clientes, observando o processo de *suitability* (análise de perfis); no respeito; na honestidade; no compromisso; na responsabilidade; e na busca pela satisfação dos clientes.

A Instituição segue diversas políticas para um desenvolvimento equitativo da comercialização de produtos e serviços financeiros, idealizado para assegurar que os interesses da Instituição e de seus empregados estejam alinhados aos dos clientes atuais ou potenciais.

A estratégia da CAIXA para fornecer um atendimento de qualidade aos clientes leva em consideração análises



Em 2023 houve **↓ 29,72%**  
nas reclamações relacionadas  
ao Pix

de mercado e de contextos e estabelece diretrizes para melhorar continuamente esse relacionamento, definindo modelos de atuação e canais apropriados. A efetividade dessas diretrizes é monitorada por meio de indicadores de consumo e desempenho de produtos e serviços.

A CAIXA incorpora, nas operações, requisitos sociais, ambientais e climáticos em seus produtos, concedendo créditos que promovam a potencialização dos negócios, a inclusão bancária e a fidelização de clientes. Além disso, a Organização tem focado no uso de tecnologias digitais para minimizar a utilização de papel.

Com foco na contemporaneidade e na melhoria contínua do atendimento e da prestação de serviços aos clientes, a partir de investimentos em modernização tecnológica, capacitação de empregados e ampliação no uso dos instrumentos de inteligência de dados, destaca-se a atuação do Banco para proporcionar serviços digitais acessíveis e eficientes, contemplando um modelo de gestão voltado para o digital e com ênfase na entrega de valor ao cliente. Nesse contexto, é importante enfatizar que os negócios e as operações estão direcionados para a centralidade no cliente.

Para avaliar a qualidade do atendimento dos meios de pagamento instantâneo aos usuários finais e identificar os principais problemas na prestação do serviço, o gestor estratégico dos produtos e serviços realiza trimestralmente uma análise quantitativa e qualitativa das reclamações registradas nos canais SAC, Ouvidoria, BCB e Procon.

Em 2023, a melhoria no funcionamento do ecossistema transacional do Pix e na experiência dos clientes usuários do serviço foi um dos temas monitorados pela CAIXA para acompanhar a efetividade da Política de Relacionamento com Clientes. Como reflexo dessas ações, em 2023 houve uma redução de 29,72% nas reclamações relacionadas ao Pix, em comparação com a quantidade de reclamações registradas em 2022.

Os clientes CAIXA, assim como os outros usuários de produtos e serviços da Instituição, além dos demais públicos de relacionamento, podem se engajar nos processos de melhoria contínua. Por meio do SAC e demais centrais telefônicas, Ouvidoria, aplicativos, site, agências – físicas e digitais – e outros canais, podem obter informações e encaminhar manifestações, reclamações e elogios.

## Impulsionando os clientes do segmento Atacado

O engajamento dos clientes é fundamental para a ampliação dos negócios, com aumento da rentabilidade, fortalecimento do segmento Atacado e aprimoramento contínuo dos serviços.

Dentre as abordagens para esse engajamento, destacam-se:

- comercialização de produtos aderentes a cada perfil;
- manutenção de comunicação contínua, clara e transparente, por meio dos canais oficiais da Instituição; e
- melhoria contínua da jornada do cliente.

A segmentação de clientes é conduzida pela Área de Estratégia de Clientes, dividindo-os por segmento, faturamento e mercado de atuação. Segundo esse regramento, os clientes do Atacado são empresas com faturamento superior a R\$ 30 milhões.

A estratégia de clientes, focada em sua centralidade, é essencial para o Atacado, fortalecendo a confiança, compreendendo expectativas e

necessidades, contribuindo para a gestão de riscos e promovendo a sustentabilidade e a responsabilidade social, impactando positivamente os resultados do Banco. O envolvimento com os *stakeholders* também é essencial para a tomada de decisões e para a adaptação às mudanças no ambiente de negócios.

O Atacado atua com comunicação transparente e participação ativa nos negócios das empresas atendidas por meio de especialistas nos segmentos que, compreendendo as necessidades, interesses e expectativas dos clientes, além da prospecção de outros clientes potenciais e aderentes ao perfil do Atacado, atuam com responsabilidade social e ética corporativa, por meio de ações que contribuem na construção de uma relação sólida e benéfica, visando fortalecer o relacionamento de forma sustentável.

Investir em estratégias eficazes de engajamento é fundamental diante da concorrência no mercado financeiro, mantendo relacionamentos por meio de operações e participação ativa nos negócios dos clientes do Atacado, para impulsionar seu crescimento.

Com relação às Loterias, a relação entre as Loterias CAIXA e seus clientes apostadores é multifacetada e fundamentada em princípios de confiança, respeito, legalidade e acessibilidade. A CAIXA, enquanto operadora das loterias federais, tem o desafio de manter uma relação positiva e transparente com os apostadores, que são a base do seu negócio, em que a confiança é um elemento-chave.

As Loterias são projetadas para serem jogos de grande volume, acessíveis a uma ampla camada da população. Por isso, a CAIXA oferece uma vasta rede de pontos de venda físicos e um robusto portal para a realização de apostas online, buscando alcançar públicos com diferentes perfis e contemplando canais de atendimento para esclarecer dúvidas, receber reclamações e orientar os apostadores sobre como jogar com responsabilidade, elucidando como funciona cada uma das modalidades ofertadas, como verificar resultados, como resgatar prêmios etc.

Há, também, uma crescente preocupação com o jogo responsável, conforme o programa Jogo Responsável CAIXA, detalhado anteriormente no subitem sobre o assunto, no item **“Integridade”** do capítulo **“Governança com Ética e Integridade”**. Dessa forma, as Loterias CAIXA promovem a conscientização sobre os riscos do jogo compulsivo e fornecem informações sobre como jogar de maneira responsável, destacando que o jogo deve ser sempre uma opção de lazer.

## Ouvir para aprimorar

De forma a mitigar o risco de reputação e com o intuito de melhorar, continuamente, a prestação de serviços e a experiência dos clientes e usuários na Instituição, a CAIXA disponibiliza diversos canais de diálogo para que seus clientes, usuários e demais públicos de relacionamento possam solucionar dúvidas e registrar manifestações e reclamações, como:



### Agências e outros pontos de atendimento físico



### Site CAIXA – Fale Conosco



### Aplicativos CAIXA



### WhatsApp CAIXA



### Redes sociais



### Atendimento telefônico:

- Alô CAIXA
- Atendimento CAIXA Cidadão
- Atendimento Bolsa Família
- Agência Digital
- Atendimento aos clientes no exterior
- Atendimento a clientes portadores de deficiência auditiva e de fala
- Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) – sugestões, reclamações e elogios
- Atendimento Cartões CAIXA
- Ouvidoria



A Ouvidoria da CAIXA, criada em 2002, possui como principal atribuição ser a voz do cliente perante o Banco, baseando-se em três funções primordiais:

- tratar as reclamações e manifestações não resolvidas nos canais de atendimento primários da Instituição ou registradas em órgãos externos;
- identificar produtos, serviços e processos da CAIXA que estejam gerando insatisfação dos clientes, atuando junto aos gestores para correção de problemas identificados; e
- manter relacionamento com o Ministério da Justiça, o Banco Central do Brasil (BCB), o Procon e demais órgãos reguladores ou de defesa do consumidor.

O trabalho da Ouvidoria é regulado por resoluções do Conselho Monetário Nacional (4.860/2020) e da Comissão de Valores Mobiliários (43/2021), e também obedece ao Estatuto da CAIXA e às decisões do Sistema de Autorregulamentação Bancária (SARB) da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

A atuação da Ouvidoria está alinhada às diretrizes gerais que norteiam a responsabilidade social, ambiental e climática da CAIXA. Nesse sentido, a Instituição permanece atenta ao compromisso de colaborar com a reparação de eventuais falhas em produtos, serviços e processos oferecidos pelo Banco. Isso é feito em duas frentes: primeiro, ao acolher as queixas e oferecer respostas completas e conclusivas; segundo, ao analisar as informações recebidas e atuar junto aos gestores para correção de problemas identificados.



Para contatar a Ouvidoria e registrar manifestações e reclamações, a CAIXA disponibiliza aos clientes e usuários:

Telefone **0800 725 7474**

E-mail **[ouvidoria@caixa.gov.br](mailto:ouvidoria@caixa.gov.br)**

O atendimento ocorre em dias úteis, das 9h às 18h. A divulgação dos canais de atendimento é feita em todas as plataformas, bem como nos espaços físicos próprios, na rede parceira e nas unidades que oferecem serviços e produtos da CAIXA.

Rotineiramente, a Ouvidoria organiza informações quantitativas e qualitativas com relação às manifestações e reclamações registradas, as quais são encaminhadas aos principais Comitês da Instituição e a todos os dirigentes e gestores de produtos e serviços, para avaliação e desenvolvimento de ações que visem aprimorar a jornada dos clientes com a CAIXA.

## Feedback dos clientes

Em 2023, verificou-se:

- 121,4 mil demandas de clientes tratadas nos canais da Ouvidoria CAIXA, Procon e BCB, de janeiro a dezembro de 2023, representando um aumento de 2% no volume em relação ao ano anterior;
- No 4º trimestre de 2023, a CAIXA ocupou a 7ª colocação no *ranking* de Reclamações do BCB, com um índice de 11,52 infrações por milhão de clientes. O *ranking* é formado a partir das reclamações do público, registradas nos canais de atendimento do BCB, e a classificação das instituições se dá em ordem decrescente do índice de reclamações, ou seja, da mais reclamada para a menos reclamada.

Por sua vez, por meio de recomendações e apontamentos, a Corregedoria da CAIXA informa aos gestores responsáveis pelos processos, produtos, sistemas e serviços os problemas recorrentes identificados no curso dos procedimentos apuratórios, para análise e manifestação, a fim de mitigar novas ocorrências.

## Crédito e inadimplência

GRI 3-3 do tema Crédito e inadimplência

Na gestão cotidiana das operações de crédito, a CAIXA monitora, continuamente, a evolução das carteiras de crédito dos produtos e dos indicadores de inadimplência, a fim de avaliar a estratégia adotada e as ações necessárias, conforme o caso, garantindo a qualificação dos recursos aplicados.

Além do alinhamento constante entre as áreas envolvidas para acompanhamento de inadimplência, produtos e riscos, e também para garantir a conformidade das ações de cobrança e recuperação de crédito cumprindo políticas e regulamentações, a CAIXA adota medidas de prevenção ao superendividamento e busca alternativas para recuperar clientes rentáveis.

Nesse contexto, são disponibilizadas condições negociais aos clientes, como renegociação parcelada, incorporação de parcelas em atraso e dilatação de prazos, visando o restabelecimento do fluxo financeiro do cliente e a recuperação do contrato firmado com a CAIXA.

Esse direcionamento é válido também para o segmento Atacado, que conta com uma estrutura dedicada para a recuperação de crédito, cuja finalidade precípua é resguardar os interesses da CAIXA, contribuindo ativamente para a finalização do fluxo efetivo das operações de crédito de forma objetiva, transparente, inovadora e sustentável. É realizada a gestão da inadimplência e dos ativos problemáticos, com foco no cliente, por meio de soluções personalizadas.



Foram disponibilizadas, em 2023, condições negociais para viabilizar a regularização financeira dos clientes e a preservação da dignidade das famílias em momentos de vulnerabilidade, dentre as quais se destacam:

- Incorporação de prestações habitacionais em atraso ao saldo devedor, para contratos habitacionais em situação de atraso;
- Pausa de até seis meses para clientes em situação de desemprego, disponível para os aprovados ao recebimento do programa Seguro-Desemprego; e
- Pausa de até três meses, além da incorporação do atraso, para os casos de contratos de habitação PF em municípios atingidos por tragédias naturais e com Decreto de Emergência ou de Calamidade.

São vários os canais que os clientes podem utilizar para negociar suas

dívidas e obter informações de condições, incluindo centrais telefônicas, aplicativos, WhatsApp, site, agências e empresas terceirizadas.

Os canais remotos e digitais, como o WhatsApp, aplicativo Habitação CAIXA e o site para renegociação de contratos em atraso, facilitam o acesso dos clientes aos serviços e proporcionam a melhor experiência de atendimento possível.

Em 2023, foram realizadas 51.850 pausas em contratos de Habitação PF, na alternativa relativa aos casos de calamidade pública. Já na Pausa Seguro-Desemprego, foram realizadas 7.778 pausas em contratos de Habitação PF.

Para dívidas de cartões de crédito, em 2023, mais de 46% dos acordos de renegociação, em todos os canais de atendimento, foram realizados pelo App Cartões.

Favorecendo o autosserviço e o atendimento digital aos nossos

clientes, por meio do App Cartões, em dezembro de 2023, foram registradas aproximadamente 27,5 mil renegociações, superando o recorde histórico de acordos em um único mês.

Para rastrear a eficácia das medidas tomadas, são conduzidas ações como o monitoramento da evolução das carteiras de crédito e dos indicadores de inadimplência, para avaliar a eficácia da estratégia implementada e tomar as medidas necessárias conforme o resultado, assegurando a otimização dos recursos.

### **Ações de desconto para recuperação de crédito**

Em junho de 2023, por meio da Medida Provisória 1.176, o Governo Federal instituiu o Programa Desenrola Brasil, com o objetivo de incentivar a renegociação de dívidas de natureza privada de pessoas físicas inscritas em cadastros de inadimplentes, para reduzir o seu endividamento e facilitar a retomada do acesso ao mercado de crédito.

Esse programa contribuiu para a reestruturação financeira das famílias, além de potencializar as outras iniciativas de renegociação do Banco, representando uma oportunidade aos clientes da CAIXA de regularizar seus débitos.

No site da CAIXA, o cliente pôde consultar seus contratos em atraso, verificar se era elegível ao Programa Desenrola Brasil, conhecer as condições especiais para pagamento e efetivar a negociação. Se não foi elegível ou se preferiu outra opção, pôde, também, consultar as condições da campanha de recuperação de crédito Tudo em Dia CAIXA.

O Programa Desenrola Brasil na CAIXA, iniciado em junho de 2023, totalizou, no ano, R\$ 7,4 bilhões em dívidas renegociadas, para 342,2 mil clientes, viabilizando a regularização de 437,5 mil contratos. Dentre as principais iniciativas da Instituição neste âmbito, ao longo do ano de 2023, cite-se a campanha Tudo em Dia CAIXA, também abarcada no escopo

do Programa Desenrola, entretanto iniciada ainda em janeiro de 2023. A ação registrou, de janeiro a dezembro, a liquidação de aproximadamente 667 mil contratos, referentes a débitos de mais de 540 mil clientes, tendo a CAIXA recebido à vista mais de R\$ 1,066 bilhão.

Há, também, as renegociações referentes ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), as quais foram iniciadas em novembro de 2023 e contemplam contratos firmados até 31/12/2017 e que estivessem em fase de amortização na data de 30/06/2023. A data final para adesão era 31 de maio de 2024, e foi prorrogada para 31/08/2024. Ao final de 2023, foram R\$ 5,3 bilhões renegociados, beneficiando 117,2 mil pessoas.

Os números alcançados reforçam o papel do Banco como agente de políticas públicas do Estado, impulsionando melhores condições para que os brasileiros tenham um melhor controle do orçamento familiar e maior dignidade financeira.



**Clique aqui** e confira as condições para essas renegociações de dívidas de pessoas físicas.

## Informação: gestão e proteção

GRI 3-3 do tema Informações claras e justas para os clientes

A CAIXA busca disponibilizar aos seus clientes jornadas, contratos, produtos e serviços com transparência e clareza, fornecendo informações completas, precisas e justas, tanto para clientes dos segmentos Varejo e Atacado como para clientes dos segmentos Habitação e Governo, estabelecendo uma relação de confiança e transparência.

É importante que o cliente entenda as condições, os custos e as obrigações envolvidos antes de tomar a decisão de solicitar um crédito ou adquirir outro tipo de produto ou serviço, especialmente para o público vulnerável. A Instituição busca promover a cultura do respeito e da responsabilidade, construindo uma base sólida para relacionamentos duradouros.

Por meio da simplificação das minutas contratuais, a CAIXA incorporou uma linguagem simplificada, o que permite maior facilidade de entendimento por parte dos clientes. Além disso, melhorias em procedimentos internos possibilitaram tratamento mais justo ao cliente e clareza para o processo.

Na jornada de concessão de crédito imobiliário, o cliente pode acompanhar a proposta por meio do site e recebe

**A Organização preocupa-se com a disseminação segura e precisa de informações, de forma a facilitar a execução dos processos envolvidos.**

mensagens quanto ao status da proposta, o que confere maior transparência à informação. A Organização preocupa-se com a disseminação segura e precisa de informações, de forma a facilitar a execução dos processos envolvidos.

A linguagem utilizada nos instrumentos de comunicação com o cliente, tais como páginas do site da CAIXA, aplicativos e materiais de divulgação, é dotada de clareza e objetividade.

Os contratos-padrão de prestação de serviço são públicos, livremente disponíveis aos clientes, com cláusulas dotadas de devida clareza, sem termos técnicos e jurídicos, conteúdo de difícil compreensão

ou com escrita de tamanho pequeno, que inviabilize ou impeça a leitura. As tarifas cobradas pela prestação dos serviços, além de previstas nos instrumentos contratuais, são devidamente publicadas na tabela de tarifas CAIXA, conforme regulação vigente.

Nessa mesma direção, em 2023, a CAIXA reformulou o conteúdo do cartão de crédito em seu site, buscando apresentar de maneira mais clara as características e os serviços de seu portfólio de cartões, bem como os benefícios dos produtos e a forma de acesso.

Com o objetivo de facilitar o entendimento dos lançamentos mais comuns registrados na fatura dos cartões de crédito, foi incluído na página “Entenda a sua fatura” um glossário para os principais termos apresentados aos clientes.

Por sua vez, as Loterias CAIXA também têm o compromisso de prover informações claras e justas para os clientes apostadores, em alinhamento às melhores práticas de mercado e à regulamentação legal que rege os jogos de loterias no Brasil.

Assim, as regras de cada jogo de loteria, bem como as probabilidades de ganhar em cada tipo de aposta – fundamental para que os apostadores tomem decisões conscientes –, são disponibilizadas de maneira clara e acessível ao público em geral, nos pontos de vendas físicos, nos bilhetes e nos canais digitais.

Ademais, quando há quaisquer alterações nas regras dos jogos ou nas políticas das Loterias CAIXA, essas mudanças são comunicadas de forma clara aos apostadores.

Por fim, visando manter informações que atendam às demandas dos clientes e usuários, a Instituição procura, por meio de constante interação com os envolvidos nos produtos e nos processos, a eficácia e a manutenção da qualidade de suas informações.

Em relação à inclusão bancária e ao cliente idoso, registre-se que a biometria (que também está disponível para os demais segmentos sociais) vem a somar na facilidade de acesso às jornadas bancárias em geral. A biometria não exige do cidadão que sejam memorizadas senhas, passíveis de esquecimento. Uma vez cadastrada a impressão digital, o cliente pode realizar transações em qualquer uma de suas contas na CAIXA, a exemplo de saque.

Dentre os benefícios da biometria no cotidiano da CAIXA, destacam-se:

- Facilita o acesso a recursos financeiros, tanto de contas de depósito quanto de benefícios sociais;
- Promove conforto aos clientes, além de mais segurança e confiabilidade; e
- Aumenta a eficiência.



Em maio de 2023, o aplicativo CAIXA Tem ficou de cara nova. Foi feita uma revitalização do aplicativo, inclusive com a produção de uma nova logomarca. Essa nova versão do canal trouxe melhor usabilidade e experiência aos clientes, com a disponibilização de uma tela de atalho com as seis funções mais utilizadas pelos clientes: Pix; Receba com Pix; Pague Suas Contas; Extrato; Pague na Maquininha; e Saque Sem Cartão.

## Casos de não conformidade e reclamações

GRI 417-2 / 417-3 / 418-1

Nos negócios e operações da CAIXA, não foram identificados casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem e/ou apresentação sobre produtos e serviços, bem como relativos a comunicações de marketing.

Por outro lado, ao longo de 2023, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da CAIXA recebeu 145 reclamações, classificadas com o motivo “vazamento de dados pessoais”.

## Prevenção às fraudes

Para este tema tão sensível, que é a prevenção às fraudes, a CAIXA possui uma Política de Segurança e Informação que guia a sua gestão da segurança da informação e da segurança cibernética, física e de canais, produtos e serviços. Ela também orienta sobre as práticas de governança, gestão e tratamento de dados e informações.

Com base em procedimentos normatizados, é possível efetuar a detecção e a reação a fraudes em transações eletrônicas, incluindo contestação de

transações não reconhecidas. Quando identificada uma ocorrência relevante de segurança, a CAIXA adota medidas imediatas de mitigação ao risco, mantendo contato com unidades gestoras, membros da Alta Administração e órgãos de segurança pública. As ações implementadas têm por objetivo reduzir possíveis ataques individuais ou coletivos, além de incentivar a prospecção de novas soluções e as análises recorrentes de cenários, ameaças e vulnerabilidades.

Outras informações estão nos itens “Combate às fraudes internas e externas” e “Segurança cibernética e de dados”, no capítulo “Governança com ética e integridade”.

Em 2023, como resultado das ações de detecção e reação a fraudes, foi possível evitar **R\$ 27,9 bilhões em tentativas de fraude** em transações eletrônicas.



# Gestão de parceiros

GRI 3-3 do tema Ética, conformidade e combate à corrupção

A rede parceira, composta pelas unidades lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui, tem um papel fundamental no atendimento à população, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país, com destaque para os seguintes tópicos:

## Respeito à autorregulação bancária

A CAIXA é integrante do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e segue o disposto em seus códigos e normativos de autorregulação, que têm por objetivo reforçar o compromisso de todas as instituições financeiras associadas a esse sistema.

Todas as informações repassadas aos lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui são claras e tempestivas, cumprindo as diretrizes normativas, por meio do canal oficial de comunicação com a rede parceira.

Os parceiros que agem fora dos padrões de conduta adotados pela CAIXA estão sujeitos a sofrer processos de sanção administrativa, nos termos de Circular CAIXA vigente que regulamenta as permissões lotéricas, e de acordo com os contratos firmados entre a CAIXA e os correspondentes CAIXA Aqui.



## Ênfase na inclusão social

A CAIXA tem por objetivo ser reconhecida como o banco da inclusão social. Para alcançar esse objetivo, a rede parceira, composta pelas unidades lotéricas e pelos correspondentes CAIXA Aqui, possui papel essencial no atendimento prestado à população.

A rede de lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui está presente em 97% dos municípios brasileiros, prestando os seguintes serviços à população:

### Movimentação de jogos (nas lotéricas).

#### Prestação de serviços transacionais:

- Movimentação de contas de clientes da CAIXA (saque, depósito, saldo, extrato e transferência);
- Recebimento de boletos de cobrança (da CAIXA e de outros bancos);
- Recebimento de contas de serviços públicos (água, luz, telefone e gás);
- Recebimento de tributos (municipais e estaduais);
- Recarga de celular;
- Recebimento de faturas da CAIXA (cartão de crédito e financiamento habitacional).

### Prestação de serviços sociais – pagamento de:

- Bolsa Família;
- FGTS;
- Benefício do INSS;
- Seguro-Desemprego;
- Abono Salarial;
- Outros benefícios sociais.

### Produtos negociais de relacionamento:

- Abertura de contas (conta corrente pessoa física e jurídica, poupança);
- Empréstimos PF consignados;
- Financiamento habitacional;
- Cheque especial PF;
- Cartões de crédito;
- Produtos da CAIXA Seguros (seguros, consórcios, capitalização).



## Melhoria contínua de sistemas e equipamentos

De maneira incessante, a Instituição realiza ações com o objetivo de buscar melhorias nos sistemas e equipamentos, com a participação de diversas áreas, empresários lotéricos e parceiros correspondentes CAIXA Aqui, além de empresas do mercado.

Além da modernização dos equipamentos utilizados, a CAIXA efetua constante atualização nos sistemas utilizados nos canais parceiros, de forma a possibilitar uma melhor experiência do usuário e mais segurança e agilidade nas transações realizadas nos canais.

## Relações com os clientes

As lotéricas e a rede de correspondentes CAIXA Aqui devem atuar em consonância com a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA e, conseqüentemente, com os objetivos e princípios que norteiam o atendimento, propiciando a consolidação da credibilidade e da competência da CAIXA no relacionamento com seus clientes.

Sua conduta deve ser baseada em atributos como respeito, honestidade, compromisso, transparência e responsabilidade. Seja no exercício das atividades profissionais ou fora dele, os princípios morais da dignidade, decoro, zelo e eficácia devem nortear todo e qualquer comportamento.

## Privacidade do cliente e segurança da informação

Os integrantes das equipes das unidades lotéricas que prestam atendimento e realizam encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito devem estar aptos em exame de certificação que contemple a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e aspectos de ética e Ouvidoria, nos termos da Resolução CMN 4.935/2021.

Nesse sentido, as unidades lotéricas devem observar com rigor a legislação relativa à LGPD e adotar, perante os seus colaboradores, normas, boas práticas e medidas de segurança – técnicas e administrativas – aptas a proteger os dados pessoais dos clientes de acessos

não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de utilização, divulgação, destruição, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Adicionalmente, o Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente CAIXA Aqui foi atualizado em 06/08/2021, contemplando a previsão de observância à LGPD e à autorregulação da Febraban.

Ainda com relação ao tema de privacidade e segurança da informação, a CAIXA dispõe de Programa de Capacitação Continuada dos Parceiros, com abordagem direta sobre esses temas, entre outros.

## Ética, conformidade e combate à corrupção na rede parceira

A CAIXA disponibiliza aos parceiros um consolidado de normas e orientações, denominado Código de Conduta (Código de Conduta – Unidade Lotérica e Código de Conduta do Correspondente CAIXA Aqui).

Este documento estabelece premissas norteadoras de comportamento que devem ser observadas pelo

parceiro, com o objetivo de orientá-lo para uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis e compatíveis com a legislação, o interesse público e as aspirações da sociedade, levando-se em conta, principalmente, o honesto e o desonesto, tendo como fim o bem comum, orientando diretamente as permissionárias sobre a política anticorrupção. O Código de Conduta também norteia o comportamento dos parceiros na execução das atividades e negócios realizados em nome da CAIXA, bem como busca resguardar a reputação da Instituição.

Nessa linha, o Código de Conduta define padrões específicos de conduta, exigindo que a pessoa jurídica, na pessoa dos seus representantes, e todo o seu corpo funcional se comprometam a combater quaisquer práticas lesivas à administração pública, tais como financiar, custear, patrocinar ou, de qualquer modo, subvencionar a prática de atos de corrupção e fraudes.

Em aplicação da Política de Consequências, a CAIXA pode aplicar sanções administrativas aos parceiros, podendo resultar em penalidade de revogação da permissão a prática de irregularidade, como descumprir os termos do Programa de Integridade CAIXA e/ou deixar de adotar medidas e procedimentos, quando solicitados pela CAIXA, que mitiguem os riscos relacionados a fraudes e corrupção.

## Proteção e conservação ambiental

O edital de licitação de unidades lotéricas prevê a assinatura, pelo licitante, do Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental.





# Fornecedores

GRI 2-6 / 2-26 / 308-1 / 408-1 / 409-1 / 414-2

Com referência ao relacionamento com fornecedores, a CAIXA possui contratos de naturezas jurídicas distintas. Podem ser observados contratos por escopo, assim considerados aqueles que se esgotam com a entrega do objeto, a exemplo de um fornecimento de curso ou reforma de edifício. Para esses contratos, o relacionamento da CAIXA com fornecedores pode ser de curto, médio ou longo prazo, a depender da vigência estipulada para a entrega do objeto. Por outro lado, existem os contratos de prestação de serviços, que podem envolver mão de obra dedicada ou não, os quais, por darem suporte aos negócios da Instituição, possuem vínculos mais duradouros. Para esses contratos, a exemplo de limpeza, vigilância, apoio administrativo, telesserviço, fábricas de *software* e transporte de valores, a relação, em regra, é estendida ao limite máximo legal de cinco anos.

São aplicados, nos contratos, critérios para estabelecer relacionamento apenas com fornecedores éticos e comprometidos com as responsabilidades social, ambiental e climática. A CAIXA possui iniciativas de engajamento e conscientização dos parceiros quanto à

sustentabilidade, com base em cláusulas que incluem a obrigação de comprovação, pela empresa contratada, do pagamento de obrigações trabalhistas e sociais e recolhimento de impostos, além da observação do Código de Conduta do Fornecedor da CAIXA, que prevê penalidades no caso de fraude fiscal ou comportamento inidôneo.

A Instituição disponibiliza, para todos os seus fornecedores, cartilha contendo informações detalhadas sobre a PRSAC CAIXA, a fim de apoiar a implementação de políticas e práticas para uma conduta empresarial responsável. De forma a garantir a disseminação do conhecimento e o compromisso entre as empresas terceirizadas sobre o tema sustentabilidade, existe o Termo de Ciência da PRSAC CAIXA, com a obrigatoriedade de assinatura de todos os envolvidos.

É fundamental acentuar que a CAIXA não contrata ou realiza parcerias com empresas que utilizem, em quaisquer de suas atividades, mão de obra infantil; que mantenham relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em

trabalho noturno, perigoso e insalubre; ou menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

De forma semelhante, a Instituição não contrata ou realiza parcerias com empresas que utilizem, em quaisquer de suas atividades, mão de obra em condições de trabalho degradantes ou análogas à escravidão, bem como que tenham práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, deficiência, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social e nacionalidade.

Ao firmarem contratos com a CAIXA, as empresas fornecedoras recebem o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, que traz padrões gerais e específicos de conduta esperados pela Instituição, e assinam Termo de Recebimento, Ciência e Adesão, no qual se propõem a cumpri-lo e compartilhar o ali especificado com seus empregados e cadeia produtiva. No Código, há referência à não utilização ou contratação de fornecedores que utilizem mão de obra infantil ou mão de obra em condições análogas à escravidão.

Adicionalmente, nas fases de licitação, contratação de empresa fornecedora e nos procedimentos de formalização de alterações contratuais e prorrogações, são realizadas consultas a sistema interno da CAIXA para verificar correlações com a Lista de Empregadores de Trabalho Escravo fornecida pelo Ministério Público do Trabalho, a fim de que sejam verificados impedimentos relacionados à pessoa física ou jurídica em celebrar contratos com a CAIXA.

## Fornecedores selecionados e avaliados com base em critérios socioambientais

GRI 308-1 / 308-2

Os critérios socioambientais constam da seleção de todos os fornecedores, uma vez que aparecem de forma mais explícita em alguns Termos de Referência e em todos os casos das minutas contratuais. As cláusulas relacionadas à PRSAC foram implantadas em todos os contratos a partir de julho de 2023, explicitando o uso de critérios ambientais nos instrumentos de seleção dos fornecedores da CAIXA. Desse modo, do total de fornecedores contratados em 2023 (1.734), 897 foram selecionados com base em critérios ambientais, a partir de julho de 2023, gerando o percentual de 52% de novos fornecedores.

Foi também elaborada uma nova norma, disponibilizada no Portal de Compras para acesso público, denominada Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com

Fornecedores, que orienta a atuação da empresa fornecedora quanto aos aspectos sociais, ambientais e climáticos a serem observados na aquisição de bens e serviços e no relacionamento com fornecedores.

No que diz respeito aos fornecedores que já atuavam com a Instituição, em 2023, a CAIXA iniciou o processo de elaboração de metodologia de identificação de terceiros relevantes, com o objetivo de identificar, monitorar, mitigar e reportar os riscos oriundos da terceirização, com foco em empresas que tenham um impacto substancial nas finanças da CAIXA, que sejam essenciais para as operações contínuas do Banco, ou, até mesmo, que envolvam dados e informações sigilosas da Instituição e de clientes.

Todos os fornecedores (mais de 12 mil) que firmaram os mais de 23 mil contratos em 2023 foram objeto de fiscalização. Assim, com relação às possíveis cláusulas contratuais inseridas referentes a impactos socioambientais, pode-se depreender que todos os contratos foram avaliados.

Complementarmente, com relação aos fornecedores considerados relevantes, é realizado monitoramento semestral das listas de embargos e multas (Ibama e ICMBio), com o intuito de se antever possível impacto de imagem, caso alguma empresa ou representante de empresa contratada pela CAIXA esteja arrolado nessas listas.

Do total de fornecedores contratados em 2023 (1.734), **897** foram selecionados com base em critérios ambientais, a partir de julho de 2023, gerando o percentual de **52% de novos fornecedores**



Considerando as sanções aplicadas pela CAIXA em 2023 às empresas contratadas, em decorrência de descumprimentos contratuais, não houve, no ano, fornecedor identificado como causador de impacto ambiental negativo. Também não foram identificadas rescisões contratuais por descumprimento de cláusulas de responsabilidade ambiental e climática.

São monitorados os seguintes riscos: interrupção de serviços críticos; problemas de conformidade; segurança da informação comprometida; riscos geopolíticos e macroambientais; instabilidade financeira do fornecedor; e reputação do fornecedor.

No universo de mais de 23 mil contratos firmados pela CAIXA, em 2023, em rotina de monitoramento mensal de sanções administrativas aplicadas pela CAIXA a fornecedores, não foram identificadas penalidades aplicadas por descumprimento de cláusulas de responsabilidade ambiental e climática.

Porém, foram identificadas nove penalidades aplicadas por descumprimento de cláusulas de responsabilidade social, as quais resultaram em seis rescisões contratuais. Os descumprimentos contratuais referem-se à não observância da legislação previdenciária ou trabalhista.

## Capacitação de terceirizados

A CAIXA atua em seu relacionamento com as partes interessadas de forma a promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

A fim de incentivar as boas práticas de sustentabilidade, a CAIXA oferece capacitação a todos os terceirizados, por meio dos prepostos das empresas terceirizadas, para a implementação das diretrizes da PRSAC CAIXA.

Nessa direção, a CAIXA disponibiliza a todos seus fornecedores [cartilha contendo informações detalhadas sobre a PRSAC](#), em nosso site.

De forma a garantir a disseminação do conhecimento e o compromisso entre as empresas terceirizadas sobre o tema sustentabilidade, existe o Termo de Ciência da PRSAC CAIXA, com a obrigatoriedade de assinatura de todos os envolvidos.

Por meio deste termo, os responsáveis declaram estar cientes das diretrizes da PRSAC e se comprometem a observá-las e a capacitar seus colaboradores quanto às referidas diretrizes.



## CDP Supply Chain

A organização *Carbon Disclosure Project* (CDP), em sua vertente para *Supply Chain*, tem por objetivo mostrar para gestores, líderes, consumidores e

demais agentes envolvidos nessa área o quanto a cadeia de suprimentos e de fornecedores gera riscos ambientais.

A CAIXA faz parte do *CDP Supply Chain* desde 2016 e colabora na elaboração de estratégias para engajar fornecedores em relação a questões de mudanças climáticas e crise hídrica. Os fornecedores selecionados passam por treinamento e respondem a um questionário em relação às emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e ao consumo de água das próprias operações.

Após preencherem o questionário, as empresas recebem um relatório com oportunidades identificadas e são convidadas a criar um plano de trabalho para reduzir as emissões e aprimorar os processos, o que impacta diretamente nos serviços prestados à CAIXA.

# Governo

No que tange aos órgãos, autarquias, fundações, empresas e outras entidades públicas, a CAIXA atua como principal parceira do poder público nos segmentos federal, estadual, municipal, judiciário e de regime próprio de previdência social, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços específicos para apoiar o desenvolvimento e a inclusão social na implementação e execução de políticas públicas.

O ano de 2023 superou o valor total de novos contratos de repasse do Orçamento Geral da União (OGU) para transferências voluntárias assinados pela CAIXA em um único exercício. Foram R\$ 13,5 bilhões, distribuídos em mais de 5,8 mil operações celebradas com quase 3 mil municípios distintos.

A CAIXA atua como mandatária da União nos repasses desde 1996, possuindo hoje uma carteira de contratos de repasse de 24 mil operações celebradas entre a Instituição e os estados/municípios, com valor total de investimento que supera os R\$ 80 bilhões.

O valor total contratado em 2023 representa o dobro do valor de 2021, que até então era o maior valor de contratos de repasse celebrados em um só ano, na história.

Ao final de 2023, a carteira de crédito com as entidades públicas totalizou 4,1 mil operações ativas,

com saldo de R\$ 62,1 bilhões, atendendo a 1,7 mil clientes do segmento Governo em todo o Brasil.

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 e construção de escolas, creches e hospitais.

Essa linha de crédito contribui para a melhoria das condições de vida da população e proporciona geração de empregos e renda por meio dos inúmeros projetos que se concretizam com as modalidades oferecidas pelo produto.

Em 2023, foi registrado um recorde de contratações, sendo celebradas 556 operações de crédito com estados e municípios no âmbito do FINISA, cujos valores somaram R\$ 14,5 bilhões, perfazendo uma carteira de 2.349 contratos.

Enquanto principal parceira do Governo como agente de políticas públicas, a CAIXA é responsável, também, pela operacionalização de diversos benefícios sociais, como o Programa Bolsa Família, que contribuem para a redução das desigualdades sociais e são essenciais para a manutenção da dignidade humana.

Em 2023, no total, a CAIXA realizou o pagamento de R\$ 369,2 bilhões aos beneficiários de programas sociais – montante superior em 19,5% em relação ao ano anterior –, com destaque para os programas de pagamentos continuados de maior alcance junto à população: Bolsa Família, Seguro-Desemprego, Abono Salarial e INSS.



## Fundos e programas administrados e operados pela CAIXA

A CAIXA atua na administração de fundos e programas governamentais, oferecendo soluções personalizadas para atender às necessidades da União e de estados, Distrito Federal e municípios, mostrando-se como instituição relevante no apoio à implementação de políticas públicas, contribuindo, dessa forma, para a melhoria da qualidade de vida dos brasileiros.

Os fundos e programas, a partir de suas finalidades, têm por objetivo auxiliar a população brasileira, viabilizando acesso a direitos fundamentais, tais como o da dignidade. Entre eles, destacamos:

- **Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS):** garantir ao trabalhador uma indenização pelo tempo de serviço em casos de demissão e outros, como aposentadoria e falecimento, e constituir fonte de recursos para o financiamento de programas habitacionais, de saneamento básico e de infraestrutura urbana.

Compete à CAIXA, na qualidade de agente operador do FGTS, centralizar os recursos do FGTS, manter e controlar as contas vinculadas, emitir extratos individuais correspondentes às contas vinculadas, participar da rede arrecadadora dos

recursos do FGTS, expedir atos normativos referentes aos procedimentos administrativo-operacionais dos bancos depositários, dos agentes financeiros, dos empregadores e dos trabalhadores, integrantes do sistema do FGTS, assim como definir os procedimentos operacionais necessários à execução dos programas de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana, estabelecidos pelo Conselho Curador com base nas normas e diretrizes de aplicação elaboradas pelo gestor da aplicação.

O FGTS também se insere no escopo de desenvolvimento e inclusão que norteia a atuação da CAIXA. A Política Socioambiental do FGTS tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes para prevenir e gerenciar os impactos socioambientais 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, aos direitos humanos e à saúde, respeito aos povos indígenas e às comunidades tradicionais e proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.

- **Fundo de Custeio da Poupança de Incentivo à Permanência e à Conclusão Escolar para Estudantes do Ensino Médio (FIPEM):** custear e gerir a poupança de incentivo à permanência e à conclusão escolar para estudantes do ensino médio vinculados ao programa Pé de Meia.
- **Fundo Garantidor de Microfinanças (FGM):** garantir direta ou indiretamente parte do risco de crédito em operações concedidas, por instituições habilitadas, a microempreendedores ou pessoas naturais com atividade produtiva, de acordo com as regras definidas em seu estatuto e demais normativas de sua Administradora.
- **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):** financiar serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas dos entes da Federação.
- **Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não (FDPVAT):** custear o pagamento de

indenizações por acidentes de trânsito ocorridos a partir de 1º de janeiro de 2021, envolvendo veículos automotores de via terrestre, em território nacional, seja ao motorista, passageiro ou pedestre, até o limite do seu patrimônio.

Considerando as disposições da legislação em vigor, que condicionam o pagamento das indenizações à disponibilidade de recursos no FDPVAT e às disposições contidas no Artigo 5º, §2º da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) 457, de 28 de dezembro de 2022, a CAIXA está impossibilitada de receber pedidos de indenização DPVAT referentes aos acidentes ocorridos a partir de 15 de novembro de 2023.

- **Fundo de Desenvolvimento Social (FDS):** financiar projetos de investimento de iniciativa de pessoas físicas e de empresas ou de entidades do setor privado de interesse social nas áreas de habitação popular, sendo permitido o financiamento nas áreas de saneamento e infraestrutura, desde que vinculadas aos programas de habitação, bem como equipamentos comunitários.
- **Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR):** subsidiar a construção ou reforma de imóveis aos agricultores

familiares e trabalhadores rurais, por intermédio de operações de repasse de recursos do OGU.

- **Fundo de Arrendamento Residencial (FAR):** prover recursos aos programas habitacionais do Governo Federal estabelecidos em lei, para a realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários (unidades habitacionais) e edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação popular.
- **Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS):** assumir, em nome do mutuário que financiou seu imóvel pelo Sistema Financeiro de Habitação (SFH), o saldo residual não amortizado dentro do prazo do contrato de financiamento e os descontos concedidos nas liquidações antecipadas e nas transferências de contratos de financiamento habitacional.
- **Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHAB):** garantir ao agente financeiro, em caso de risco de crédito (inadimplência), perda de renda, morte, invalidez permanente ou danos físicos ao imóvel, o pagamento das prestações mensais ou do saldo devedor de contratos de aquisição de imóveis no âmbito do Programa Minha Casa, Minha Vida, de acordo com as regras do fundo.



# 5

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

Inclusão social

Produtos e serviços de pagamentos de benefícios sociais



Cristiane Souza Santana - Beneficiária Auxílio  
Padre Bernardo GO\_ Foto Gilberto Soares



## Inclusão social

GRI 3-3 do tema Inclusão social / FS13 / FS15

A CAIXA tem um papel social inclusivo fundamental, mais forte do que em outros bancos, porque é responsável pelo pagamento de benefícios como o Bolsa Família, INSS, Seguro-Desemprego e Abono Salarial, além de diversos outros no âmbito nacional, como também nos estados e municípios, e financiamentos voltados à toda a população.

A presença maciça da Instituição no território brasileiro permite que políticas públicas, especialmente de transferência de renda, cheguem ao seu objetivo principal, que são as pessoas que mais precisam e que estão mais distantes ou à margem do sistema financeiro tradicional. Também possibilita a acessibilidade a serviços bancários e a viabilização de financiamentos, principalmente o crédito imobiliário.

A CAIXA modernizou o pagamento do Bolsa Família e outros programas sociais por meio da expansão da emissão do cartão de débito. O cartão gera maior independência e praticidade no acesso ao benefício, reduzindo os custos das famílias com deslocamento para canais de saque e o desconforto das filas.

Produtos de crédito disponibilizados para comercialização na rede de atendimento da Instituição visam ao desenvolvimento do país e estruturam empreendimentos e projetos de grande relevância e repercussão, gerando aumento na qualidade de vida da população abrangida, além de impacto direto no desenvolvimento econômico do Brasil, bem como das regiões que estão inseridos.



Para reforçar o compromisso com o oferecimento e a comercialização de produtos e serviços de maneira inclusiva, a CAIXA se baseia nos parâmetros da Política Institucional CAIXA, que tem por objetivo estabelecer diretrizes para a atuação e tomada de decisões.

Também é considerada a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, cujo objetivo é estabelecer diretrizes que norteiam o relacionamento com os clientes e usuários, desde a definição e o desenvolvimento das estratégias de atendimento e negócios até o seu primeiro atendimento na CAIXA, abrangendo a pré-contratação, a contratação e/ou a pós-contratação de produtos e serviços.

A Instituição também segue o Código da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), para distribuição de produtos de investimento, negociação de instrumentos financeiros e regulação e melhores práticas para distribuição de produtos de investimento.

As políticas estabelecidas pela CAIXA estão contempladas nas normas dos produtos e são refletidas nas obrigações dos tomadores, como condicionantes ou obrigações necessárias para a contratação da operação de crédito.

Na Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, prima-se pela melhoria constante dos processos, visando uma maior eficiência no atendimento, assim como o alcance dos objetivos estratégicos. A CAIXA busca, constantemente, estreitar o relacionamento com seus clientes e usuários, desenvolvendo ações estratégicas para cada nicho de mercado. Avalia-se permanentemente as reclamações dos clientes, a fim de utilizá-las, de forma proativa, como instrumentos para a melhoria do atendimento e de produtos, serviços e processos.

Cumprir destacar que o atendimento aos clientes ocorre de acordo com as disposições da Política. No site da CAIXA, são apresentadas todas as modalidades de crédito, segregadas por tipo de beneficiário, finalidade e itens financiáveis. São apresentados, ainda, os canais de acesso para dúvidas e esclarecimentos pelo cliente, conforme recomendado na SARB 010/2013. A Instituição busca ofertar produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes, com taxas e tarifas condizentes com os diferentes públicos, buscando sustentabilidade nos negócios e um menor impacto nas contas dos clientes.

Outro importante vetor de inclusão social é a habitação popular, em que a CAIXA atua com o Minha Casa, Minha Vida, fundamental para materializar o sonho da casa própria de milhões de famílias. Mais informações

Um importante vetor de inclusão social é a habitação popular, em que a CAIXA atua com o programa Minha Casa, Minha Vida.

sobre o programa no item sobre “**Banco da habitação**”, neste capítulo “Responsabilidade social”.

A Instituição atua com fomento de empreendimentos habitacionais, de saneamento e de infraestrutura em todo o Brasil, em parceria e representando as ações do Governo Federal, inclusive enquanto Agente Operador do FGTS, com o objetivo de proporcionar aos brasileiros desenvolvimento social e dignidade.

No que tange aos empreendedores (micro e pequenas empresas, empresas individuais e pessoas físicas), em 2023 foram atendidas oito instituições de microfinanças, com mais de R\$ 121 milhões concedidos, proporcionando assim o aumento da capilaridade necessária para atender as empresas de menor porte e também pessoas físicas, localizadas ou residentes em todas as regiões do Brasil, contribuindo para reforçar o papel da CAIXA como banco de fomento e de execução das políticas públicas de indução ao crescimento econômico e ao desenvolvimento do país, com especial apoio ao mercado de empreendedorismo no Brasil.

Pensando, também, na diversidade com inclusão, a CAIXA disponibilizou, em 2023, o Cartão CAIXA Mulher, nas variantes Visa *Platinum* e Elo Grafite, destinando parte do valor transacionado na primeira variante para o Fundo Agbara, um fundo sem fins lucrativos criado para apoiar mulheres negras em todo o Brasil, com a missão de lutar pela dignidade humana e pela equidade racial e de gênero.

Igualmente apoiando o desenvolvimento e a inclusão social e financeira, a CAIXA expandiu a emissão de cartão de débito aos beneficiários do programa Bolsa Família que recebem o recurso por meio do aplicativo CAIXA Tem, contemplando o público do Missão CAIXA – Povos Originários.

Para as pessoas com deficiência, a CAIXA oferece linha de financiamento para aquisição de equipamentos e serviços

de tecnologia assistida, visando melhorar a vida dessas pessoas. E procura, no dia a dia, melhorar a experiência desses clientes. A CAIXA estabelece diretrizes para garantir a observação dos critérios de acessibilidade, para que todos os clientes, incluindo Pessoas com Deficiência (PcDs), tenham acesso pleno aos canais.

Por fim, no caso dos projetos desenvolvidos no setor de gerenciamento de resíduos sólidos urbanos oriundos das atividades da Instituição, está prevista a realização de visitas para discutir as necessidades e a capacidade operativa das cooperativas para avaliar, juntamente com o ente público, quais ações podem ser incorporadas ao contrato de concessão, com o intuito de fortalecer a participação dos catadores no serviço de manejo de materiais recicláveis, proporcionando, assim, inclusão social.

## Parcerias público-privadas

No segmento de parcerias público-privadas, a CAIXA presta serviços de assessoramento técnico, jurídico, econômico e socioambiental para governos municipais e estaduais e órgãos públicos que queiram desenvolver projetos de concessões e parcerias público-privadas.

A CAIXA se compromete com políticas públicas setoriais que englobam a inclusão social na estruturação de projetos. Também são previstos estudos de viabilidade socioambiental, para garantir a sustentabilidade do contrato de concessão e medidas de *compliance* para prevenir ou mitigar impactos negativos.



Um exemplo importante é que a Instituição estrutura projetos de infraestrutura econômica e social, com estudos de viabilidade técnica e social, nos setores de resíduos sólidos urbanos, habitação de interesse social, educação infantil e iluminação pública, que têm também impacto na redução da criminalidade e na promoção da inclusão social.

Para a implementação do projeto, a CAIXA realiza reuniões periódicas com os principais *stakeholders* e avalia o impacto social decorrente da sua implantação. São estabelecidos canais de comunicação com o poder concedente, além de criação de site para divulgação dos serviços que visam ser prestados pelo projeto. A CAIXA mapeia e analisa as lições aprendidas em cada projeto, para identificar pontos positivos e negativos e incorporá-los ao processo de estruturação. Há, também, canais de comunicação para as partes interessadas, como investidores e população afetada, além da realização de consulta e audiência públicas. Nos estudos realizados, a CAIXA

avalia o desempenho da gestão social e ambiental do concessionário durante a concessão.

Na estruturação dos projetos, e sendo verificado o enquadramento nos preceitos dos Princípios do Equador, são avaliados, igualmente, o grau de aderência e as diretrizes mínimas relacionadas às normas de saúde e segurança do trabalho.

É prevista, ainda, a avaliação do impacto ambiental decorrente da implantação do projeto nas regiões em que a intervenção de infraestrutura será executada junto à população envolvida, além de orçamento para mitigação de impactos ambientais e medidas previstas como possíveis intervenções condicionantes ao licenciamento socioambiental.

Completando o processo, há o levantamento de ações para mitigação de impactos ambientais decorrente da implantação, junto aos integrantes do projeto, com base nos aspectos

levantados na avaliação. A partir dos estudos realizados, são implementados indicadores de desempenho da gestão ambiental e social do concessionário, para assegurar o gerenciamento efetivo dos impactos sociais, ambientais e climáticos do projeto no decorrer da concessão.

A Instituição presta serviços de administração para o Fundo Municipal Garantidor dos Projetos de Parcerias Público-Privadas (FUNGEP), que tem por finalidade viabilizar e conferir sustentabilidade ao programa de Parceria Público-Privada (PPP) do município de Manaus (AM), por meio da disponibilização de garantia de pagamento de obrigações pecuniárias assumidas pelo poder concedente ao parceiro público, em virtude das relações jurídico-contratuais firmadas com fulcro na Lei Municipal 2.619/2020.

Adicionalmente, a CAIXA foi contratada para atuar como administradora dos recursos do Fundo Garantidor de Parcerias Público-Privadas de Serviços

**A Instituição estrutura projetos de infraestrutura econômica e social, com estudos de viabilidade técnica e social, nos setores de resíduos sólidos urbanos, habitação de interesse social, educação infantil e iluminação pública.**

de Saneamento Básico do Município de Macaé (RJ) – FGPSB, cuja finalidade é prestar garantia e/ou realizar pagamento de obrigações pecuniárias assumidas pelo município 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 11.445/2007, sendo vedada qualquer outra utilização ou destinação de seus recursos.

## Parceria público-privada estruturada pela CAIXA melhora a qualidade da iluminação pública e reduz a conta de energia do município

Em dezembro de 2023, o projeto de parceria público-privada de iluminação pública do município de Araçatuba (SP), estruturado pela CAIXA, foi a leilão na B3. Serão investidos mais de R\$ 77 milhões durante os 13 anos de duração do contrato de parceria público-privada, destinados à modernização, instalação e manutenção do parque de iluminação do município, que será 100% atualizado com adoção de tecnologia LED, gerando economia e mais segurança para a população do município.

A iniciativa melhorará a qualidade da iluminação pública e proporcionará uma redução de 38% no consumo de energia do parque de iluminação, o que também reduzirá a emissão de CO<sub>2</sub> equivalente, de cerca de 365 toneladas/ano.

A parceria considera, ainda, a implantação de iluminação de destaque em 20 pontos da cidade, qualificando os ambientes, valorizando a identidade local e o patrimônio cultural do município.

Este foi o 22º projeto levado a leilão com sucesso após estruturação na CAIXA.

## Trabalho Social

O Trabalho Social é um componente importante nas etapas de pré-contratação, cadastro, execução e pós-ocupação, no âmbito da implementação de políticas públicas, especialmente de habitação, contemplando a realização de atividades que fomentam processos nas dimensões social, ambiental, econômica, produtiva e político-institucional, e favorecendo a participação social, a efetivação dos direitos sociais e a permanência das famílias no novo ambiente.

Como parte da Política Habitacional de Interesse Social, o Trabalho Social compreende um conjunto de estratégias, processos e ações realizados com base em estudos diagnósticos integrados e participativos do território, que possibilitam a identificação das características e das potencialidades locais para promover o exercício da participação e a inserção social das famílias beneficiadas.



Em articulação com as demais políticas públicas, as medidas contribuem para a melhoria da qualidade de vida e para a sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços implantados, além de atender aos anseios dos moradores de cada empreendimento, na criação de condições para que os beneficiários se tornem sujeitos ativos da transformação das próprias vidas.

## Loterias CAIXA



**R\$ 23,4  
bilhões**  
arrecadados nas  
Loterias CAIXA  
em 2023.



**R\$ 9,2  
bilhões**  
destinados a  
programas sociais  
do Governo Federal.

Em 2023, as Loterias CAIXA completaram 61 anos de história, registrando arrecadação de R\$ 23,4 bilhões, valor 0,9% maior que o apurado no ano anterior, o que representa um recorde de resultado (já havia sido em 2022). O total de premiação líquida entregue aos apostadores no período foi de R\$ 7,9 bilhões. Foram volumes significativos em vendas, prêmios ofertados aos apostadores e repasses sociais.

As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil. Em 2023, foram destinados R\$ 9,2 bilhões, o equivalente a 39,2% do total arrecadado, a programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esportes, cultura, segurança pública, educação e saúde, valor 1,9% superior ao destinado em 2022, além do retorno à sociedade via pagamentos de Imposto de Renda.

Além de repassar o valor aos beneficiários previstos em lei, as Loterias CAIXA, com o propósito de promover o desenvolvimento social, destinaram recursos às áreas de cultura e esporte. Foram cerca de R\$ 70 milhões em contratos esportivos, culturais e negociais no ano de 2023, dentre os quais destacam-se os investimentos e patrocínios à Escola Bolshoi, ao Comitê Olímpico Brasileiro (COB), ao Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB), à Confederação Brasileira de Ginástica (CBG), à Confederação Brasileira de Atletismo (CBAt), ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e ao Basquete (Novo Basquete Brasil – NBB).

### Impressão dos bilhetes de Loteria

Os bilhetes da Loteria Federal, os comprovantes de apostas e os volantes de loterias são impressos em papéis certificados pela *Forest Stewardship Council (FSC)*, organização que promove a conservação ambiental e o desenvolvimento sustentável de florestas ao redor do mundo, atendendo aos critérios legais, econômicos e sociais em relação à preservação do meio ambiente e também com o trabalho legal nas florestas. O Selo do FSC é estampado no verso de todos os bilhetes da Loteria Federal.

A partir de 2022, o edital licitatório para fornecimento de material impresso às Lotéricas contempla cláusula contratual que proíbe a utilização de Bisfenol A (BPA) em sua composição, substância química que, mesmo em baixas doses, pode gerar malefícios à saúde humana e ao meio ambiente, decorrente do contato constante e descarte inadequado, que acarrete contaminação do solo e da atmosfera.

Cerca de **R\$ 70 milhões** em contratos esportivos, culturais e negociais no ano de 2023.

**13 modalidades** do Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) patrocinadas pelas Loterias CAIXA.

As Loterias CAIXA investiram na inclusão social de **+ de 13 mil** crianças e adolescentes, por meio de patrocínio ao esporte.

O Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB), por exemplo, recebe patrocínio das Loterias CAIXA desde 2003. Dentre as 24 modalidades paralímpicas desenvolvidas no Brasil, as Loterias CAIXA patrocinam 13, promovendo a melhoria de resultados nos seguintes esportes: atletismo, halterofilismo, natação, tiro esportivo, basquete em cadeira de rodas, bocha, futebol de cegos, *goalball*, judô, tênis de mesa, vôlei sentado, rúgbi em cadeira de rodas e *badminton*.

Assim, a atuação das Loterias CAIXA em patrocínios tem por objetivo concretizar parcerias em projetos de incentivo à cultura e ao esporte, com a formação de jovens atletas e artistas, a fim de dar relevância ao compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável e, em última instância, gerar engajamento e favorecer a imagem institucional das Loterias CAIXA como instituição socialmente responsável perante a sociedade.

Destaca-se, ainda, que um dos principais beneficiários dos recursos arrecadados pelas Loterias CAIXA é o Fundo de



Financiamento Estudantil (Fies), que facilita o acesso ao ensino superior para estudantes que não têm condições de arcar com os custos de uma universidade privada. Parte dos recursos é destinada ao Fundo Nacional de Saúde (FNS), apoiando ações e programas do Sistema Único de Saúde (SUS), como campanhas de vacinação, construção e manutenção de hospitais e unidades de saúde e programas de prevenção e tratamento de doenças.

No ano, a CAIXA e as Loterias CAIXA investiram na promoção da cidadania e na inclusão social de mais de 13 mil crianças e adolescentes, por meio de patrocínio ao esporte.

## Acessibilidade aos serviços bancários

GRI 3-3 do tema Inclusão social / G4 FS14

O papel social da CAIXA como agente de políticas públicas do Governo Federal, aliado às realidades impostas pela diversidade geográfica do Brasil, exige a disponibilidade de canais adaptados às necessidades regionais, com mobilidade, para prestar atendimento a regiões longínquas e de difícil acesso.

As Unidades Móveis de Atendimento da CAIXA contribuem ativamente para a bancarização da população, inclusive no reforço ao atendimento de beneficiários de programas sociais.

Em 2023, por meio de 10 agências-caminhão e duas agências-barco, a Instituição prestou serviços em locais remotos ou com demandas emergenciais, permitindo a realização de negócios em municípios desassistidos de qualquer outro canal CAIXA.

Para o atendimento às populações ribeirinhas na Amazônia, as embarcações prestam suporte às necessidades de atendimento bancário e diminuem os gastos de deslocamento da população até os centros urbanos.

**Em 2023, as agências-barco atenderam**

**+ de 44 mil pessoas, em  
27 municípios do Amazonas e Pará.**

Os barcos fazem uma viagem por mês, partindo de seus locais de origem. Possuem os mesmos serviços de uma agência convencional em terra, exceto os de movimentação de dinheiro em espécie.

Uma iniciativa que facilita e transforma a vida de diversas famílias diariamente. Em 2023, as agências-barco atenderam mais de 44 mil pessoas, em 27 municípios do Amazonas e do Pará.

No ano, teve início a Missão CAIXA – Povos Indígenas, que disponibilizou um caminhão para atendimento aos povos originários em Roraima.

Dessa maneira, além de ações de cidadania, a CAIXA fomenta a inclusão bancária e o desenvolvimento socioeconômico da região, reforçando o papel de empresa socialmente responsável.



Com relação à acessibilidade de pessoas com deficiência (física, visual e auditiva), a CAIXA continua seu trabalho ininterrupto para a promoção da acessibilidade física e arquitetônica nos seus imóveis de uso, aplicando as normas e legislações de acessibilidade em seus espaços de atendimento ao público. Nesse sentido, a Instituição tem um Plano Interno Contínuo de Acessibilidade Física/Arquitetônica. Vale destacar, também, a possibilidade de impressão de contratos em braile, para os deficientes visuais, e a constatação de que os contratos e o site da CAIXA são elaborados utilizando-se os protocolos sugeridos pela *Accessibility Initiative*.

A CAIXA também mantém atualizados seus padrões de Declaração Técnica de Acessibilidade, o Laudo Técnico de Acessibilidade Arquitetônica e os Cadernos de

**A CAIXA investiu em 185 unidades de atendimento, com intervenções físicas e arquitetônicas para a melhoria da acessibilidade.**

Diretrizes Técnicas e de Ambiência, de acordo com as normas e a legislação em vigor.

Em 2023, a CAIXA realizou investimentos em 185 unidades de atendimento, com intervenções físicas e arquitetônicas para a melhoria da acessibilidade em seus espaços físicos, além de contemplar a entrega de

A tabela a seguir apresenta a quantidade dos canais de atendimento CAIXA em municípios de baixa densidade demográfica e baixo IDH, por região:

**GRIG4 FS13**

Canais de atendimento <sup>(1) (2)</sup>	CAIXA	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sudeste	Sul
Agência e Posto de Atendimento	451	106	148	123	46	28
Sala de Autoatendimento	408	93	138	105	44	28
Posto de Atendimento Eletrônico	17	8	3	3	1	2
Unidade Lotérica	2.894	435	1272	429	444	314
Correspondente CAIXA Aqui	1.211	232	537	200	177	65
Banco 24h	860	274	352	130	63	41
<b>Total</b>	<b>5.841</b>	<b>1.148</b>	<b>2.450</b>	<b>990</b>	<b>775</b>	<b>478</b>

<sup>1</sup> Baixa densidade populacional: densidade inferior a 16 habitantes/km<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Economicamente desfavorecido: IDHM 2010 inferior a 0,6 (categorias Baixo e Muito Baixo).

novas unidades e mudanças de endereço que atendem às normas de acessibilidade.

Internamente, a Instituição adquiriu 7.563 mobiliários e 721 bebedouros que atendem às normas de acessibilidade e melhoraram o conforto e a ergonomia para os seus empregados, colaboradores e clientes.



## Educação financeira

GRI FS16

A educação financeira sempre foi uma preocupação da CAIXA, em linha com a diretriz de inclusão social e financeira de clientes e usuários.

Uma iniciativa que se destaca é a parceria com a Central Única das Favelas (Cufa) e a VISA, por meio da qual a CAIXA realiza o programa Mulheres de Favela. A ação tem por objetivo promover o desenvolvimento socioeconômico nas favelas e a emancipação das mulheres, por meio de uma série de iniciativas com foco em:

- Empreendedorismo feminino;
- Educação financeira e empreendedora;
- Inovação em produtos bancários;

- Habitação e fomento social;
- Integração de projetos de impacto social positivo e políticas públicas.

O projeto, iniciado em março de 2023, contou com uma fase inicial presencial, em que os laboratórios funcionaram como espaços para capacitação de mulheres em diversas temáticas, como empreendedorismo, educação financeira, design de produtos a partir de resíduos do território, trancista, maquiagem, design de unhas e sobancelhas, serviços de obras civis, montagem de móveis, além de diversas palestras e rodas de conversa sobre temáticas diversas envolvendo saúde da mulher, apoio e acolhimento, moradia, qualidade de vida etc.

## Outros projetos e iniciativas em evidência:

GRI FS16

### G10 Favelas

Com o objetivo de fomentar a educação financeira e empreendedora de moradores da comunidade de Paraisópolis, em São Paulo (SP), as mulheres participantes do evento conheceram as funcionalidades do aplicativo CAIXA Tem, receberam orientação sobre recuperação de acesso sem a necessidade de comparecimento a uma agência, além de “pílulas” de educação financeira relacionadas aos produtos bancários.

### Semana do Estagiário no Instituto Nacional do Seguro Social INSS

Proporcionou aos mais de 5,4 mil estagiários de todo Brasil uma experiência de desenvolvimento pessoal e profissional, capacitando-os para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, fortalecendo a cultura inclusiva.

A CAIXA, em parceria com o INSS, realizou atividades sobre educação financeira. A palestra Caminhos para a Liberdade Financeira englobou temas como mudança de mentalidade, controle de gastos, dívidas, reservas de emergência e investimentos. Outra ação foi a oficina com 15 ideias para a geração de renda extra. A programação contou também com palestras interativas a respeito dos desafios da inclusão no ambiente de trabalho, acessibilidade e produtividade. A CAIXA distribuiu cartilhas sobre saúde financeira, abordando temas como “conheça seu dinheiro”, planejamento e corte de gastos, atitudes e hábitos, reserva de emergência, endividamento e planilha orçamentária.

**Ação para estagiários e prestadores de serviços** durante o mês de dezembro de 2023, a CAIXA divulgou a todos os seus colaboradores, inclusive os prestadores de serviços terceirizados, a **página de Educação Financeira**, bem como a Cartilha Saúde Financeira, abordando conteúdos sobre gestão das finanças pessoais, poupança e investimentos. Além disso, para os estagiários e adolescentes aprendizes, a Universidade CAIXA disponibiliza o módulo Educação Financeira, no Programa de Aprendizagem e no Programa de Estágio.

### CAIXA Tem

Ocorreu promoção da educação financeira por meio da conversa “Dicas Financeiras”, em formato conversacional no próprio aplicativo.

### Aplicativo CAIXA

No aplicativo de *Internet Banking* da CAIXA, acontecem intervenções de educação financeira nas jornadas de pagamento, como quando o cliente não possui saldo próprio suficiente e precisa utilizar limite de cheque especial; nesse caso, é alertado com *banner* de intervenção referente à utilização do produto. Caso o cliente continue, ocorre o envio de mensagem imediata, por meio de SMS, para conscientização do uso dessa linha somente de forma emergencial e breve.

### Abordagens pontuais nos canais digitais

Envio de mensagens via notificações *push*, com diversas orientações educativas e preventivas sobre manutenção da adimplência, vencimento de parcelas, hábito de poupança, incentivo ao uso de produtos e serviços, prevenção da inadimplência para beneficiários sociais, dicas de segurança e bancarização.

### Publicações nas mídias sociais da CAIXA

A educação financeira é o primeiro passo para um futuro de sucesso e as dicas da CAIXA ajudam o cliente no caminho para o alcance dos seus objetivos financeiros. Nesse sentido, a CAIXA publica em suas redes sociais vídeos que trazem dicas de como economizar no mercado e orientações sobre como lidar de forma eficaz com situações de emergência, estabelecer limites de gastos e economizar para o futuro.

### Site CAIXA

A CAIXA disponibiliza em seu site diversas aulas com temas correlatos à educação financeira e à reestruturação de dívidas, como as trilhas “Como fazer o meu dinheiro render?”, “Como controlar os meus gastos?”, “Saia do Vermelho” e “Planeje o Futuro”, além de jogos educativos e materiais de apoio, como planilhas financeiras e cartilhas.

Nas páginas dos principais produtos de crédito do site da CAIXA, há orientações com direcionamento para o conteúdo de educação financeira. Além disso, foi disponibilizada *playlist* de educação financeira no canal da CAIXA no YouTube.

### Capacitação para empregados CAIXA

A Universidade CAIXA disponibilizou diversos materiais de educação financeira, por meio da plataforma *UC\_Play*, nos formatos de cursos, cartilhas, vídeos, artigos e podcasts, elaborados por profissionais renomados no mercado financeiro, com o objetivo de mostrar a importância do tema para garantir qualidade de vida no presente e futuro.

Independentemente de iniciativas como essas, ao longo do ano foram divulgados, pela Instituição,  **cursos e materiais relativos à educação financeira, para públicos internos e externos (incluindo os prestadores de serviços)**.



**Clique aqui** para acessar os materiais de apoio.

## Foco no empreendedorismo

GRI G4 - FS7

A CAIXA acredita no empreendedorismo como uma ferramenta, também, de inclusão social. O empreendedorismo social busca gerar impactos sociais, ambientais e climáticos positivos por meio do próprio negócio, beneficiando diretamente pessoas de baixa renda. A intencionalidade, a relação com a realidade local e o compromisso com o desenvolvimento do território são fatores importantes nesse tipo de negócio. A Instituição fomenta o empreendedorismo de impacto social, especialmente para públicos vulneráveis.

Nessa direção, duas iniciativas têm destaque no relacionamento com pequenos produtores:

### Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)

Os créditos do Pronaf visam estimular a geração de renda e a melhoria do uso de mão de obra familiar, por meio do financiamento de atividades e serviços rurais agropecuários e não agropecuários desenvolvidos por agricultores familiares em estabelecimentos rurais ou em áreas comunitárias próximas.

São beneficiários do Pronaf: agricultores, pescadores artesanais, aquicultores, silvicultores, extrativistas que exerçam o extrativismo artesanalmente no meio rural (excluídos os garimpeiros e fiscadores), integrantes de comunidades quilombolas rurais, povos indígenas e demais povos e comunidades tradicionais.

### Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor (Pronamp)

Tem por finalidade financiar atividades para custeio e investimentos dos médios produtores rurais em atividades agropecuárias.

No Pronamp Custeio, as verbas atendem às pequenas despesas operacionais, ajudando na manutenção da propriedade rural, como: aquisição de insumos para a lavoura, como sementes e fertilizantes; beneficiamento primário do produto colhido; cobertura das despesas com o armazenamento de grãos; compra de animais para a fazenda; e outros gastos pontuais do ciclo produtivo.

No Pronamp Investimento, o objetivo é melhorar a produção agropecuária, financiando projetos que trarão resultado no longo prazo, como: aquisição de maquinário para comprar equipamentos e implementos agrícolas que garantam mais produtividade à lavoura; e obras para implementação de matriz energética a partir de fontes renováveis, suprimindo a demanda da propriedade com energia solar ou eólica e, dessa forma, diminuindo gastos e o impacto ambiental da atividade.

Para os micro e pequenos empreendedores, formais ou informais, a CAIXA tem o Microcrédito Produtivo Orientado, um empréstimo que serve para ajudar a investir no próprio negócio, seja para comprar uma máquina, equipamentos, ferramentas, materiais para sua atividade e mercadorias, seja para reformar equipamentos ou o local onde o negócio funciona.

As linhas do Microcrédito CAIXA proporcionam ao empreendedor a oportunidade de iniciar um novo negócio, aumentar o empreendimento existente, por meio da compra de matérias-primas e mercadorias para revenda, ou, ainda, contribuir para o pagamento das despesas necessárias para a manutenção do próprio negócio.

## CAIXA impulsiona o turismo em Paraty (RJ) e apoia empreendedores e pequenas empresas

A CAIXA assinou, em 5 de dezembro de 2023, Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Turismo de Paraty (RJ). Esse acordo contempla redução de até 33% das taxas praticadas no balcão para obtenção de crédito. Essa iniciativa visa apoiar empreendedores e pequenas empresas na criação de empregos e renda, oferecendo maior acesso ao crédito e incentivando negócios sustentáveis e o empreendedorismo.

Paraty é conhecida por sua beleza natural, rica história e patrimônio cultural. O turismo é um pilar fundamental da economia local, contribuindo significativamente para o desenvolvimento da região.

Pelo acordo, a CAIXA passou a apoiar o turismo em Paraty ofertando crédito e soluções bancárias com condições diferenciadas e preparando empresas de varejo do setor turístico, como pousadas, restaurantes, empresas de turismo náutico, lojas de souvenirs, entre outras, para receber turistas durante todo o ano, especialmente durante as férias de verão, carnaval e festivais culturais. A CAIXA também passou a patrocinar a Casa de Cultura de Paraty, que passou a se chamar Casa CAIXA, a fim de fortalecer a cultura local.

## Calamidade pública e estado de emergência

Ao longo de 2023, a CAIXA apoiou 286 municípios, de diversas regiões do país, que foram atingidos por calamidades, por meio do Saque Calamidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). O Banco enviou empregados especialistas para prestar apoio técnico às prefeituras e realizar atendimento e suporte à população afetada, além do suporte adicional de caminhões-agência, utilizado para reforçar esse apoio. A CAIXA mobilizou equipe especializada na liberação do Saque Calamidade do FGTS, possibilitando o saque de até R\$ 6.220 para o trabalhador, limitado ao saldo disponível na sua conta vinculada ao FGTS.

No acumulado do ano, foram realizados 115,5 mil pagamentos do Saque Calamidade, totalizando o valor de 249,2 milhões. A equipe da CAIXA também prestou orientação aos municípios quanto ao preenchimento

dos documentos que tornam o município elegível para essa modalidade de saque do FGTS.

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

**A CAIXA apoiou**

**286 municípios**  
que foram atingidos por  
calamidades por meio do  
Saque Calamidade do FGTS.

No apoio aos governos locais, a CAIXA ofereceu assessoria técnica para operacionalização de repasses de recursos. As prefeituras contam com o apoio para levantamento dos danos e estimativa de custos para a recuperação de obras em andamento ou edificações atingidas que têm grande impacto para a população dos municípios, como pontes, vias de acesso, equipamentos de abastecimento de água, postos de saúde e escolas, dentre outras.

Em 2023, a CAIXA pagou R\$ 267 milhões em benefícios do Auxílio Extraordinário aos Pescadores, instituído pela Medida Provisória nº 1.192, de 1º de novembro de 2023, apoiando 93 municípios dos estados Acre, Amazonas, Amapá e Pará em situação de emergência decorrente de seca ou estiagem.

A CAIXA realizou, ainda, Ação Especial de Pagamento em 914 municípios que tiveram a situação de calamidade pública ou emergência decretada, nos quais o pagamento do Bolsa Família foi realizado de forma antecipada, no primeiro dia do calendário de pagamento, aos beneficiários do programa.

## Projetos patrocinados

Destaque para:

### Esporte

Relevante papel tem a CAIXA no apoio ao esporte brasileiro, por meio das apostas lotéricas e da atuação da Instituição como agente pagador do Bolsa Atleta, programa de patrocínio individual ao atleta brasileiro mantido pelo Governo Federal. Por meio de iniciativas patrocinadas pela CAIXA no esporte de alto rendimento e projetos sociais, mais de 13 mil crianças e adolescentes são atendidas. O investimento demonstra o compromisso do Banco com o esporte e visa tanto propiciar aos atletas brasileiros as condições adequadas de treinamento, quanto promover a cidadania e a inclusão social de crianças e adolescentes, abrindo oportunidades para novos talentos.

Adicionalmente, em 2023, a CAIXA firmou novo incentivo, com a renovação dos contratos de patrocínio com o Comitê Paralímpico Brasileiro, com a Confederação Brasileira de Atletismo e com a Confederação Brasileira de Ginástica, além de celebrar parceria com a Liga Nacional de Basquete, para patrocinar o Novo Basquete Brasil (NBB), e com a Liga de Basquete Feminino.



Assim, com a contratação de mais de R\$ 68 milhões em patrocínios esportivos no exercício, a CAIXA reafirma sua importância enquanto principal apoiador do esporte e paradesporto brasileiros, demonstrando o compromisso da Instituição com o esporte brasileiro. Além de gerar emprego e renda, esse apoio abre oportunidade para que crianças e adultos encontrem no esporte a possibilidade de uma vida melhor e mais saudável.

Na ocasião, também foi aberta a exposição 20 Anos Extraordinários, que celebra as duas décadas de patrocínio do Banco ao Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) e ocorreu em todas as sete unidades da CAIXA Cultural no país: Brasília (DF), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA) e São Paulo (SP).

A mostra reuniu obras sensoriais que geravam experiências de inclusão ao público, além do acervo fotográfico do CPB. A visita foi gratuita. Além da exposição, foram realizadas atividades para crianças com deficiência e suas famílias.

## Cultura

Com sete unidades distribuídas pelo país, em 2023, a CAIXA Cultural continuou pulsando no ritmo da cultura brasileira. Plural e de qualidade, as unidades ofereceram programações de música,

dança, teatro e artes visuais a preços acessíveis em Brasília (DF), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA) e São Paulo (SP).

Durante todo ano de 2023, os espaços da CAIXA Cultural receberam mais de 500 mil visitantes, aumento superior a 230% em relação ao ano passado. E a repercussão das unidades extrapolou os espaços físicos. A CAIXA Cultural alcançou mais de 1 milhão de contas nas redes sociais, além de um crescimento de mais de 35% no número de seguidores.



A campanha publicitária “Viva as culturas brasileiras” convidou a todos para redescobrirem a riqueza estética das artes brasileiras, alcançando potencialmente mais de 100 milhões de pessoas.

O Programa de Ocupação dos espaços da CAIXA Cultural foi retomado em 2023, atingindo um recorde de propostas inscritas, com 7.727 projetos recebidos. Destes, mais de 200 foram selecionados para compor a programação dos espaços, sendo executados entre setembro de 2023 e dezembro de 2024, com geração de mais de 8 mil empregos diretos e indiretos e investimento de R\$ 50 milhões no período. Ainda com o objetivo de fortalecer a estratégia da CAIXA, foram anunciadas mais duas novas unidades do espaço CAIXA Cultural, em Belém (PA) e São Luís (MA), reforçando a presença dos espaços culturais públicos em regiões amazônicas.

## Os espaços da CAIXA Cultural

receberam + de **500** mil visitantes em 2023.

## CAIXA patrocina Escola do Teatro Bolshoi no Brasil

Apoiadora da cultura, a CAIXA é patrocinadora da Escola do Teatro Bolshoi no Brasil, por meio das Loterias.

A Instituição investe em ações que transformam a vida de milhares de pessoas, como esta parceria, em que jovens e crianças conseguem realizar o sonho de se tornarem bailarinos e bailarinas todos os anos.

Em 2023, cerca de 230 alunos tiveram acesso gratuito às atividades da escola e, também, aos diversos benefícios oferecidos, como ensino artístico gratuito.

## Fundo Socioambiental CAIXA

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA) foi estabelecido em 2010 e tem por objetivo realizar aplicações não reembolsáveis, de forma a apoiar financeiramente projetos e investimentos de caráter social e ambiental que se enquadrem nos programas e ações da CAIXA e que sejam vinculados ao desenvolvimento sustentável.

De acordo com o seu regulamento, a destinação dos recursos ao FSA CAIXA é definida por meio de um Plano de Aplicação, aprovado pela Alta Direção da Empresa. Esse documento estabelece a disponibilidade de recursos, as diretrizes, as linhas temáticas e os eixos de atuação priorizados.

O Plano de Aplicação aprovado em 2023 é válido para o biênio 2023-2024, com alinhamento ao Plano Estratégico Institucional 2023-2028, especificamente quanto ao objetivo “Promover políticas de sustentabilidade” e ao propósito de “Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas”.

As diretrizes do Plano de Aplicação do Fundo Socioambiental CAIXA aprovado são:

- **Implementar ações voltadas para públicos vulneráveis:** o apoio a projetos voltados aos públicos vulneráveis permite à CAIXA que aprimore sua atuação na promoção das políticas de sustentabilidade, exercendo seu papel fundamental para o desenvolvimento social, ambiental e econômico do país.
- **Promover a inclusão social e econômica:** utilizar recursos do fundo para elaborar estratégias e testar soluções inovadoras voltadas para a erradicação da pobreza e da desigualdade, com inclusão social e econômica da população de mais baixa renda, fomentar o desenvolvimento das micro e pequenas empresas e contribuir no combate aos efeitos adversos das mudanças climáticas.
- **Priorizar o enfrentamento das questões de gênero e raça:** reforçar o compromisso da CAIXA e desenvolver estratégias que apoiem a causa das mulheres em situação de vulnerabilidade, com dedicação de ambiente diferenciado nas agências, oferta de ações de educação financeira e outras soluções de inclusão social.
- **Fomentar o desenvolvimento sustentável:** estruturação de mecanismos de relacionamento com entidades públicas e privadas, inspirando soluções e negócios inovadores, bem como a implementação de projetos demonstrativos para a indução de políticas públicas, fortalecendo os negócios com os municípios, estados e a União, especialmente no desenvolvimento de comunidades mais sustentáveis com modelos de governança comunitária.
- **Demonstrar a contribuição para o alcance das metas dos ODS:** projetos e iniciativas orientados pela Agenda 2030, que propõe 17 ODS e 169 metas correspondentes, resultantes do consenso entre os delegados dos Estados-membros da ONU.

Foram definidas as linhas temáticas “Justiça Climática”, “Biodiversidade e Serviços Ecossistêmicos” e “Cidadania e Empreendedorismo” e foram priorizados os seguintes eixos de atuação:

- **Mitigação e adaptação climática de cidades e comunidades:** investimento em projetos e soluções para apoiar a transição para uma economia resiliente e de baixo carbono, com inclusão social, educação ambiental, trabalho decente e erradicação da pobreza, fomentando o uso de energias renováveis e não esgotáveis, como a radiação solar, ventos e biomassa, dentre outros, voltados, preferencialmente, para empreendimentos comunitários.
- **Florestas e uso sustentável de recursos naturais:** fomento a projetos voltados às populações que habitam a Floresta Amazônica, a Caatinga e demais biomas ameaçados pelo crescente desmatamento, que utilizem o extrativismo moderno, baseado na tecnologia e no manejo, além de estimular a conservação do solo, da água e dos recursos genéticos animais, com uso de técnicas apropriadas, economicamente viáveis e socialmente inclusivas e aceitáveis.
- **Gestão de resíduos e efluentes:** investimentos em projetos que foquem a gestão adequada dos resíduos gerados, o apoio ao encerramento dos lixões e a destinação dos resíduos a programas de reciclagem, que incentivem a cultura de separação dos resíduos

pela população, a educação ambiental para a coleta seletiva, o pagamento dos serviços ambientais aos catadores, a infraestrutura para a coleta seletiva e a triagem dos materiais, a logística reversa e a organização e estruturação de cooperativas de catadores, tendo como benefício direto a inclusão social e econômica dos catadores.

- **Segurança alimentar:** apoio a projetos que contribuam para acesso físico, social e econômico permanente a alimentos seguros, nutritivos e em quantidade suficiente para satisfazer as necessidades alimentares para uma vida ativa e saudável, por meio da promoção de sistemas agroalimentares mais eficientes, inclusivos, resilientes e sustentáveis.
- **Soluções baseadas na natureza:** investimentos em projetos que utilizam soluções inspiradas em sistemas e serviços desenvolvidos pela própria natureza, com o intuito de resolver ou amenizar alguns dos grandes desafios globais, como as mudanças climáticas, a degradação dos ecossistemas, a perda de espécies silvestres e o crescimento cada vez mais preocupante de cidades pouco planejadas, insustentáveis e insalubres.





- **Negócios da bioeconomia:** apoio a projetos de desenvolvimento de novas tecnologias, produtos e serviços sustentáveis e soluções que buscam reverter a degradação dos biomas Amazônico e Caatinga, aproveitando o potencial de exploração dos recursos naturais e humanos locais.
- **Desenvolvimento sustentável de territórios:** apoio a projetos de construção de planos de desenvolvimento locais participativos e de implementação de tecnologias sociais e de construção sustentável, que contribuem para o desenvolvimento local, para a redução dos impactos ambientais e para a melhoria da qualidade de vida das comunidades.
- **Inclusão, diversidade e justiça social:** apoio a projetos que busquem reverter a desigualdade, a opressão injusta dos sistemas, o combate ao preconceito e à discriminação e o

atendimento às demandas essenciais dos públicos vulneráveis, valorizando a cultura e o conhecimento das comunidades tradicionais, além de promover a inclusão bancária e socioproductiva, a educação e a saúde financeiras e a prosperidade da população brasileira.

- **Empreendedorismo e protagonismo social:** investimentos em projetos para apoiar a inclusão e o empreendedorismo a partir das demandas das comunidades e periferias, com apoio ao desenvolvimento de negócios e soluções inovadoras que buscam o impacto socioambiental positivo, beneficiando a população das faixas de renda mais baixas, incrementando a economia solidária, de forma circular, inclusiva e dentro dos limites ecossistêmicos, promovendo a recuperação dos biomas e priorizando o desenvolvimento local.

Desde 2010, o FSA CAIXA comprometeu mais de R\$ 312 milhões em 214 projetos nas linhas temáticas de desenvolvimento humano, promoção socioeconômica, cidades, comunidades, habitação, biodiversidade, resíduos sólidos, recursos hídricos, economia verde, florestas, entre outras.

Os investimentos do FSA CAIXA contribuem para a inclusão socioeconômica e o bem-estar social, bem como para a proteção, conservação e preservação do meio ambiente e da biodiversidade.

Além dos benefícios ao meio ambiente e à sociedade, o FSA CAIXA promove o engajamento das partes interessadas com a agenda socioambiental, ao alavancar parcerias estratégicas que unem diversos atores do poder público, da sociedade civil organizada e do setor privado, robustecendo, assim, o papel da CAIXA para o desenvolvimento sustentável do Brasil e para a melhoria da vida dos brasileiros.



No ano de 2023, foram desembolsados  
**+ de R\$ 35,69 milhões**  
para apoio financeiro à execução de  
**13 projetos**, com os seguintes objetivos:



- Ampliar e aperfeiçoar a segregação de resíduos sólidos na fonte geradora e implantar a reciclagem da fração orgânica de resíduos sólidos domiciliares no município de Igarapé (MG).  
**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 44.018,66**
- Atuar na qualificação dos processos de produção de grupos de mulheres agricultoras familiares do estado do Goiás, constituindo uma rede solidária por meio da implantação de projetos de energia renovável e recursos hídricos.  
**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 101.220,00**
- Desenvolvimento social e econômico para comunidades isoladas de populações tradicionais do Médio Juruá, no Amazonas, com a implementação de sistemas de energia fotovoltaica, potencializando iniciativas locais de geração de renda, acesso à água e saneamento.  
**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 35.170,00**
- Promover a adequação ambiental de grandes propriedades rurais, dando escala à recomposição da vegetação nativa na região do Alto Médio da bacia do Tocantins, por meio da reintrodução de espécies nativas com a semeadura direta de capins, arbustos e árvores.  
**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 2.783.291,01**
- Recomposição florestal da sub-bacia do ribeirão Sabará-Caeté, em Sabará (MG), na Região Metropolitana de Belo Horizonte (MG).  
**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 310.496,71**
- Conceber e implementar um programa de restauração e uso sustentável de ecossistemas e florestas no território do Marajó, no Pará.  
**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 1.670.951,55**

- Recuperação de córregos, nascentes e vegetação na Ocupação Vitória, microbacia do Isidoro, em Belo Horizonte (MG).

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 1.168.598,21**

- Difundir, em larga escala, os fogões ecoeficientes e os quintais agroflorestais nos biomas Caatinga e Cerrado.

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 3.531.812,01**

- Realizar a recomposição florestal com interfaces social e econômica e ações socioeducativas para conservação, recomposição florestal e valorização da biodiversidade florestal brasileira, com foco em espécies florestais nativas frutíferas da Mata Atlântica.

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 1.924.719,05**

- Apoiar o empreendedorismo feminino em territórios vulneráveis.

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 14.070.348,21**

- Restauração Ecológica do Corredor de Biodiversidade do Araguaia, em Santana do Araguaia (PA) e Caseara (TO).

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 4.853.599,12**

- Contribuir para a profissionalização da cadeia produtiva da jabuticaba e derivados.

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 2.718.404,91**

- Impulsionar a agricultura regenerativa em propriedades com agricultura familiar na Amazônia, por meio da recomposição florestal de áreas ambientalmente sensíveis e da implantação de sistemas produtivos sustentáveis, visando à inclusão socioproductiva e à geração de renda.

**Valor desembolsado no ano:**  
**R\$ 2.484.282,98**



Dentre os projetos encerrados, foram aferidos os seguintes ganhos socioambientais:

## Recursos Hídricos Goiânia – Companhia de Saneamento de Goiás (Saneago)

O projeto foi concluído em 03/05/2023.

Valor investido foi de **R\$ 2.435.284,36**, beneficiando diretamente **172 famílias** e **1,5 milhão** de pessoas de forma indireta.

Foi observada a execução de 100% dos serviços contratados (cercamento, preparação de terreno, plantio de mudas e manutenção de mudas com carpina e coroamento), nos municípios de Goianira, Brazabrantes, Santo Antônio de Goiás e Nerópolis, em Goiás. Os resultados alcançados foram:

- **Goianira:** 11 propriedades, aproximadamente 6.693 metros de cerca, 3.186 mudas plantadas, abrangendo área total de 38.658 metros quadrados.
- **Brazabrantes:** 17 propriedades, aproximadamente 7.552 metros de cerca, 6.787 mudas plantadas, abrangendo área total de 74.376 metros quadrados.
- **Santo Antônio de Goiás:** 8 propriedades, aproximadamente 5.003 metros de cerca, 4.551 mudas plantadas, abrangendo área total de 40.966 metros quadrados.

- **Nerópolis:** 7 propriedades, aproximadamente 3.816 metros de cerca, 4.325 mudas plantadas, abrangendo área total de 38.928 metros quadrados.

Houve a execução parcial dos serviços contratados nos municípios de Damolândia, Nova Veneza, Ouro Verde, Inhumas e Itauçu, em Goiás, utilizando todo recurso disponibilizado pela CAIXA e, na conclusão, utilizando recursos próprios. Foram entregues:

- **Damolândia:** 5 propriedades, aproximadamente 4.972 metros de cerca, 958 mudas plantadas, abrangendo uma área de 8.585 metros quadrados.
- **Nova Veneza:** 23 propriedades, aproximadamente 11.346 metros de cerca, 7.174 mudas plantadas, abrangendo uma área de 60.046 metros.

- **Ouro Verde:** 28 propriedades, aproximadamente 20.327 metros de cerca, 24.235 mudas plantadas, abrangendo uma área de 218.263 metros quadrados.
- **Inhumas:** 36 propriedades, aproximadamente 17.691 metros de cerca, 6.578 mudas plantadas, abrangendo uma área de 57.874 metros quadrados.
- **Itauçu:** 37 propriedades, aproximadamente 27.771 metros de cerca, 11.202 mudas plantadas, abrangendo uma área de 100.845 metros quadrados.

### Os impactos positivos dos projetos foram:

- Maior consciência dos proprietários em relação à proteção ambiental das áreas de preservação permanente;
- Mobilização social dos envolvidos e beneficiados em prol do meio ambiente; e
- Aumento futuro da vazão do manancial, em função das recargas das nascentes.

Não foram reportados impactos negativos relacionados ao projeto.

## Desenvolvimento integrado e sustentável de território – Lauro de Freitas (BA)

O projeto foi concluído em 14/06/2023.

Montante de **R\$ 2.097.675,24.**

Teve por objetivo planejar e desenvolver ações de desenvolvimento integrado sustentável para o Residencial Lauro de Freitas A, B e C e Residencial Capelão, a partir de uma convergência de ações no território, com a execução de atividades nas dimensões de comunicação, cultura, ambiente, integração socioproductiva e governança, a partir de uma abordagem que privilegiasse a cocriação e a prática como estratégias de educação ao longo da vida.

Os principais resultados foram:

- Capacitação de jovens no ciclo completo de formação em comunicação;
- Capacitação da comunidade em manejo de horta, farmácia viva e remédios caseiros;

- Oferta semanal de atividades desportivas no território;
- Apoio a grupos culturais, com produção de um vídeo de curta duração com registro do apoio;
- Incubação de um negócio produtivo na área de artesanato, com a produção de um vídeo de curta duração com apoio a grupos produtivos;
- Operacionalização da Escola de Gestão Social de Territórios;
- Elaboração de Plano de Desenvolvimento Territorial;
- Capacitação da comunidade em Gestão do Desenvolvimento Territorial.

## Caatinga – recursos florestais em cerâmicas

O projeto foi concluído em 15/06/2023.

O valor desembolsado foi de **R\$ 446.157,68.**

O projeto teve por objetivo promover eficiência energética na produção das indústrias de cerâmica vermelha do estado de Sergipe, por meio da capacitação em melhores práticas, assistência técnica especializada, apoio na implementação de uma Unidade Demonstrativa para a produção sustentável e capacitação de uma equipe permanente, dentro do SergipeTec, que garanta a continuidade das ações e a sustentabilidade delas.

Os principais resultados apresentados foram:

- Formalização do pacto de produção sustentável em cerâmica; e

- Implementação de Unidade Demonstrativa de eficiência energética para a cerâmica e capacitação de técnicos em eficiência energética na produção de insumos para a construção civil.



## Desenvolvimento Integrado e Sustentável de Território – Shopping Park

O projeto teve sua conclusão em 28/06/2023.

O valor investido foi de **R\$ 2.170.000,00.**

O objetivo do projeto foi promover o desenvolvimento integrado e sustentável do território e das pessoas que o compõem, a partir de ações que estimulassem a autonomia das pessoas e a sustentabilidade em todas as dimensões do território.

Os principais resultados do projeto foram:

- Formação de mais de 20 empreendedores individuais e coletivos, além da constituição de 5 empreendimentos coletivos e 13 individuais;
- Realização de mais de 100 atividades culturais, educacionais e esportivas, que atenderam mais de 2.500 moradores do bairro;
- Produção e elaboração de três vídeos documentários;
- Produção e publicação de artigos técnico-científicos; e
- Construção de metodologia de atuação e de um livro sobre a experiência do projeto Shopping Park.

## Reabilitação florestal de Áreas de Preservação Permanente (APP) dos Rios Joanes e Jacuípe, na Região Metropolitana de Salvador (BA)

O projeto foi concluído em 18/07/2023.

Valor de **R\$ 2.900.641,87.**

Teve por objetivo recuperar a vegetação nativa no entorno de 100 nascentes e de 100 hectares de áreas marginais dos rios Jacuípe e Joanes, contribuintes diretos dos reservatórios responsáveis pelo abastecimento de água da Região Metropolitana de Salvador (BA), com o propósito de ampliar a oferta de água para essa região, tida como de alta criticidade hídrica.

Os principais resultados foram:

- Constituição da Unidade Gestora do Projeto (UGP), para exercer a gestão técnica, administrativa e de acompanhamento financeiro de projetos, com a sensibilização de 10 municípios;
- Cadastro e regularização de 319 imóveis rurais no Cadastro Ambiental Rural (CAR) e no Cadastro Estadual Florestal de Imóveis Rurais (CEFIR);

- Elaboração de 10 projetos técnico-executivos de recuperação e educação ambiental;
- Cercamento de 104 nascentes;
- Cercamento de 113 hectares de Área de Preservação Permanente (APP);
- Realização de 40 oficinas temáticas sobre educação ambiental;
- Atividades de manutenção de 100 hectares dos projetos de reabilitação florestal;
- Elaboração de um Plano Regional de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA Hídrico); e
- Viabilização de estímulos financeiros a 84 agricultores familiares, no valor de R\$ 100 mil, para a viabilização da manutenção das 104 nascentes e dos 113 hectares de APP.

## Lixo Orgânico Zero em Lages (SC)

O projeto foi concluído em 09/10/2023.

Valor de **R\$ 952.034,00.**

A iniciativa teve por objetivo alcançar a compostagem doméstica das residências no território urbano da cidade de Lages (SC).

Os principais resultados apresentados foram:

- Um total de 111 instituições se tornaram parceiras do projeto entre 2018 e 2022, em Lages (SC). O projeto recebeu, em 2019, o prêmio de destaque Lixo Zero na categoria Conscientização Ambiental e, em 2020, pela criação de vaso compostador pelo Instituto Lixo Zero. Lages, atualmente, é referência na educação continuada em prol da compostagem.
- O projeto impulsionou mais investimento do município, a partir da Secretaria Municipal de Águas e Saneamento, com aquisição de lixeiras e instalação de ecopontos, possibilitando a reciclagem de resíduos como plásticos, papéis, metais, entre outros, pois, com o desvio dos resíduos orgânicos para a compostagem doméstica, os demais ficaram mais limpos, melhorando as condições para reciclagem e facilitando o trabalho dos catadores.

Também em 2023, foi celebrado um Acordo de Cooperação Financeira, no valor de R\$ 16.629.974,54, cujo agente executor é a Associação *Impact Hub* Brasil.

Considerando o cenário alarmante de vulnerabilidade e violência contra mulheres e crianças em todo o país, a CAIXA, por meio do projeto, centrou esforços na promoção de um ecossistema de desenvolvimento socioeconômico nas favelas e na emancipação das mulheres, incentivando o empreendedorismo feminino, a educação financeira e empreendedora, a inovação em produtos bancários, o fomento social e a integração de projetos de impacto social positivo.

O projeto teve como principal objetivo prover suporte às mulheres da favela para que elas possam gerar renda e alcançar a independência financeira, além de captar investimentos para os territórios, com a finalidade de fomentar projetos e articular atores governamentais, instituições, organismos internacionais e sociedade civil para atuar nas barreiras invisíveis que as mulheres enfrentam, como, por exemplo, a violência, a falta de creches e de atividades de contraturno para as crianças e a falta de atendimento de saúde, moradia digna, esporte, lazer e cultura.

Como primeiro passo na execução da estratégia, a CAIXA, em parceria com a *Impact Hub* Brasil e a Central Única das Favelas (Cufa), realizou três Laboratórios de Inovação Social, em três favelas – Complexo da Penha (RJ), Bairro Coutos (BA) e Heliópolis (SP).

Os laboratórios foram financiados com recursos do Fundo Socioambiental CAIXA e tiveram como objetivo, além da capacitação das mulheres e suporte à geração de renda, a realização de ações de apoio emocional e acolhimento visando ao empoderamento, à construção do diálogo com a comunidade e ao levantamento das necessidades reais e específicas das mulheres.

# Produtos e serviços de pagamentos de benefícios sociais

GRI G4-DMA (FS8)

A CAIXA tem diversas iniciativas de produtos e serviços com foco em benefícios sociais. Mais adiante, são abordados projetos e ações voltados a frentes como habitação, políticas públicas, Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) e contratos de repasse do Orçamento Geral da União.

Mas não se pode deixar de destacar o Bolsa Família, maior programa de transferência de renda do país, destinado às famílias que se encontram em situação de pobreza ou de extrema pobreza em todo o território brasileiro. Enquanto operadora do programa, a CAIXA reforça o posicionamento de principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, consolidando a posição, também, como banco de impacto social, atendendo aproximadamente 24,3 milhões de famílias em 2023.

O Bolsa Família foi relançado pela Medida Provisória 1.164/2023, convertida na Lei 14.601/2023, estabelecendo a CAIXA no papel de agente operador

do programa e substituindo o programa antecessor, Auxílio-Brasil.

Em 2023, a CAIXA realizou o pagamento de 247,6 milhões de parcelas do Programa Bolsa Família e do Auxílio-Brasil, no montante de R\$ 159,8 bilhões pagos.

Adicionalmente ao Bolsa Família, e como principal parceiro do Governo como agente de políticas públicas, a CAIXA é responsável pela operacionalização de diversos outros benefícios sociais que contribuem para a redução das desigualdades sociais e são essenciais para a manutenção da dignidade humana.

Em 2023, no total, a CAIXA realizou o pagamento de R\$ 369,2 bilhões aos beneficiários – montante superior em 19,5% em relação ao ano anterior –, com destaque para os programas de pagamento continuado de maior alcance junto à população: Bolsa Família, Seguro-Desemprego, Abono Salarial e INSS.

Como operadora do programa **Bolsa Família**, a CAIXA reforça o posicionamento de principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, consolidando a posição, também, como banco de impacto social.

A tabela a seguir apresenta os resultados, no ano, dos principais benefícios operados pela CAIXA:



Benefícios pagos	Valor pago em R\$, por ano	
	2022	2023
Bolsa Família e Auxílio Brasil	111,4 bilhões	159,8 bilhões
INSS	123,8 bilhões	135,2 bilhões
Seguro-Desemprego	43,4 bilhões	47,5 bilhões
Abono Salarial	20,4 bilhões	21,8 bilhões
Auxílio Gás	3,1 bilhões	3,6 bilhões
Programas Regionais*	1,2 bilhão	682,1 milhões
Demais Programas Sociais**	428,9 milhões	641,3 milhões
Auxílio Emergencial	4,0 bilhões	10,3 milhões
Auxílio Taxista	1,8 bilhão	2,5 milhões
Auxílio Caminhoneiro	2,3 bilhões	2,1 milhões
<b>Total</b>	<b>308,9 bilhões</b>	<b>369,2 bilhões</b>

Fonte: Sistemas SIPAS, SIPBS, SIACC, SICSD, SISDE.

\* Programas Regionais: Criança Alagoana – CRIA, Primeiro Passo/Aluguel Social/Mané Dendê, Abono Natalino da Paraíba, Nota Fiscal Solidária (PE), Cartão Família Carioca, Chapéu de Palha, Auxílio Emergencial Alto do Rodrigues

(RN), Auxílio BH (MG), Auxílio Crotá (CE), Auxílio Moradia Guarulhos (SP), Bolsa Auxílio Mensal (SP), Bolsa EJA Anadia (AL), Bolsa EJA Junqueiro (AL), Bolsa EJA São Sebastião (AL), Bolsa Escola do Ipojuca (PE), Bolsa Família Municipal (CE), Campestre Solidária (AL), Cartão do Povo Ituiutaba (SP), Vuité Solidário (PB), Estamos Juntos (MG), Jovem do Futuro – Mossoró (RN), Auxílio de Ouro Branco (MG), Pró-Renda Zabelê (PB), Programa Acolhimento Social Gurjão (PB), Programa de Apoio ao Estudante Santaluz (BA), Auxílio Estudantil de Laranjeiras (SE), PROESSI Cruzália (SP), Programas Sociais de São Gonçalo do Rio Abaixo (MG), Programas Sociais de Juiz de Fora (MG), Programas Sociais de Maceió (AL), Renda Campinas (SP), Renda Itapeva (SP) e Programas Sociais de Sobral (CE).

\*\* Demais Programas Sociais Federais considerados: Auxílio Esporte Escolar, Auxílio Inclusão Produtiva Rural, Bolsa Atleta, Bolsa de Iniciação Científica Júnior, Bolsa Verde, Garantia Safra e Programa Fomento.



## Banco da habitação

GRI 3-3 do tema Relações de trabalho / 3-3 do tema Inclusão social / G4-DMA (FS5) / G4-DMA (FS8)

A CAIXA é o principal agente financeiro no país com relação ao fomento à habitação, sendo responsável por fornecer subsídios para a definição de estratégias que norteiam as políticas públicas dos governos nas esferas federal, estadual, distrital e municipal. A Instituição também é fundamental no direcionamento da aplicação desses recursos.

Nesse papel, considerando que responde por cerca de 99% dos financiamentos lastreados pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), a CAIXA fornece atendimento integral e portfólio adequado de produtos e serviços para apoiar o desenvolvimento e a inclusão social.

O financiamento habitacional desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país, por meio da geração de emprego e renda. Em 2023, a CAIXA foi responsável pela criação de mais de 1,3 milhão de empregos, diretos e indiretos, por meio da originação de crédito para o segmento imobiliário. Esses financiamentos também impactam positivamente diversos setores, gerando demanda por materiais de construção, móveis e eletrodomésticos, estimulando a construção civil e impulsionando o crescimento das cidades e a economia nacional.

Ao final de 2023, o Banco registrou a marca histórica de **R\$ 733,3 bilhões** na carteira de crédito imobiliário.



A Organização ampliou em 1,1 p.p. sua liderança no segmento habitacional em comparação ao 4T22, alcançando 67,3% de participação de mercado. Ao final de 2023, o Banco registrou a marca histórica de R\$ 733,3 bilhões na carteira de crédito imobiliário. Em 2023, foram realizados 694,3 mil contratos habitacionais, com a originação de R\$ 185,4 bilhões em crédito. Foi a maior contratação anual da história da habitação na CAIXA, beneficiando mais de 2,7 milhões de pessoas com acesso à moradia própria.

No âmbito da habitação de interesse social, as operações para a produção de empreendimentos habitacionais são formalizadas a partir da definição de regras e procedimentos definidos pelo gestor do programa, ou seja, o Ministério das Cidades. Contudo, a CAIXA participa efetivamente nas decisões e na confecção dos regimentos e busca atender a todas as atribuições definidas em portarias, instruções normativas e

contratos com o agente operador.

Nessa área de habitação popular, destaque para o programa Minha Casa, Minha Vida, do Governo Federal. Em 2024, o programa completa 15 anos; nesse período, foram realizados mais de 5,5 milhões de contratos, beneficiando mais de 22 milhões de pessoas. A CAIXA, como principal banco financiador dessa iniciativa, celebra essa conquista, que é de milhões de famílias, e reafirma o seu papel em ajudar a reduzir as desigualdades do país.

Os financiamentos do Programa Minha Casa, Minha Vida, com recursos do FGTS, são destinados às famílias com renda mensal bruta de até R\$ 8 mil, para imóveis com valor de venda ou investimento de até R\$ 350 mil, enquadrados como habitação popular. Os financiamentos são para aquisição de imóvel novo e usado, construção ou reforma de imóveis residenciais, localizados em área urbana. Para

famílias com renda até R\$ 4,4 mil, são disponibilizados descontos para complementar os recursos próprios na aquisição do imóvel. As taxas de juros são as mais atrativas do mercado.

Foram retomadas as contratações do Programa Minha Casa Minha Vida na linha de atendimento de provisão subsidiada de unidades habitacionais novas, em áreas urbanas, com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial – FAR, com previsão de 130.000 (cento e trinta mil) unidades habitacionais em todo país.

Adicionalmente, foi implementado, a partir de 03 de julho de 2023, o processo 100% digital para a recepção e análise das propostas. Após a conclusão das análises, as propostas enquadradas pela CAIXA foram enviadas ao Ministério das Cidades para seleção, sendo publicadas pela Portaria MCID nº 1.482, de 21/11/2023.

Entre as políticas e compromissos da CAIXA no Minha Casa, Minha Vida – Entidades Urbanas e Rurais, destacam-se:

- habilitar as entidades organizadoras;
- enquadrar as propostas para posterior seleção pelo Ministério das Cidades;
- firmar Termo de Compromisso com as entidades organizadoras;
- contratar as operações com as entidades organizadoras;
- contratar as operações com os beneficiários pessoas físicas;
- liberar recursos da subvenção nos prazos fixados;
- acompanhar a execução das obras, aferindo a compatibilidade entre a execução financeira e física;

- analisar e manifestar a viabilidade técnica do plano de trabalho social e monitorar sua execução;
- prestar contas dos recursos repassados;
- identificar responsabilidades, em casos de suspeita de irregularidades na aplicação dos recursos; e
- notificar as entidades organizadoras, quando forem identificados atrasos ou irregularidades nas obras.

Em julho de 2023, as contratações com recursos do FGTS, no programa Minha Casa, Minha Vida, foram impulsionadas com a oferta de melhorias das condições, aprovadas pelo Conselho Curador do FGTS, às famílias com renda bruta de até R\$ 4,4 mil (Faixas 1 e 2 do programa), como valores de subsídios em conjunto com a elevação dos limites de valor de venda ou investimento de imóveis, o que possibilitou ampliar as oportunidades de benefícios para aquisição da casa própria.

A CAIXA está em fase de implantação da iniciativa Minha Casa, Minha Vida Cidades Contrapartidas, nova modalidade aprovada pelo Ministério das Cidades,

por meio da Portaria MCID nº 1.295, de outubro de 2023, que tem por objetivo fomentar a participação dos entes públicos (estaduais, municipais, distritais e federais), com aporte de recursos, em operações de financiamento habitacional com recursos do FGTS, no programa Minha Casa, Minha Vida, de forma a reduzir ou suprimir a entrada na compra do imóvel ou reduzir o valor das prestações mensais do financiamento.

Implantou-se ainda, na CAIXA, a iniciativa Minha Casa, Minha Vida Cidades, aprovada pelo Ministério das Cidades, por meio da Portaria MCID nº 1.295, de outubro de 2023, que tem por objetivo fomentar a participação dos entes públicos (estaduais, municipais, distritais e federais), com aporte de recursos, nas operações de financiamento habitacional com recursos do FGTS, no programa Minha Casa, Minha Vida, para as famílias com renda mensal de até R\$ 8 mil, de forma a reduzir ou suprimir a entrada na compra do imóvel ou reduzir o valor das prestações mensais do financiamento.

No âmbito do FGTS, também são ofertadas modalidades para aquisição de imóveis novos e usados, além de construção e reforma, com

destinação residencial em área urbana, inclusive com modalidade para famílias com renda bruta superior a R\$ 8 mil, que podem contratar no âmbito do programa Pró-Cotista (imóvel no valor de até R\$ 1,5 milhão).

Vale destacar que as empresas do ramo da construção civil e os entes públicos municipais ou estaduais também atuam como *stakeholders* da Instituição, a partir da manifestação de interesse em realizar um projeto habitacional no âmbito da linha de atendimento subsidiado com recursos dos fundos.

No segmento Pessoa Jurídica (não varejo), os principais relacionamentos da Instituição são com clientes do ramo da construção civil, associações representativas dos incorporadores e construtores, seguradoras, governos (regulador, prefeituras etc.), registradores e notários.

A atual estratégia nesse relacionamento abrange a disponibilização de benefícios financeiros, por meio de taxas de juros diferenciadas nas linhas de crédito para empreendimentos certificados pelo Selo Casa Azul + CAIXA. Assim, as construtoras têm incentivo para implementar as melhores práticas em relação às questões sociais, ambientais e climáticas. As informações e sugestões

A CAIXA tem importante papel junto aos demais entes envolvidos no mercado imobiliário, como o Banco Central do Brasil (BCB), a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip) e entidades da construção civil.

recepcionadas pelas relações com clientes, como, por exemplo, Canais de Atendimento ao Cliente (SAC), encontros setoriais, visitas aos *players* do segmento e eventuais demandas jurídicas também geram insumos para melhorias.

Há ainda o produto Imóvel Comercial Pessoa Jurídica CAIXA, cujo objetivo é fomentar o mercado imobiliário, com apoio à comercialização, à construção e à reforma de imóveis comerciais. Em 2023, foram contratados mais de 2,2 mil empreendimentos, para a produção de mais de 357 mil unidades, com custo de R\$ 62,3 bilhões, gerando ainda mais de R\$ 42,1 bilhões de financiamento aos adquirentes das unidades produzidas, sendo R\$ 14,8 bilhões com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e R\$ 27,8 bilhões com recursos do FGTS. No mesmo ano, foram entregues 2.043 empreendimentos de mercado, somando, aproximadamente, 274.967 unidades, que propiciaram o acesso à casa própria para cerca de 1,1 milhão de pessoas.

Além das esferas governamentais, a CAIXA também tem importante papel junto aos demais entes envolvidos no mercado imobiliário, como o Banco Central do Brasil (BCB), a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip) e entidades da construção civil, de forma a garantir e viabilizar moradia digna aos brasileiros com eficiência, sustentabilidade e rentabilidade.





## Recursos de terceiros

Com a migração preponderante da gestão dos Fundos de Investimentos para a CAIXA Asset, a CAIXA permaneceu com a gestão dos Fundos Exclusivos, do Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), da Carteira Administrada do FGTS e do Fundo de Desenvolvimento Social.

O Fundo de Investimentos do Fundo de Garantia do tempo de serviço (FI-FGTS), criado por autorização da Lei 11.491/2007, foi constituído nos termos disciplinados pela Resolução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) 82/2022, e por resoluções do Conselho Curador do FGTS, sob a forma de condomínio aberto, com prazo de duração indeterminado, regido por um regulamento e pelas disposições legais e regulamentares que lhe forem aplicáveis.

Como um dos mais importantes instrumentos de aplicação de recursos do FGTS, o FI-FGTS investe seus recursos na construção, reforma, ampliação ou implantação de empreendimentos de infraestrutura em rodovias, portos, hidrovias, ferrovias, aeroportos, energia e saneamento.

Dada a natureza dos recursos utilizados para a criação do FI-FGTS, dentre os aspectos considerados para as

decisões de investimento estão os benefícios que os projetos avaliados podem trazer, como, por exemplo, a capacidade de fomento da economia no longo prazo, a possibilidade de melhoria da competitividade nacional e da qualidade de vida da população e a sua contribuição para a geração de empregos. Também são observadas questões relacionadas à não ocorrência de trabalho em condições análogas às de escravidão e quanto à exploração irregular, ilegal ou criminosa do trabalho infantil.

Os investimentos realizados pelo FI-FGTS seguem princípios e diretrizes para prevenir e gerenciar os impactos sociais e ambientais, conforme disposto na Resolução CCFGTS 761, de 09/12/2014. Na análise dos projetos, são observados aspectos ambientais, como licenças ambientais; programas ambientais; a quantidade de energia a ser gerada, distribuída ou transmitida; o volume de carga transportada, movimentada e/ou armazenada; a malha rodoviária pavimentada; entre outros. Tais aspectos visam assegurar que os investimentos realizados pelo Fundo tragam o menor impacto ambiental possível, de forma a promover o desenvolvimento sustentável do país.

## FI-FGTS apoia geração de energia limpa e outras iniciativas de impacto

O FI-FGTS destaca-se no apoio à geração de energia limpa, sendo pioneiro no investimento em um projeto de energia eólica no estado do Ceará, o qual hoje é capaz de atender a mais de 2 milhões de pessoas, suprindo mais de 70% da população de Fortaleza (CE). Também é responsável pelo projeto da quarta maior usina hidrelétrica do país, que é capaz de gerar energia para atender o Brasil por 88 dias. Essas iniciativas ajudam a impulsionar a transição para uma matriz energética mais sustentável.

Em 2023, o FI-FGTS completou 15 anos desde sua criação. Os resultados sociais são expressivos: mais de 9 milhões de domicílios são atendidos com energia distribuída pelas empresas investidas pelo FI-FGTS, mais de dois mil quilômetros de estradas já foram pavimentados e mais de 40 milhões de toneladas de cargas, o equivalente a aproximadamente 800 navios, foram movimentadas nos portos por meio de empresas investidas pelo Fundo, contribuindo diretamente para o desenvolvimento socioeconômico e ambiental do país, promovendo uma melhor qualidade de vida para a população e fortalecendo a agenda socioambiental e climática do Brasil.

## CAIXA Políticas Públicas (CPP): assessoramento técnico para implementação de políticas públicas

As políticas públicas são ações desenvolvidas pelo governo, em parceria com as instituições financeiras, com o objetivo de promover o desenvolvimento socioeconômico, a inclusão financeira e a estabilidade financeira do Brasil. Podem incluir programas de incentivo ao desenvolvimento de pequenas e médias empresas, habitação popular, benefícios sociais, entre outras medidas. A CAIXA é um dos mais representativos agentes de políticas públicas do Governo Federal.

A Empresa tem uma preocupação crescente com essa temática e com o impacto que suas decisões podem ter na sociedade em geral. Isso mostra um compromisso em querer participar ativamente do desenvolvimento econômico, socioambiental e cultural do país, por meio do apoio e da implementação de políticas públicas que sejam indutoras do desenvolvimento do país.

Para tanto, a CAIXA participa efetivamente nas decisões e na confecção das diretrizes e regras de políticas públicas, buscando atender a todas as atribuições definidas pelos entes envolvidos.

Com o produto CAIXA Políticas Públicas, o Banco atua na prestação de serviços de análise, acompanhamento, assessoria e consultoria em políticas públicas, relacionados às atividades de engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional. O produto destina-se aos órgãos e aos entes públicos das esferas federal, estadual e municipal, ao Judiciário federal e estadual e às empresas estatais.

O CAIXA Políticas Públicas prevê o oferecimento das melhores condições negociais aos municípios que apresentam indicadores públicos que denotam a aplicação de boas práticas ambientais, sociais e de governança (ASG) na gestão pública local.

Tal diretriz tem por objetivo fomentar práticas sustentáveis e de governança nos municípios, envolvendo ações relacionadas à melhoria do meio ambiente e abrangendo temas como redução de poluição da água, gestão de resíduos, eficiência energética, entre outros.

## Selo CAIXA de Gestão Sustentável / Selo Município + Azul CAIXA



Este selo é uma ação que incentiva e reconhece os esforços dos municípios que aplicam boas práticas de aspectos ambientais, climáticos, sociais e de governança (ASG), além de aspectos na gestão pública local, utilizando de maneira sustentável os recursos e proporcionando aumento de bem-estar e de qualidade de vida aos cidadãos. Isso é mensurado por indicadores cujas fontes de dados são oficiais e públicas.

Desde 2022, existem 95 municípios brasileiros com o selo conferido pela CAIXA. Em 2023, foram emitidos 78 selos. O nome atual desse reconhecimento é Selo CAIXA de Gestão Sustentável.

Os proponentes são avaliados por meio de 21 indicadores, classificados sob quatro dimensões: ambiental, social, de governança e climática.

Caso o município atenda aos critérios exigidos, recebe o certificado Selo CAIXA de Gestão Sustentável no nível alcançado. O Selo tem validade de dois anos e a adesão pelo município é voluntária.

## Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)

O Fies é uma modalidade de concessão de financiamentos a estudantes de cursos superiores não gratuitos – e com avaliação positiva no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), processo conduzido pelo Ministério da Educação –, custeados pelo Fundo de Financiamento Estudantil.

O Novo Fies possibilita juros zero a quem mais precisa e uma escala de financiamento que varia conforme a renda familiar do candidato.

Para apoiar as operações do Fies, a CAIXA conta com:

- **Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil (FG-Fies):** para garantir ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) o crédito do financiamento a estudantes de cursos superiores não gratuitos contratados a partir do primeiro semestre de 2018;
- **Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEduc):** para garantir ao Fies parte do risco em operações de crédito a estudantes formalizadas até o segundo semestre de 2017 e seus respectivos aditamentos, pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).





No total, o Novo Fies apresentou uma carteira ativa de 363 mil contratos. Desse montante, cerca de 101 mil representam alunos formados pelo Novo Fies desde seu início, em 2018, cujos contratos encontram-se na fase de amortização, e em torno de 262 mil alunos encontram-se em plena utilização do financiamento, ou seja, ainda não formados.

Importante ressaltar, também, que contratos na fase de utilização geram créditos correspondentes à recompra de títulos CFT-E, em contas mantidas na carteira pessoa jurídica CAIXA, criando cenário positivo a novas receitas, por meio da realização de outros negócios com as mantenedoras de instituições de ensino superior.

O total de títulos recomprados em 2023, considerando as operações realizadas até dezembro, foi de R\$ 2,6 bilhões, com mais de mil mantenedoras participantes da política pública.

## Contratos de repasse do Orçamento Geral da União (OGU) para estados e municípios

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

Além do atingimento das políticas instituídas pela Administração Federal, a atuação da CAIXA também se materializa na divulgação de informações técnicas e financeiras dos contratos de repasse, **disponibilizadas na página eletrônica da instituição** e na plataforma **Transferegov.br**

A interação estabelecida entre os sistemas corporativos da CAIXA e a plataforma Transferegov.br possibilitou a automatização de processos de transferências e desburocratizou atividades-fim, possibilitando a substituição de processos físicos para

eletrônicos e instituindo o registro digital dos procedimentos técnicos, o que permite maior transparência e celeridade na execução das transferências voluntárias da União.

Dessa forma, o processo de transferência de recursos OGU é reconhecido por sua rastreabilidade, simplicidade e transparência, assim como está alinhado às melhores práticas de governança e sustentabilidade corporativa.

Em 2023, foram concluídas 5 mil obras, totalizando o valor de R\$ 4,5 bilhões em contratos de repasse. No mesmo período, foram celebrados 6 mil contratos, totalizando R\$ 14,4 bilhões em investimentos. Destaca-se também a retomada de 2,4 mil obras de financiamento e de repasse que estavam paralisadas, com investimentos de R\$ 9,3 bilhões.

**Em 2023, foram concluídas 5 mil obras, totalizando o valor de R\$ 4,5 bilhões em contratos de repasse.**

## Demais programas sociais federais

Além disso, a CAIXA realizou, também, o pagamento de outros benefícios federais, entre eles Bolsa Atleta, Garantia Safra, Bolsa Verde e demais programas, totalizando, no acumulado de 2023, o pagamento de 715,8 mil parcelas, no montante de R\$ 641,3 milhões de pagamentos.

O Bolsa Atleta tem por objetivo garantir auxílio financeiro aos atletas de alto rendimento, para que se dediquem ao treinamento esportivo e possam participar de competições que permitam o desenvolvimento de suas carreiras. Em 2023, a CAIXA realizou o pagamento de R\$ 132,1 milhões desse benefício.

Criado em 2002, o Garantia Safra assegura condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra, por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico. Em 2023, a CAIXA realizou o pagamento de R\$ 464,5 milhões do benefício.

O Programa de Apoio à Conservação Ambiental – Programa Bolsa Verde – tem por objetivos estimular a conservação dos ecossistemas; a promoção da cidadania e a melhoria das condições de vida das populações; a elevação da renda da população em situação de extrema pobreza que trabalhe com a conservação dos recursos naturais no meio rural; e o incentivo à

participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional. A CAIXA atua como agente pagador do programa e em 2023 realizou o pagamento de R\$ 17,3 milhões.

Em 2023, a CAIXA assinou contrato para atuar como agente pagador do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci), sob gestão do Ministério da Justiça e Segurança Pública, criado para articular ações de segurança pública para a prevenção, o controle e a repressão da criminalidade, estabelecendo políticas sociais e ações de proteção às vítimas.

Foram pagos, em 2023, R\$ 267 milhões referentes ao pagamento dos benefícios do Auxílio Extraordinário aos Pescadores, instituído pela Medida Provisória 1.192, de 1º de novembro de 2023, que tinha por objetivo o pagamento de auxílio extraordinário para os pescadores artesanais de municípios da Região Norte afetados pela seca ou estiagem.

Nos âmbitos estadual e municipal, foram pagos 35 programas de transferência de renda e de benefícios sociais, totalizando R\$ 682,1 milhões, envolvendo benefícios a estudantes, complementação de renda, moradia, auxílio a crianças na primeira infância, segurança alimentar, dentre outros.





# 6

## RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

Gestão ambiental

Produtos e serviços com benefícios ambientais



# Gestão ambiental

GRI 3-3 do tema material Proteção e conservação ambiental

Desde 2019, a CAIXA tinha, entre seus temas materiais, a Proteção e Conservação Ambiental. Com a mais recente atualização da sua Matriz de Materialidade, concluída em dezembro de 2023, a Organização, ampliando o olhar, passou a ter, entre seus temas estratégicos, a Justiça Climática, o que reflete a preocupação crescente com as mudanças climáticas e suas consequências. Essa inclusão destaca um compromisso mais forte com a mitigação das mudanças climáticas e a equidade nesse contexto, e embasará o planejamento estratégico da Empresa nos próximos anos.

A CAIXA possui sistemas de gestão estruturados para monitoramento e avaliação dos resultados de suas ações e tem direcionado esforços para identificar oportunidades de redução dos impactos de suas unidades no meio ambiente. A gestão ambiental da CAIXA também considera a sensibilização de empregados e fornecedores, para que todos contribuam para a implementação das práticas sustentáveis na Empresa e para um futuro mais sustentável.

## Eficiência energética

A fim de buscar a melhoria contínua em sua eficiência energética, a CAIXA utiliza a geração de energia fotovoltaica para autoconsumo de parte de suas unidades, mediante a operação de 162 usinas instaladas em telhados de imóveis de uso e de uma fazenda para autoconsumo remoto, compensando energia de 35 unidades em Minas Gerais.

As usinas representam 11,6 MWp de potência instalada, que geram anualmente cerca de 16 GWh de energia e proporcionam uma economia de R\$ 11 milhões em despesas.

Nas agências, a nova versão do sistema de Gerenciamento de Atendimento, implantada em 2023, realiza o desligamento automático dos painéis no período em que as unidades estão fechadas. Essa ação gerou uma economia de 4.613.837,35 kw/h no ano.



## Uso da água

Conforme estudos técnicos, o consumo médio per capita de água na CAIXA é quase 50% inferior à média de consumo comercial. Ações mitigadoras de consumo, que haviam sido implementadas em 2021, em razão da restrição hídrica na época, foram suspensas em 2022 e assim permaneceram em 2023, uma vez que o consumo se encontra em um patamar eficiente.

Os padrões construtivos e normativos internos exigem diversos requisitos sustentáveis, tais como equipamentos economizadores de água, aproveitamento de água da chuva e rotinas de mitigação de desperdício, como contenção de vazamentos e redução de lavagens com uso de água potável.

## Emissões de GEE

Como contribuição para uma economia de baixo carbono e reconhecendo os impactos ambientais gerados pelas suas operações, a CAIXA elabora e reporta, anualmente, seu Inventário de Emissões de GEE, de acordo com as diretrizes do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) e do *GHG Protocol*.

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) monitora os resultados obtidos e propõe ações mitigadoras, a fim de conciliar crescimento econômico com preservação ambiental.

O Inventário da CAIXA abrange os seguintes escopos:

- **Escopo 1:** combustão estacionária (geradores de energia, geradores de energia de agência-barco), combustão móvel (carros locados, agências móveis – caminhão e barco) e emissões fugitivas (refrigeração, ar-condicionado e gases de extintores);
- **Escopo 2:** aquisição de energia elétrica;
- **Escopo 3:** transporte e distribuição (*upstream*), deslocamento de empregados e resíduos e efluentes gerados nas operações e viagens a negócio.

Após sua elaboração, o Inventário de Emissões de GEE da CAIXA é avaliado por auditoria independente, que

visa analisar a completude e a exatidão dos dados do Relatório, fornecendo credibilidade e confiança às partes interessadas.

O Programa Brasileiro *GHG Protocol* outorga três categorias de selo aos inventários:

- **Bronze:** inventário parcial;
- **Prata:** inventário completo – escopos 1 e 2, mas não certificado;
- **Ouro:** inventário completo e certificado por terceira parte independente.

Em 2023, a CAIXA, pelo 10º ano consecutivo, conquistou o **Selo Ouro**, o mais alto nível de qualificação e reconhecimento oferecido pelo programa *GHG Protocol*, o que atesta a transparência e a confiabilidade dos dados prestados.



Clique aqui para acessar Inventário no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

## Taxonomia

Iniciativas de mapeamento da contribuição do sistema financeiro para as metas do Acordo de Paris e para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) têm sido desenvolvidas, como os princípios comuns na identificação de finanças para a mitigação climática. Tanto as metas do Acordo de Paris quanto a persecução dos ODS aumentaram o foco no direcionamento e rastreamento das atividades financeiras que possam contribuir para esses objetivos. Além disso, é válido observar que os ODS, com seus indicadores e metas assumidas por diversos países, e mais especificamente

**A carteira de Finanças  
Sustentáveis da CAIXA soma  
+ de 8,93 milhões  
de operações,  
contabilizando cerca de  
R\$ 775.1 bilhões  
em negócios**

as metas Brasil, funcionam como guia orientador para uma construção taxonômica sustentável.

Com o objetivo de permitir a classificação dos produtos que apresentem objetivos sustentáveis ambientais, climáticos e sociais, com base em métricas e metas preestabelecidas e tendo em vista a necessidade de divulgar essa lista ao público externo, a CAIXA elaborou uma metodologia, em que foram listados os produtos e serviços do Banco que contribuem com os ODS.

A metodologia da taxonomia CAIXA apresenta uma perspectiva abrangente, incluindo atividades que trazem benefícios sociais, ambientais e/ou climáticos, considerando elementos econômicos no processo da transição para um cenário de baixo carbono, sem se restringir a determinados setores da economia.

Cabe ressaltar que, na CAIXA, o processo de enquadramento dos produtos e serviços como colaboradores da Agenda 2030 se deu a partir da identificação da contribuição de cada produto para um

ou mais dentre os 17 objetivos, assim como para as metas de cada um deles.

A CAIXA, como um Banco reconhecidamente social, diante desse cenário, decidiu evoluir para mapear, dentre seus produtos e serviços, o percentual de recursos alocados em iniciativas e setores que promovam a transição para uma sociedade justa e sustentável. Ao classificar seu portfólio e o volume de negócios a partir da colaboração com os ODS e considerando o consequente impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima, a Instituição identificou também, em um primeiro momento, a necessidade de reposicionamento de produtos, e propôs processo de monitoramento contínuo da carteira.

A partir da metodologia estabelecida, passou-se a adotar o olhar da sustentabilidade no lançamento ou revisão de produtos, uma vez que há a necessidade de submissão desses ao enquadramento na taxonomia CAIXA.

Tendo em vista a dinamicidade do tema e visando a melhoria da metodologia, haverá

aprimoramento constante desta, assim como sua revisão periódica.

Após levantamento do volume de negócios dos produtos elegíveis, a carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA soma mais de 8,93 milhões de operações, contabilizando cerca de R\$ 775,1 bilhões em negócios (valores ativos em dezembro de 2023).

A fim de buscar o acompanhamento e a mensuração da carteira, foi desenvolvido um *dashboard* que espelha o volume de recursos identificados pela metodologia, de forma a retratar o compromisso da CAIXA com a Agenda 2030.

## Resíduos sólidos

Na gestão cotidiana, a CAIXA conta com regras e orientações estabelecidas em norma interna, visando ao correto procedimento para segregação dos resíduos sólidos em coletores adequados. Essa definição está alinhada à preocupação com os impactos ambientais inerentes aos resíduos gerados no âmbito de suas unidades.

Dessa forma, empregados e prestadores de serviços são responsáveis pela correta separação e descarte de qualquer resíduo comum dentro do ambiente CAIXA, independentemente de como se dá a destinação no município onde a unidade está situada.

A CAIXA não dispõe de meios próprios (pessoal especializado, frota e local que funcione como aterro sanitário) para a realização das atividades de coleta, segregação, transporte, tratamento e destinação adequada dos resíduos sólidos comuns. Portanto, para viabilizar o cumprimento desses mandamentos legais e realizar a gestão de forma ambientalmente adequada, a Organização possui:

- 30 contratos de limpeza que realizam a coleta diária dos resíduos descartados pelas unidades, com segregação por tipo (não reciclável, reciclável seco, papel, orgânico e copos plásticos) e destinação aos locais estabelecidos para descarte; e
- 08 contratos de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação/disposição final ambientalmente adequada de lixo comum, do tipo de resíduos sólidos urbanos não perigosos, em quantitativo que excede os limites estabelecidos pelo poder público municipal.

A fim de garantir a adequada destinação dos resíduos recicláveis gerados e segregados nas unidades, o Banco prioriza, nas contratações, a participação das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis constituídas por pessoas físicas de baixa renda, conforme preconiza a Lei 12.305/2010.

Em caso de inexistência ou desinteresse das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais com as mesmas premissas e condições das cooperativas, os resíduos são disponibilizados para a coleta do serviço de limpeza urbana municipal.

Para facilitar a separação por parte de empregados e prestadores de serviços nas unidades, buscando garantir a destinação adequada dos resíduos gerados, o Banco aplicou adesivos nos coletores dispostos nas unidades.

A Instituição conta, também, com a Roda de Diálogo Gestão Adequada de Resíduos Sólidos, com a finalidade de conscientizar os empregados sobre o tema e exercitar o papel de cada um por intermédio da promoção e do incentivo ao debate.

A Roda de Diálogo aborda temas como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), a coleta seletiva, a não geração de resíduos sólidos e conceitos correlacionados, além de uma breve contextualização

histórica de como o consumo exacerbado pode ser um problema para a sociedade. Ela foi disponibilizada na plataforma da Universidade CAIXA e é destinada a todos os empregados.

Quanto às empresas contratadas para o serviço de limpeza, foi elaborada uma cartilha sobre a gestão adequada de resíduos sólidos, de modo a sensibilizar os prestadores de serviços sobre os procedimentos corretos em todas as etapas de descarte e coleta do lixo gerado nos ambientes da CAIXA. Foi elaborado um apêndice contratual quanto às obrigações e responsabilidades socioambientais, de maneira que os prestadores realizem os serviços contratados sempre com foco na preservação do meio ambiente e na qualidade de vida, saúde e segurança das pessoas envolvidas, devendo, ainda, evitar em suas atividades dentro do Banco o desperdício e a geração de resíduos sem reaproveitamento.

A Organização dispõe, ainda, de normas, procedimentos e orientações referentes à gestão de resíduos sólidos da construção civil, que podem ser acessados no portal interno. Todas as obras e intervenções nos imóveis da CAIXA têm a obrigação contratual de realizar essa gestão, para cumprir a legislação vigente e mitigar os riscos sociais, ambientais e climáticos vinculados.

Nos contratos com os fornecedores de equipamentos ou serviços de tecnologia, o Banco possui cláusula contratual que inclui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em que são evidenciadas as diretrizes do *trade-in* quanto à logística reversa, ocasião em que a contratada declara possuir condições operacionais de processar os resíduos ou contratar empresa para descartar de forma adequada todos os componentes que contêm o equipamento de TI, de acordo com a Lei 12.305/2010, além de indicar como a contratada deverá proceder para a reciclagem ou o descarte ambientalmente adequado do bem, conforme norma técnica NBR 16156.

Vale ainda registrar que, em 2023, a CAIXA manteve sua atuação junto aos Centros de Tratamento de Resíduos de Seropédica (RJ), São Gonçalo (RJ) e Petrolina (PE), fornecendo serviços que possibilitavam a comercialização dos créditos de carbono gerados pelos projetos de gestão de resíduos sólidos junto ao *Carbon Partnership Facility*, fundo de carbono administrado pelo Banco Mundial (essa parceria foi encerrada em março de 2023), e, também, junto ao mercado voluntário. Durante o ano, foram concluídas as comercializações de mais de 646 mil créditos de carbono, movimentando um valor superior a R\$ 8,5 milhões.

## Cooperação com Ministério das Comunicações para ação de inclusão social e economia circular

Em 2023, a CAIXA e o Ministério das Comunicações assinaram um Acordo de Cooperação Técnica para a doação de até 23 mil computadores, no âmbito do Programa Computadores para Inclusão, reforçando seu papel social e viabilizando oportunidades para que jovens ampliem suas ferramentas de aprendizagem, fomentando a educação no país.

A iniciativa foi elaborada, dessa maneira, com o propósito de ceder computadores do parque tecnológico da CAIXA para o Programa Computadores para Inclusão, estabelecido na Lei 14.479/2022, visando apoiar a inclusão social de jovens e adultos em situação de vulnerabilidade e estimular a economia circular.

Trata-se de equipamentos do parque tecnológico da CAIXA que foram substituídos por modelos mais recentes. Os equipamentos doados serão recondicionados e destinados prioritariamente para utilização em escolas públicas em todo o país e em pontos de acesso digital.

A parceria com o Ministério está alinhada à Política Nacional de Desfazimento de Bens Eletroeletrônicos e às diretrizes da PRSAC CAIXA, uma vez que promove a destinação apropriada para cada tipo de resíduo, visando sua reutilização, reciclagem ou logística reversa.

Com a aprovação da iniciativa, sua efetiva implementação, prevista para 2024, assegura o descarte correto desses resíduos eletroeletrônicos, como parte da estratégia de economia circular, ao mesmo tempo que contribui para iniciativas sociais vinculadas ao Programa Computadores para Inclusão.



## Proteção à biodiversidade

GRI 3-3 do tema Proteção e conservação ambiental/ 408-1 / 409-1 / G4-DMA (FS9)

A CAIXA entende que é de fundamental importância proteger e conservar a variedade de vida na Terra, incluindo todas as espécies de plantas, animais e micro-organismos, bem como os ecossistemas em que eles vivem. Deve-se garantir que as operações, práticas de negócio e iniciativas de responsabilidade corporativa sejam conduzidas de forma a promover a conservação e o uso sustentável da biodiversidade.

Esse enfoque faz parte da ampliação do olhar da Instituição sobre as questões ambientais, materializada na mais recente revisão de sua Materialidade, publicada em dezembro de 2023, em que foi incluído o tema Respeito à Biodiversidade como tema estratégico.

Esse direcionamento aponta para a consideração específica da diversidade biológica e dos ecossistemas, indicando uma preocupação mais direta com a preservação da natureza em sua complexidade.

Nesse contexto, a CAIXA possui produtos e serviços com benefícios ambientais, como, por exemplo, linha de crédito para o financiamento de boas práticas na agropecuária, por meio do Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (Renovagro). Um dos requisitos para

a concessão de operações é a comprovação da regularidade ambiental dos imóveis rurais beneficiados com o crédito. Os impactos positivos causados pelos procedimentos da concessão são a promoção de boas práticas na produção agropecuária e a busca, por parte dos proponentes, da regularização de eventuais passivos ambientais.

Quando da negativa de propostas de crédito pela ausência de comprovação necessária ao atendimento das regras ambientais, a CAIXA indica qual a documentação a ser requerida junto ao órgão competente, medida que pode auxiliar o produtor a buscar regularizar a situação sobre passivos ambientais.

Outro exemplo importante, que ilustra o cuidado da Instituição com a regularidade ambiental, são as operações de Crédito Rural. O Crédito Rural da CAIXA é concedido mediante a comprovação da regularidade ambiental pelos proponentes ao crédito, por meio de licenças ambientais, Cadastro Ambiental Rural (CAR) e outorgas de uso d'água, conforme a realidade de cada atividade financiada, respeitando as regras definidas no Manual de Crédito Rural. Adicionalmente, a CAIXA verifica se o imóvel rural possui alerta de desmatamento, sendo que os casos de ocorrência de supressão vegetal sem a devida autorização do órgão competente impedem até mesmo a inclusão da proposta na esteira de crédito.



Além disso, como forma de induzir o cumprimento das obrigações ambientais e trabalhistas e das Normas Reguladoras de Saúde e Segurança Ocupacional, os contratos de financiamento em geral da CAIXA têm cláusulas de vencimento antecipado da dívida em caso de qualquer ato que caracterize descumprimento da legislação aplicável ao meio ambiente ou ao direito do trabalho, inclusive pelo uso de mão de obra infantil e trabalho análogo ao escravo.

Nos casos de financiamento de empreendimentos habitacionais, esses empreendimentos financiados são monitorados sobre a ocorrência de embargos ambientais. Quando detectada irregularidade, o mutuário é notificado para apresentar esclarecimentos e, no caso de confirmação do ilícito, é realizado o vencimento antecipado do contrato.

A CAIXA é a instituição financeira selecionada pelo Instituto Chico Mendes

de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) para administrar e executar os recursos do Fundo de Compensação Ambiental (FCA), cujo objetivo é direcionar recursos para mais de 300 Unidades de Conservação (UCs) instituídas pela União e distribuídas em todas as regiões do país, de forma a prover as unidades de instrumentos necessários à condução de suas atividades, em atendimento aos planejamentos anuais do ICMBio.

Nessa mesma direção – de proteção e conservação ambiental – a CAIXA mantém o Bolsa Verde, programa de apoio à conservação ambiental que realiza pagamentos trimestrais de R\$ 600,00 a famílias que vivem em Unidades de Conservação de Uso Sustentável (reservas extrativistas, florestas nacionais e reservas de desenvolvimento sustentável), em assentamentos ambientalmente diferenciados da Reforma Agrária (florestal, agroextrativista e de

A CAIXA é a instituição financeira selecionada pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) para administrar e executar os recursos do Fundo de Compensação Ambiental (FCA).

desenvolvimento sustentável) e em territórios ocupados por povos e comunidades tradicionais, como ribeirinhos, extrativistas, indígenas, quilombolas e outros. Os beneficiários se comprometem a cuidar da região onde vivem, a utilizar os recursos naturais de forma sustentável e a preservar a floresta, além de ajudar no trabalho de monitoramento e de proteção dessas áreas. Além dos pagamentos, têm acesso a ações de assistência técnica, extensão rural socioambiental, conservação ambiental e inclusão socioproductiva.

Em se tratando de pessoa jurídica, a inclusão de cláusulas relacionadas à proteção e à conservação ambientais em contratos de financiamento

para pessoa jurídica é uma prática relevante nos contratos do Atacado, abordando-se diversos aspectos, tais como: compromissos ambientais, monitoramento ambiental, mitigação de riscos ambientais, certificações ambientais, destinação de resíduos e compensação ambiental. Essas cláusulas não apenas demonstram o comprometimento da CAIXA com a sustentabilidade, mas também ajudam a mitigar riscos legais e reputacionais associados a questão ambientais.

Para os fornecedores, a CAIXA exige o cumprimento das determinações da legislação ambiental vigente, bem como a atuação preventiva a respeito de impactos ambientais gerados por seus

processos, produtos e serviços e a mitigação, correção ou compensação, quando identificados.

No que tange às Loterias, embora a atividade principal das Loterias CAIXA não esteja diretamente relacionada à gestão ambiental, a Instituição adota várias práticas e políticas alinhadas à sustentabilidade e à preservação do meio ambiente, como, por exemplo:

- Implementação de práticas operacionais que reduzem o impacto ambiental, como a utilização de materiais

recicláveis ou provenientes de fontes sustentáveis na produção de bilhetes, bobinas e outros materiais de marketing;

- Desenvolvimento de políticas eficazes de gestão de resíduos, incentivando a reciclagem e a redução de resíduos nas operações diárias, incluindo a gestão de papel usado nos bilhetes de loteria;
- Estabelecimento de parcerias com organizações ambientais para promover a sustentabilidade e apoiar iniciativas de conservação, com o estímulo e o encorajamento do uso das plataformas digitais para reduzir a necessidade de materiais físicos, demonstrando assim a pegada ecológica das operações de loterias.

Por fim, no que diz respeito às auditorias para avaliar a implementação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos nessa direção, ao longo de 2023 foi realizado trabalho de Auditoria Integrada, envolvendo mais de um segmento, com o propósito de fornecer à Alta Administração informações substanciadas em análises abrangentes, sistemáticas e coordenadas, cujo objetivo foi avaliar a implantação

da PRSAC CAIXA e o plano de ação elaborado pelas unidades envolvidas.

Além disso, entre os temas avaliados pela Auditoria Interna, cujas análises abrangeram aspectos sociais, ambientais e climáticos, estão: Agronegócio; Crédito Comercial (Atacado e Varejo); Governança de Tecnologia da Informação; Logística e Contratação de Bens e Serviços; Habitação, Pessoas; Relacionamento com Clientes e Usuários; Riscos Corporativos e Gestão de Capital; Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (RSAC); Sustentabilidade; e Empreendedorismo.

As avaliações da Auditoria Interna foram realizadas com foco no gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos; na aderência aos princípios e diretrizes de responsabilidade social, ambiental e climática nas operações de crédito comercial de atacado; nas operações de habitação de pessoa jurídica; nas operações de crédito rural; e no atendimento ao arcabouço regulatório do CMN e do BCB, que dispõe sobre a PRSAC CAIXA e as ações com vistas à sua efetividade, à estrutura de gerenciamento de riscos, à estrutura de gerenciamento de capital e à Política de Divulgação de Informações.



# Produtos e serviços com benefícios ambientais

G4-DMA (FS6) / G4-DMA (FS8)

Destaque, nesse âmbito, para a atuação contributiva da CAIXA no Crédito Rural, também do ponto de vista ambiental, nas linhas com os recursos do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e do Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp).

A CAIXA possui um portfólio completo nesse tipo de produto, que contempla todos os tipos de finalidades do Crédito Rural (Custeio, Investimento, Comercialização e Industrialização), para atender o pequeno, médio e grande produtor rural, ou seja, do agricultor familiar à agroindústria e às cooperativas de produção.

O Crédito Rural é regulamentado por órgãos como o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Ministério da Agricultura e Pecuária. O Governo Federal edita anualmente o Plano Safra, responsável pela destinação de recursos públicos para financiar as atividades agropecuárias.

Todas as finalidades do Crédito Rural possuem aplicação específica, inclusive indicando a necessidade

de apresentação de projeto e o acompanhamento por parte de assistência técnica especializada, e podendo ser objeto de fiscalização para verificação da correta aplicação dos recursos, bem como do atendimento à regularidade documental e ambiental.

Sobre o comprometimento contínuo da CAIXA com o Crédito Rural sustentável, vale salientar o desempenho da região Centro-Oeste, que se sobressai como o mais representativo nas linhas abordadas, consolidando a região como uma peça-chave no contexto do Crédito Rural sustentável, com 46,9% do crédito efetivado em 2023.

Linhas de Crédito (R\$)	2022	2023	Δ%
Renovagro	1.005.972.901,51	1.941.465.416,08	93%
Inovagro	130.931.248,25	109.657.120,71	-16%
Moderagro	6.328.899,99	25.597.721,03	304%
Proirriga	88.607.464,53	248.158.462,03	180%
<b>Total Geral</b>	<b>1.231.840.514,28</b>	<b>2.324.878.719,85</b>	<b>89%</b>

## O montante total de operações com linhas do Crédito Rural

sustentável **↑ 89%** em 2023, em comparação com o ano anterior.

## Linhas de investimento do Crédito Rural com destinações específicas para promover melhorias ambientais para os pequenos, médios e grandes produtores rurais

### Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro)

Destinado a investimentos necessários à incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais, visando o aumento da produtividade, a adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão da propriedade rural e a inserção competitiva dos produtores rurais nos diferentes mercados consumidores.

### Programa de Financiamento à Agricultura Irrigada e ao Cultivo Protegido (Proirriga)

Tem por finalidade a:

- Aquisição e implantação de sistemas de irrigação: estrutura para captação e armazenamento de água, equipamentos de irrigação e equipamentos para produção de energia vinculada ao projeto de irrigação e monitoramento dos sistemas (software,

estações meteorológicas) e da umidade do solo, incluindo despesas e serviços para a instalação e manutenção do sistema de irrigação; e

- Aquisição, implantação e recuperação de equipamentos e instalações para a proteção de cultivos inerentes à olericultura, fruticultura, floricultura, cafeicultura e produção de mudas de espécies florestais.

### Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (Renovagro)

Tem por objetivo o investimento em recuperação de áreas degradadas, sistemas orgânicos de produção, sistemas de plantio direto, sistemas de integração lavoura-pecuária-floresta, manejo de florestas comerciais, sistemas de tratamento de dejetos e geração de energia e estímulo ao uso da fixação biológica do nitrogênio.



## Programa de Modernização da Agricultura e Conservação dos Recursos Naturais (Moderagro)

Destinado a investimento em produção, beneficiamento, industrialização, acondicionamento e armazenamento de produtos, bem como para a construção e a ampliação das instalações para guarda de máquinas e insumos.

Como destaque final, foi assinado, em 2023, acordo de cooperação técnica entre a CAIXA e o Instituto de Apoio ao MapBiomas, para a utilização da plataforma MapBiomas, que se trata de um sistema de validação e refinamento de alertas de desmatamento com imagens de alta resolução, sendo uma iniciativa do Observatório do Clima, produzida por uma rede colaborativa de cocriadores formada por ONGs, universidades e empresas de tecnologia, organizados por biomas e temas transversais. Desde a sua assinatura e adesão à plataforma, a CAIXA vem utilizando essa ferramenta para realizar as análises de situação de desmatamento de áreas a serem beneficiadas ou dadas em garantia.

## Outros produtos e serviços relevantes com benefícios ambientais

Destaque para o Fundo de Compensação Ambiental (FCA), cuja finalidade é gerir recursos previstos pelo mecanismo da compensação ambiental e aplicá-los na execução de ações que promovam a implantação e a manutenção das Unidades de Conservação da natureza (UCs) instituídas pela União. A compensação ambiental é um importante instrumento para o fortalecimento do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), instituído pela Lei 9.985, de 18 de julho de 2000, e tem por objetivo compensar a sociedade e o meio ambiente como um todo, pelo uso autorizado de recursos naturais por empreendimento de significativo impacto ambiental.

Outros produtos e serviços que merecem destaque:

- **Crédito CAIXA Energia Renovável** – operação de crédito destinada a pessoas físicas para aquisição e instalação de equipamentos de energia fotovoltaica em residências ou unidades produtivas. Em 2023, essa linha de crédito concedeu R\$ 40 milhões em contratação, contribuindo para o avanço da utilização de fontes de energia sustentáveis.

- **Linha de investimento de Bens de Consumo Duráveis (BCD), na modalidade ESG Ecoeficiência** – direcionada a pessoas jurídicas, com a finalidade de financiar a aquisição de máquinas e equipamentos novos que apresentem atributos para reduzir o impacto ambiental das atividades produtivas e contribuir para a transição a uma economia de baixo carbono.

A linha de crédito opera com recursos oriundos das operações do Banco e é destinada às empresas que desejam investir em ações de sustentabilidade para utilização de energias renováveis e redução no consumo de insumos, na geração de resíduos e na emissão de gases causadores do efeito estufa (GEE).

Por intermédio da Linha ESG Ecoeficiência, podem ser financiados máquinas e/ou equipamentos para as seguintes funcionalidades:

- Sistemas de micro e minigeração de energia por fontes renováveis;
- Sistema de aquecimento solar de água;

- Controle ou filtragem de gases ou partículas;
- Tratamento de resíduos sólidos;
- Tratamento de efluentes líquidos;
- Reciclagem de resíduos;
- Tratamento e reutilização de águas residuais;
- Redução de desperdício de insumos e/ou recursos naturais;
- Eficiência energética;
- Controle de poluição da água.
- Remediação de área contaminada.

Em 2023, foram concedidos R\$ 128,5 milhões em operações na modalidade ESG Ecoeficiência, totalizando 365 contratos, o que representou 24,46% do total concedido nas linhas de investimentos do segmento Micro e Pequenas Empresas (MPE).

## Modalidade ESG Ecoeficiência no Crédito Especial Empresa (Grandes Corporações – Investimentos)

Destina-se a financiar bens e projetos que demonstrem contribuição para a redução do impacto ambiental das atividades da empresa tomadora, a exemplo de sistema de aquecimento solar, reciclagem de resíduos, eficiência energética e controle de poluição da água, cujo grande diferencial é o financiamento de até 100% do valor do bem, quota esta exclusiva para esse tipo de bem ou projeto. A modalidade obteve 16 projetos contratados em 2023, representando um valor de cerca de R\$ 26,2 milhões.

## Produtos de saneamento básico e infraestrutura do Atacado

Têm como foco o financiamento de projetos estruturados, de forma a contribuir com a promoção do desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade, melhorando a qualidade de vida de milhões de brasileiros e gerando negócios e oportunidades para a CAIXA, enquanto instituição financeira pública e agente de políticas de Estado.

## Linhas originadas de recursos do FGTS

Importantes linhas de financiamento no setor de infraestrutura com foco ambiental e/ou em benefício social que possuem como origem de recursos o FGTS, distribuídas nos seguintes programas:

- **Saneamento Para Todos:** o programa tem por objetivo promover a melhoria das condições de saúde e de qualidade de vida da população urbana e rural, por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados, junto com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, por intermédio de ações e empreendimento destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico. Os empreendimentos devem adotar soluções técnicas que busquem ganhos de eficiência e contribuam para a sustentabilidade econômica e para soluções de gestão que fomentem serviços eficazes e incorporem o controle social e a participação da sociedade. Em 2023, ocorreram contratações com quatro clientes, totalizando 23 contratos, os quais resultaram no valor financiado de R\$ 1,44 bilhão. A carteira da linha atingiu, ao final de 2023, uma exposição total de R\$ 20,29 bilhões.



- **Pró-Transporte:** faz parte da Política Nacional de Mobilidade Urbana e tem por finalidade propiciar a melhoria da mobilidade urbana e o aumento dos prestadores de serviços públicos de transporte coletivo e incentivar a economia, a eficiência e o desempenho adequado dos empreendimentos financiados. A carteira da linha alcançou, ao final de 2023, uma exposição total de R\$ 16,64 bilhões.
- **Pró-Cidades:** o programa objetiva promover o financiamento de intervenções estruturantes, a partir da qualificação do espaço público, da democratização do acesso aos equipamentos e mobiliários urbanos, do estímulo à utilização de imóveis vazios e ociosos, prioritariamente para habitação de interesse social, e do uso de tecnologias para cidades inteligentes, revertendo o processo de esvaziamento e degradação urbana. O produto do Programa Pró-Cidades foi lançado no primeiro semestre de 2023, com diversos projetos em análise.
- **CAIXA Hospitais** – destinado às entidades hospitalares filantrópicas e não filantrópicas conveniadas com o SUS. No ano de 2023, na CAIXA, ocorreram contratações com 143 clientes, totalizando 156 contratos. A exposição total da carteira CAIXA Hospitais alcançou o valor de R\$ 5,1 bilhões ao final de 2023.
- **FGI Solidário RS (modalidade de auxílio no Rio Grande do Sul)** – uma operação de crédito voltada ao atendimento das necessidades dos clientes localizados em municípios do Estado do Rio Grande do Sul afetados pela catástrofe climática ocorrida em setembro de 2023. Durante o período de vigência dessa linha de crédito (novembro e dezembro de 2023), a CAIXA contratou, no âmbito do Atacado, 22 operações, totalizando R\$ 72 milhões em créditos para 20 clientes do estado.



## Habitação sustentável

De acordo com a PRSAC CAIXA, que prevê a adoção de estratégias direcionadas ao estímulo de adesão das partes interessadas às boas práticas sociais, ambientais e climáticas, as diretrizes técnicas que devem ser observadas em imóveis financiados pela CAIXA incluem medidas de redução e destinação adequada de resíduos, soluções de abastecimento de água e esgoto, atendimento à legislação trabalhista e de saúde pública, minimização dos impactos ao meio ambiente e compatibilidade com o zoneamento ecológico-econômico.

Os itens financiáveis com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e do FGTS, nas modalidades de Construção Individual com vistas à promoção da eficiência energética e hídrica, podendo incluir sistemas de aquecimento solar, sistemas de micro e minigeração de energia elétrica (solares fotovoltaicos, eólicos e de biomassa), lâmpadas eficientes, arejadores, bacia sanitária com dispositivo de duplo acionamento e redutores de vazão.

Com relação aos aspectos ambientais e climáticos, entre as diretrizes técnicas dos imóveis objeto de financiamento, devem ser observados os seguintes pontos:

- Previsão de medidas de redução, reaproveitamento e destinação adequada dos resíduos de construção e demolição que venham a ser gerados pelas obras;
- Soluções de abastecimento de água e esgotamento sanitário, rede de energia elétrica e iluminação pública, observadas as especificidades locais;
- Regime de construção empregado, comprovação de atendimento à legislação trabalhista brasileira e, quando couber, aos tratados e normas internacionais das quais o Brasil seja signatário, bem como o atendimento às normas referentes a saúde e segurança no trabalho;
- Apresentação de elementos que comprovem a adequação do projeto à legislação aplicável à saúde pública e à vigilância sanitária e epidemiológica, prevendo, no mínimo, soluções de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e de coleta de lixo domiciliar;
- Apresentação de projeto que permita aferir a redução dos impactos ao perfil natural do terreno e minimizar os danos ao meio ambiente;

Os projetos habitacionais devem apresentar licença ambiental e atender a legislação aplicável à ocupação ordenada da cidade.

- Compatibilidade do projeto com o zoneamento ecológico-econômico, quando houver.

Os projetos habitacionais devem apresentar licença ambiental e, quando financiados pelo FGTS, devem estar alinhados à Política Socioambiental desse Fundo. Os projetos também precisam atender a 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 as demais legislações pertinentes. Investimentos em fontes de energia renovável e sistemas de aquecimento solar são passíveis de enquadramento, mas têm baixa aplicação, o que justifica uma necessária ampliação, devido aos benefícios ambientais que proporcionam.

## Selo Casa Azul + CAIXA

Trata-se de um sistema de classificação de sustentabilidade, contemplando aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), desenvolvido para empreendimentos habitacionais, com o intuito de valorizar soluções de eficiência e sustentabilidade na concepção, construção, uso e manutenção de edificações, gerando benefícios ambientais, sociais e econômicos a toda a cadeia de produção, chegando até o cliente e o usuário final das edificações.

É, portanto, um instrumento que reconhece empreendimentos habitacionais que adotam soluções sustentáveis no projeto, na construção, no uso e na manutenção das edificações.

O Selo é dividido em duas etapas (Projetar e Habitar) e se baseia em critérios que permeiam muitos dos ODS da ONU. O Selo fortalece a marca CAIXA como agente indutor da produção sustentável de forma inovadora e responsável, valorizando empreendimentos que adotem soluções urbanísticas e arquitetônicas de qualidade, promovam o uso racional de recursos naturais e 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 ativos, reduzindo riscos ambientais, sociais e de governança, e proporciona o reconhecimento da Instituição entre todos os atores dos mercados imobiliário e financeiro.

Empreendimentos que se destacarem em áreas específicas, mas não obtiverem a certificação, podem receber o identificador #mais como reconhecimento. As áreas de destaque incluem qualidade urbana e bem-estar, eficiência energética e conforto ambiental, gestão da água, produção sustentável, desenvolvimento social e inovação.



Até 2023,  
**443** projetos  
e + de **101** mil  
unidades habitacionais  
obtiveram o Selo Casa  
Azul + CAIXA.



# 7

## CONTEÚDOS ADICIONAIS

Relatório de Asseguração  
Sumário de conteúdo  
Créditos

**CAIXA**



GRI 2-9

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (função não executiva)

Nome	Gênero	Independência	Mandato	Outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Rogério Rodrigues Bimbi (Presidente do Conselho)	Masculino	-	23/12/2022 a 26/04/2023	-
Carlos Roberto de Albuquerque Sá	Masculino	Membro independente	24/08/2022 a 16/01/2023	-
Ricardo Magalhães Gomes	Masculino	Membro independente	26/04/2022 a 27/06/2023	-
Maria Rita Serrano	Feminino	-	29/06/2022 a 08/01/2023/ (Membro nato): 09/01/2023 a 07/11/2023	Representante dos empregados.
Istvan Karoly Kasznar	Masculino	Membro independente	22/08/2022 a 16/01/2023	-
Marcelo de Siqueira Freitas	Masculino	-	22/08/2022 a 17/03/2023	-
Pricilla Maria Santana	Feminino	-	22/08/2022 a 26/04/2023	-
Rogério Ceron de Oliveira (Presidente do Conselho)	Masculino	-	17/03/2023 até a presente data	Exerce o cargo de Secretário do Tesouro Nacional.
Edmundo Augusto Chamon	Masculino	Membro independente	17/03/2023 até a presente data	-
Eric Nilson Lopes Francisco	Masculino	Membro independente	17/03/2023 até a presente data	-
José Celso Pereira Cardoso Júnior	Masculino	-	26/04/2023 até a presente data	Secretário de Gestão de Pessoas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.
Rafael Ramalho Dubeux	Masculino	-	26/04/2023 até a presente data	Secretário-executivo adjunto do Ministério da Fazenda.
Raquel Nadal Cesar Gonçalves	Feminino	-	27/06/2023 até a presente data	-
Antônio Messias Rios Bastos	Masculino	-	16/08/2023 até a presente data.	Representantes dos empregados.
Carlos Antônio Vieira Fernandes (Membro nato)	Masculino	-	07/11/2023 até a presente data	Presidente da Caixa Econômica Federal.

### COMITÊ DE AUDITORIA (função não executiva)

Nome	Gênero	Independência	Mandato	Outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Edmundo Augusto Chamon (Presidente)	Masculino	Membro independente	15/05/2023 até a presente data	-
Leonardo Bordeaux Rego Machado	Masculino	Membro independente	02/08/2021 até a presente data	-
Breno do Carmo Moreira Vieira	Masculino	Membro independente	11/01/2024 até a presente data	-
Silvia Marques de Brito e Silva	Feminino	Membro independente	03/05/2023 até a presente data	-

### COMITÊ INDEPENDENTE DE RISCOS E CAPITAL (função não executiva)

Nome	Gênero	Independência	Mandato	Outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Eric Nilson Lopes Francisco (Presidente)	Masculino	Membro independente	13/06/2023 até a presente data	-
Luiz Henrique de Souza Lobo	Masculino	Membro independente	19/06/2023 até a presente data	-
Roberto Sobral Hollander	Masculino	Membro independente	19/06/2023 até a presente data	-

### COMITÊ DE PESSOAS, ELEGIBILIDADE, SUCESSÃO E REMUNERAÇÃO (função não executiva)

Nome	Gênero	Independência	Mandato	Outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Edmundo Augusto Chamon (Presidente)	Masculino	-	30/06/2023 até a presente data	-
Eric Nilson Lopes Francisco	Masculino	-	17/04/2023 até a presente data	-
Eduardo Soares Lucena	Masculino	Membro independente	13/02/2023 até a presente data	-

## COMITÊ DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO (função não executiva)

Nome	Gênero	Independência	Mandato	Outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Raquel Nadal Cesar Gonçalves (Presidente)	Feminino	Membro independente	21/08/2023 até a presente data	-
Antônio Messias Rios Bastos	Masculino	Membro independente	16/10/2023 até a presente data	Representante dos empregados.
Adriana Nascimento Moreira da Silva Salgueiro	Feminino	Membro independente	-	Vice-Presidente de Tecnologia e Digital) – Titular escolhido pelo Presidente da CAIXA.
Adriano Assis Matias	Masculino	Membro independente	-	Diretor Executivo de Governança, Estratégia e Marketing – Titular, conforme preconiza o regimento interno do Colegiado.

## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE (função não executiva)

Nome	Gênero	Independência	Mandato	Outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Rafael Ramalho Dubeux (Presidente)	Masculino	Membro independente	15/05/2023 até a presente data	-
Adriano Assis Matias	Masculino	Membro independente	-	Diretor Executivo de Governança, Estratégia e Marketing – Titular, conforme preconiza o regimento interno do Colegiado.
Jean Rodrigues Benevides	Masculino	Membro independente	-	Diretor Executivo de Sustentabilidade – Titular, conforme preconiza o regimento interno do Colegiado.
Henriete Alexandra Sartori Bernabé	Feminino	Membro independente	-	Vice-Presidente de Riscos – Titular, conforme preconiza o regimento interno do Colegiado.

## Emissões de GEE (tCO<sub>2</sub>e) | GRI 305-1/305-2/305-3

	Ano-base 2022	Ano-base 2023	Δ% ciclo 2023/2022
Escopo 1	45.159,61	42.644,59	-5,57%
Escopo 2	21.745,01	19.384,87	-10,85%
Escopo 3	22.762,51	24.372,93	7,07%

## Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero<sup>1</sup> | GRI 401-3

	Feminino	Masculino
Maternidade	1.604	0
Paternidade	2	1.640
Adoção	36	9

<sup>1</sup>Apesar de todas as empregadas terem direito à licença maternidade e todos os empregados à paternidade, em alguns casos o empregado pode usufruir uma licença maternidade e vice-versa.

## Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero

	Feminino	Masculino
Maternidade	1.290	0
Paternidade	2	1.635
Adoção	27	6

## Acidente típico | GRI 403-9

Região	Dias perdidos		Empr c/ Lat		Taxa absenteísmo Lat acidente típico	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-oeste	-	92	-	2	-	0
Nordeste	70	14	2	1	0	0
Norte	-	14	-	1	-	0
Sudeste	246	1.384	6	24	0,001	0,004
Sul	122	370	4	6	0	0,001
<b>Total gênero</b>	<b>438</b>	<b>1.874</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>0,001</b>	<b>0,006</b>
<b>Total CAIXA</b>	<b>2.312</b>		<b>46</b>		<b>0,007</b>	

## Acidentes de percurso

Região	Dias perdidos		Empr c/ Lat		Taxa absenteísmo Lat percurso	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-oeste	197	158	3	3	0,001	0,001
Nordeste	224	339	4	2	0,001	0,001
Norte	-	224	-	1	-	0,001
Sudeste	2.092	1.357	25	19	0,007	0,004
Sul	251	36	5	2	0,001	0
<b>Total gênero</b>	<b>2.764</b>	<b>2.114</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>0,009</b>	<b>0,007</b>
<b>Total CAIXA</b>	<b>4.878</b>		<b>64</b>		<b>0,015</b>	

## Absenteísmo CAIXA

Região	Dias perdidos		Empr c/ LTS		Total de empregados		Dias contrato de trabalho		Taxa absenteísmo por LTS	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-oeste	81.515	95.101	4.912	5.272	10.099	8.264	3.671.222	2.999.783	2,20	3,170
Nordeste	100.217	82.625	5.337	4.225	9.432	5.999	3.408.095	2.159.601	2,941	3,826
Norte	24.616	26.463	1.237	1.179	2.344	1.717	849.618	621.361	2,897	4,259
Sudeste	166.023	207.181	9.149	10.630	18.346	16.930	6.653.164	6.132.528	2,495	3,378
Sul	48.191	56.344	3.215	3.442	7.614	6.217	2.771.619	2.261.978	1,739	2,491
<b>Total gênero</b>	<b>420.562</b>	<b>467.714</b>	<b>23.850</b>	<b>24.748</b>	<b>47.835</b>	<b>39.127</b>	<b>17.353.718</b>	<b>14.175.251</b>	<b>2,423</b>	<b>3,300</b>
<b>Total CAIXA</b>	<b>888.276</b>		<b>48.598</b>		<b>86.962</b>		<b>31.528.969</b>		<b>2,817</b>	

## Doença profissional | GRI 403-10

Região	Dias perdidos		Empr c/ LAT		Taxa absenteísmo LAT doença profissional	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-oeste	7.343	8.646	40	47	0,023	0,027
Nordeste	16.731	16.173	96	84	0,053	0,051
Norte	4.747	3.967	20	20	0,015	0,013
Sudeste	18.958	20.924	108	118	0,06	0,066
Sul	3.272	6.536	23	35	0,01	0,021
<b>Total gênero</b>	<b>51.051</b>	<b>56.246</b>	<b>287</b>	<b>304</b>	<b>0,162</b>	<b>0,178</b>
<b>Total CAIXA</b>	<b>107.297</b>		<b>591</b>		<b>0,34</b>	



### Média de horas de capacitação por empregado, por gênero | GRI 404-1

Gênero	2021	2022	2023	Δ 2022/2023
Masculino	45	27,2	18,6	-26,9%
Feminino	31,9	18,7	18,4	0,5%
<b>Total horas de treinamento</b>	<b>37,7</b>	<b>22,5</b>	<b>18,5</b>	<b>-13,8%</b>

### Empregados que receberam avaliação de desempenho, por gênero | GRI 404-3

Gênero	Empregados	Percentual
Feminino	36.951	44,5%
Masculino	46.134	55,5%
<b>Total geral</b>	<b>83.085</b>	<b>100,0%</b>

### Empregados que receberam avaliação de desempenho, por categoria funcional

Tipo de função gratificada	Empregados	Percentual
Chefe de unidade	4.760	5,7%
Gerencial	19.914	24,0%
Não gerencial	36.465	43,9%
Operacional	19.897	23,9%
Profissional	2.049	2,5%
<b>Total geral</b>	<b>83.085</b>	<b>100,0%</b>

### Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero | GRI 405-1<sup>1</sup>

Gênero	2023 (%)
Masculino	78,7%
Feminino	21,3%

<sup>1</sup>Este ano, para a metodologia de apuração, foram considerados os Membros Estatutários ativos em 31/12/2023 (CAIXA), incluindo empresas do Conglomerado, conforme art. 17 do Estatuto da CAIXA (Presidente, Vice-Presidentes, Diretores, membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração e Comitê Independente de Riscos e Capital). Por isso, não foram apresentados os valores de anos anteriores. Os membros que atuam em mais de um dos Órgãos foram considerados apenas uma única vez. | GRI 2-4

### Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária

Faixa etária	2023 (%)
Abaixo de 30 anos	0%
30 a 50 anos	58,5%
Acima de 50 anos	41,5%

### Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça

Cor ou raça	2023 (%)
Preta	4,3%
Parda	13,8%
Branca	80,9%
Indígena	0%
Amarela	1,1%

### Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por PcDs

	2023 (%)
Pessoas com deficiência	2,1%
Pessoas sem deficiência	97,9%

### Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2023 (%)
Chefe de unidade	Masculino	71,5%
	Feminino	28,5%
Gerencial	Masculino	54,6%
	Feminino	45,4%
Não gerencial	Masculino	50,3%
	Feminino	49,7%
Operacional	Masculino	58,5%
	Feminino	41,5%
Profissional	Masculino	67,7%
	Feminino	32,3%
<b>Total</b>	<b>Masculino</b>	<b>55,0%</b>
	<b>Feminino</b>	<b>45,0%</b>

### Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2023 (%)
Chefe de unidade	Abaixo de 30 anos	0,27%
	30 a 50 anos	80,08%
	Acima de 50 anos	19,65%
Gerencial	Abaixo de 30 anos	0,78%
	30 a 50 anos	86,89%
	Acima de 50 anos	12,33%
Não gerencial	Abaixo de 30 anos	0,95%
	30 a 50 anos	72,63%
	Acima de 50 anos	26,41%
Operacional	Abaixo de 30 anos	1,97%
	30 a 50 anos	56,33%
	Acima de 50 anos	41,71%
Profissional	Abaixo de 30 anos	0,00%
	30 a 50 anos	62,57%
	Acima de 50 anos	37,43%
<b>Total</b>	<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>1,12%</b>
	<b>30 a 50 anos</b>	<b>71,88%</b>
	<b>Acima de 50 anos</b>	<b>27,01%</b>

## Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça	2023 (%)
Chefe de unidade	Preta	2,95%
	Parda	19,65%
	Branca	75,05%
	Indígena	0,21%
	Amarela	2,14%
Gerencial	Preta	3,79%
	Parda	23,63%
	Branca	69,80%
	Indígena	0,16%
	Amarela	2,62%
Não gerencial	Preta	3,75%
	Parda	23,66%
	Branca	68,91%
	Indígena	0,24%
	Amarela	3,44%
Operacional	Preta	3,78%
	Parda	23,49%
	Branca	69,97%
	Indígena	0,26%
	Amarela	2,47%
	Não informado	0,02%
Profissional	Preta	2,03%
	Parda	16,38%

Categoria funcional	Cor ou raça	2023 (%)
Profissional	Branca	78,31%
	Indígena	0,18%
	Amarela	3,09%
<b>Total</b>	<b>Preta</b>	<b>3,68%</b>
	<b>Parda</b>	<b>23,21%</b>
	<b>Branca</b>	<b>69,97%</b>
	<b>Indígena</b>	<b>0,23%</b>
	<b>Amarela</b>	<b>2,92%</b>
	<b>Não informado</b>	<b>0,00%</b>

## Percentual de empregados por categoria funcional, por PcD's

Categoria funcional	PCD	2023 (%)
Chefe de unidade	Pessoa com deficiência	1,50%
	Pessoa sem deficiência	98,50%
Gerencial	Pessoa com deficiência	2,67%
	Pessoa sem deficiência	97,33%
Não gerencial	Pessoa com deficiência	4,03%
	Pessoa sem deficiência	95,97%
Operacional	Pessoa com deficiência	9,61%
	Pessoa sem deficiência	90,39%
Profissional	Pessoa com deficiência	2,31%
	Pessoa sem deficiência	97,69%
<b>Total</b>	<b>Pessoa com deficiência</b>	<b>4,98%</b>
	<b>Pessoa sem deficiência</b>	<b>95,02%</b>

# Relatório de Asseguração

GRI 2-5



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
SAI/SC, Área 6580 - Bloco 02, 3º andar, sala 302 - Torre Norte  
ParkShopping - Zona Industrial (Guará)  
Caixa Postal 11619 - CEP: 71219-900 - Brasília/DF - Brasil  
Telefone +55 (61) 3362 3700  
kpmg.com.br

## Relatório de Asseguração Limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade

Ao Conselho de Administração e Diretores da  
**Caixa Econômica Federal**  
Brasília - DF

### Introdução

Fomos contratados pela Caixa Econômica Federal ("CEF") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no "Relatório de Sustentabilidade 2023" da Caixa Econômica Federal, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da administração da Caixa Econômica Federal

A administração da CEF é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – Standards); e
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07/2023 emitido pelo CFC – Conselho Federal de Contabilidade, e com base na NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 (revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e a execução dos procedimentos de forma a obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes Ltda. ("KPMG") aplica a Norma Brasileira de Gestão de Qualidade (NBC PA 01), que requer que a firma planeje, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relacionados com o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e exigências legais e regulatórias aplicáveis. Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 revisada (ISAE 3000 revised) consiste principalmente de indagações à administração da CEF e outros profissionais da CEF que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem 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 levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a. planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviriam de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- b. o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e 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 constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis;
- e. análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2023 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos critérios e diretrizes de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI;
- f. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados; e
- g. entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2023.

### Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023. 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. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

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

### Conclusão

Nossa conclusão foi formada com base nos, e está sujeita aos, assuntos descritos neste relatório.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Caixa Econômica Federal, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI.

Brasília, 31 de julho de 2024

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC SP-014428/F-0

Bernardo Moreira Peixoto Neto  
Contador.CRC RJ-064887/O-8

# Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso	A Caixa Econômica Federal relatou com base com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	GRI G4 Conteúdos Setoriais: Serviços Financeiros 2013

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização	
<b>Conteúdos gerais</b>			
<b>A organização e suas práticas de relato</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	p. 16
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	p. 7, 31
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	p. 7 "Anual", "01/01/2023 a 31/12/2023" e e-mail para contato: gersa@caixa.gov.br. O exercício é o mesmo do relato financeiro, no entanto a publicação não é simultânea.
	2-4	Reformulações de informações	p. 193
	2-5	Verificação externa	p. 7, 196
<b>Atividades e trabalhadores</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p. 16, 18, 88 e 129
	2-7	Empregados	p. 92 e 93 Para resposta ao item 2-7-b item é realizada a consulta via SQL no nível salarial 'T1-N08','T1-N07' excluindo as funções gratificadas obtendo assim os empregados que se encaixam no art. 62, da CLT.
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	p. 94 A regra utilizada para extração dos dados consiste em: empregados ativos em 31/12/2023 com a vinculação funcional CLT e Adm DL2291/86 exceto conselheiros, dirigentes e membros do Comitê de Auditoria, considerando a região referente a UF de lotação administrativa do empregado em 31/12/2023.

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Governança</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	p. 41, 188
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	p. 45 O critério diversidade não é aplicável ao disposto no artigo 17 da Lei nº 13.303/2016, de 30/06/2016.
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	p. 45
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	p. 32
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	p. 36, 47 Anualmente, o Conselho de Administração elabora o seu Plano de Trabalho, que contempla os assuntos relevantes para análise, com periodicidade definida em Leis, Decretos, normas internas e solicitações do próprio Colegiado
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	p. 7
	2-15	Conflitos de interesse	p. 54
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	p. 52
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	p. 46
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	p. 47
	2-19	Políticas de remuneração	p. 48 Não há devolução de bônus e incentivos prevista nas políticas de remuneração aplicadas aos membros do mais alto órgão de governança e aos altos executivos.
	2-20	Processos para determinação da remuneração	p. 48 Considerando a previsão legal da remuneração de administradores de empresa pública federal, a opinião dos stakeholders e consultores de remuneração não são consideradas, nem envolvidos no processo de tomada de decisão.
2-21	Proporção da remuneração total anual	p. 96	

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	p. 4
	2-23	Compromissos de política	p. 32, 56
	2-24	Incorporação de compromissos de política	p. 56, 74
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	p. 52
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	p. 52
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	p. 50
	2-28	Participação em associações	p. 90
<b>Engajamento com as stakeholders</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	p. 23, 88
	2-30	Acordos de negociação coletiva	p. 92
<b>Temas materiais</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	p. 8
	3-2	Lista de temas materiais	p. 8
<b>Crédito e inadimplência</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 120
<b>Inovação</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 76
<b>Transparência</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 60

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Transparência</b>			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	p. 21
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	<p>p. 96 O passivo de responsabilidade da CAIXA é registrado em provisão, que, em dezembro de 2023, somou o valor de R\$ 10.019.340.554,00.</p> <p>A estimativa do passivo do plano, que é coberto pelo ativo alocado para esse fim, foi feita com base na constituição de uma provisão que corresponde à CAIXA, que é de 50% do déficit apurado. Essa estimativa foi realizada de acordo com as determinações da CPC 33 (R1) e foi feita em 31 de dezembro de 2023.</p> <p>Quanto à contribuição ao plano, ela é paritária, ou seja, é realizada tanto pelo participante quanto pela patrocinadora. O participante contribui com um percentual que ele mesmo indica, sendo o mínimo de 5%. Já a patrocinadora contribui até o limite de 12% do salário de participação, que também é limitado a R\$ 49.904,77.</p>
GRI G4 Conteúdos Setoriais: Serviços Financeiros 2013	FS6	Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região e porte	p. 180
<b>Ética, conformidade e combate à corrupção</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 125
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<p>p. 50 Avaliação de riscos relacionados à corrupção é realizada em cada tipo de análise quando realizamos as pesquisas cadastrais, por exemplo. Então, essa avaliação está disseminada nas demais informações como nas análises de projetos, de fornecedores, de clientes etc.</p>
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	p. 56
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	<p>p. 56 Em 2023, não recebemos reportes de irregularidades relacionadas a rescisões de contratos em virtude de indícios de corrupção.</p> <p>Não houve rescisão/não renovação ou suspensão de contratos de fornecedores por violação de cláusulas relacionadas à corrupção, no ano de 2023.</p>





Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Ética, conformidade e combate à corrupção</b>			
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	p. 105
<b>Proteção e conservação ambiental</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 177
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa GEE) (escopo 1)	p. 191
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 2)	p. 191
	305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3)	p. 191
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	p. 129, 130
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	p. 130
GRI G4 Conteúdos Setoriais: Serviços Financeiros 2013	DMA (FS1)	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	p. 65
	DMA (FS2)	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios	p. 65 Quando a exposição de crédito do tomador com a CAIXA for acima de R\$ 10 milhões, é necessário baixar e preencher o Questionário Socioambiental antes de ir à agência.
	DMA (FS3)	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações	p. 65
	DMA (FS5)	Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais	p. 162
	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	p. 160, 162, 180
	DMA (FS9)	Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos	p. 177

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Proteção e conservação ambiental</b>			
GRI G4 Conteúdos Setoriais: Serviços Financeiros 2013	FS10	Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais	Em relação à carteira do FI-FGTS, é mandatório o contato anual com 100% das 24 empresas com as quais o fundo mantém operação, para verificar questões socioambientais. Em relação às operações da Carteira Administrada do FGTS, as interações com as 14 empresas investidas ocorrem esporadicamente, conforme os mecanismos previstos nos instrumentos de constituição dos ativos.
	FS11	Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	É realizada triagem de 100% dos ativos utilizando critérios vinculados ao setor de atuação e 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.
<b>Atração, retenção e desenvolvimento de empregados</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 99
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	p. 95
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	p. 193
	404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	p. 101, 102, 103
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	p. 104 e 193
<b>Relações de trabalho</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 162
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	p. 96
	401-3	Licença maternidade/paternidade	p. 96, 191
<b>Saúde e segurança ocupacional</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 106 O impactos potenciais são a contaminação do terreno, a suficiência das licenças e legalizações apresentadas para comprovação do atendimento às diretrizes estabelecidas em legislações e diretrizes específicas.
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 108

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Saúde e segurança ocupacional</b>			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	p. 106
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	p. 108
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	p. 106
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	p. 113
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	p. 113
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	p. 106
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	O sistema abrange as informações do PCMSO de todos os empregados CAIXA. Não há sistema de saúde auditado internamente e ou certificado por uma parte externa.
	403-9	Acidentes de trabalho	p. 191 Avaliamos como uma informação sensível e nos posicionamos pela não publicação. Não há controle sistematizado sobre essas informações, portanto, não é possível reportá-las.
	403-10	Doenças profissionais	p. 192
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 105
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade de órgãos de governança e empregados	p. 193
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	p. 105

**Relações com clientes**

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 115, 162
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	p. 113
GRI G4 Conteúdos Setoriais: Serviços Financeiros 2013	DMA (FS15)	Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	p. 136
<b>Informações claras e justas para os clientes</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 122
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	p. 124
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	p. 124
<b>Privacidade do cliente e segurança da informação</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 67
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados de clientes	p. 124
<b>Inclusão social</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	p. 136, 143, 162
GRI G4 Conteúdos Setoriais: Serviços Financeiros 2013	FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócio e discriminados por objetivo	p. 147
	FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	p. 136, 144
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	p. 143
	FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	p. 145

# Créditos

## Coordenação CAIXA

Gerência Nacional Sustentabilidade e RSA

## Consultoria GRI

blendON

## Projeto Editorial e Gráfico

blendON

## Imagens

Acervo CAIXA

Banco de imagens utilizado pela blendON

## Presidente da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

## Ministro da Fazenda

Fernando Haddad

## Presidente da CAIXA

Carlos Antônio Vieira Fernandes

## Endereço

SBS Quadra 4 Lote 3/4 Ed. Matriz

CEP: 70.092-900

Brasília-DF

## Site

<https://www.caixa.gov.br/>