



2023

RELATÓRIO INTEGRADO

CAIXA >>>





MENSAGEM DO PRESIDENTE



VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO



GERENCIAMENTO DE RISCOS



GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO



INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS



CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA



Mensagem do PRESIDENTE



À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, parceiros, investidores e clientes. Com satisfação apresentamos os resultados da CAIXA obtidos em 2023, demonstrando nossa capacidade de transformar a sociedade por meio de uma atuação pautada em valores de Espírito Público, Integridade, Sustentabilidade, Inclusão, Liderança Responsável e Governança.

A CAIXA é um banco que realiza uma conciliação nada trivial: resultados superlativos no mercado financeiro aliados a uma vocação histórica de ajudar a população carente. Atuamos nas duas frentes com a mesma dedicação. A CAIXA é um banco profundamente conectado a valores sustentáveis.

O banco traz um percentual de recursos alocados em iniciativas e setores que promovem a transição para uma sociedade mais justa e sustentável. Classificamos nossos negócios a partir da colaboração com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), causando impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima.

Não há uma necessidade mais tangível hoje na sociedade do que a de cuidar do meio ambiente. Essa é uma vocação já histórica da CAIXA que estamos intensificando a cada dia. Em 2023, a Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA somou mais de R\$ 775 bilhões em negócios.

A CAIXA tem mais de 152 milhões de clientes. Todos os dias, em 99% dos municípios brasileiros, esses clientes são atendidos em nossas agências, correspondentes, lotéricos, agências-caminhão e canais digitais. Essa capilaridade é única no país. Somos o único banco com duas agências-barco levando cidadania para a população ribeirinha da região amazônica.

E quando falamos em cidadania, temos que destacar o papel do banco no acesso à moradia digna. O Governo Federal tem na CAIXA a maior parceira para redução do déficit habitacional no país. Em 2023, alcançamos a maior contratação de crédito imobiliário da história da CAIXA, um recorde de R\$ 185,4 bilhões em financiamento habitacional. Esse valor beneficia 2,7 milhões de pessoas com acesso à moradia própria, gerando 1,3 milhão de empregos.

Somos o principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal. Contribuímos ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população.



“**Atuamos na promoção do acesso ao sistema financeiro às pessoas mais vulneráveis, ratificando o compromisso do banco para o aprimoramento de serviços bancários e de seu papel como principal parceiro do Estado na implementação de políticas públicas.**”

Realizamos o pagamento de R\$ 369,2 bilhões em benefícios sociais, alcançando 24,3 milhões de famílias somente no Bolsa Família.

Em apoio aos municípios, em 2023, foram concluídas 4,9 mil obras, totalizando o valor de R\$ 4,5 bilhões em contratos de repasse. No mesmo período, foram celebrados 5,9 mil contratos, totalizando R\$ 13,5 bilhões em investimentos. Retomamos 2,4 mil obras que estavam paralisadas, com investimentos de R\$ 9,3 bilhões.

A CAIXA alia intensa promoção das políticas públicas do Governo Federal a uma arrojada atuação no mercado. Nossa carteira de crédito é a maior do país, alcançou a R\$ 1,120 trilhão e cresceu 10,6%. Na concessão total de crédito do banco, realizamos R\$ 544,3 bilhões no acumulado de 2023.

A CAIXA investe na aceleração de sua modernização. O desafio é grande: 19,4% das operações Pix do Brasil passam pela CAIXA. A base de clientes e o enorme volume de transações requer investimento em tecnologia, um dos focos dessa gestão. Já alcançamos mais 118 milhões de poupanças digitais e somos protagonistas na construção do Real Digital (Drex).

Isso é possível porque a CAIXA é uma instituição plenamente rentável, como demonstra nosso lucro: R\$ 10,6 bilhões de reais, aumento de 15,5% em comparação ao ano anterior.

Estes resultados conduzem a empresa a uma nova fase de sua jornada, com foco na centralidade no cliente, liderança responsável e atuação pautada na governança e melhores práticas.

A CAIXA fortalece o compromisso de proporcionar serviços digitais eficientes, atuando em um modelo de gestão com o principal objetivo de entregar valores de cidadania e dignidade para a sociedade brasileira.

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

Carlos Antônio Vieira Fernandes



Sobre o RELATÓRIO



Bem-vindo ao nosso Relatório Integrado

Nas próximas páginas, você descobrirá como geramos valor ao longo do ano de 2023, por meio de uma visão clara sobre a nossa identidade, estratégia, governança e desempenho nas dimensões social e econômica.

Cada seção deste relatório foi projetada para fornecer uma visão clara e acessível dos diferentes aspectos daquilo que somos e realizamos. Encorajamos você a explorar as áreas de maior interesse e a utilizar os recursos disponibilizados para uma compreensão mais profunda das nossas atividades e resultados.

Nossos dados financeiros seguem as diretrizes contábeis brasileiras (BR GAAP), enquanto os dados não financeiros elegíveis como materiais são resultado de estudo junto aos *stakeholders*, realizado em 2023, que identificou 11 temas norteadores do conteúdo conforme materialidade apresentada a seguir, além de 3 temas estratégicos, a saber: Justiça Climática, Respeito à Biodiversidade e Risco Social.

Agradecemos seu interesse em nosso Relatório e esperamos que as informações fornecidas ofereçam uma visão valiosa e inspiradora.

Para dúvidas, reclamações ou sugestões relativas ao conteúdo apresentado, estamos disponíveis por meio do site: <https://ri.caixa.gov.br/>

Este Relatório foi produzido conforme as determinações do Tribunal de Contas da União, que estabelece as diretrizes do *framework* do Relatório Integrado como base para a produção dos documentos de Prestação de Contas Anual.

Portanto, para a produção do documento, consideramos os Capitais estabelecidos pela Estrutura Internacional para Relatório Integrado e sua relação com a Geração de Valor para a sociedade.

Adicionalmente, trazemos pela primeira vez em nosso Relatório Integrado a correlação entre os temas abordados no documento, e seus impactos nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estipulados pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Os segmentos ou tópicos em que a informação reportada tenha relação direta ou indireta com contribuição para o avanço do cumprimento dos ODS, é iniciado com a indicação visual dos objetivos relacionados à informação material ali disponibilizada.

Com esta novidade, evidenciamos em uma nova dimensão de informações a influência das ações que adotamos em 2023 ante os desafios de desenvolvimento sustentável que se apresentam para a sociedade.

Tribunal de Contas da União

O conteúdo deste documento foi produzido observando as diretrizes estabelecidas pelo TCU para a produção do Relatório de Gestão para Prestação de Contas Anual.



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Relatório Integrado

A produção do documento observou a Estrutura Internacional Para Relato Integrado.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

No decorrer do documento, indicamos quais ODS são observados conforme o tema abordado.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Capitais e Materialidade

Em 2023, revisamos os nossos temas elegíveis como materiais, a partir da aplicação de metodologia específica reconhecida internacionalmente, sob condução de empresa de consultoria especializada.

A partir da opinião das partes interessadas identificamos os temas elencados ao lado, que consideram as transformações ocorridas desde a última atualização em 2019, tais como a pandemia, questões sociais, ambientais, climáticas e as dinâmicas do mercado.

Os temas materiais observados foram correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável mais impactados pelas ações e resultados do tema.

Os ODS representam um plano de ação global para eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecer educação de qualidade ao longo da vida para todos, proteger o planeta e promover sociedades pacíficas e inclusivas até 2030.

Para a definição dos temas materiais, foram ouvidos os membros da Alta Administração (dirigentes, membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento), clientes CAIXA, fornecedores, representantes das três esferas de governo, órgãos reguladores, organizações da sociedade civil, empregados, adolescentes aprendizes e estagiários.

O processo foi complementado pelo levantamento de informações internas e levou em consideração o cenário interno e externo, por meio de pesquisas com outras instituições financeiras com foco em sustentabilidade e na materialidade. Também foram analisados estudos de mercado e de cenários, tendências, pesquisas e demais relatórios relativos ao segmento de negócios da CAIXA.

Ainda, em observância às diretrizes da Estrutura Internacional para Relatório Integrado, adotamos conceitos fundamentais de geração de valor no conteúdo, observando os Capitais propostos para os modelos de Relatório Integrado, que alicerçam a construção do documento.

Nossos Capitais	Temas Materiais	ODS
Financeiro	Desenvolvimento Urbano e Habitação	11 Cidades e Comunidades Sustentáveis
Manufaturado	Inovação, Transformação e Educação Digital	4 Educação de Qualidade, 5 Igualdade de Gênero, 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura, 12 Consumo e Produção Responsáveis
Intelectual	Políticas Públicas	5 Igualdade de Gênero, 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico, 10 Redução das Desigualdades
Humano	Ética, Integridade e Transparência	16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes
Natural	Gerenciamento de Riscos, de Liquidez e de Capital	9 Indústria, Inovação e Infraestrutura, 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis, 12 Consumo e Produção Responsáveis, 17 Parcerias e Meios de Implementação
Social e Relacionamento	Relações de Trabalho e Clima Organizacional	5 Igualdade de Gênero, 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
	Rentabilidade, Lucro e Margem Financeira	8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico, 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura, 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis, 12 Consumo e Produção Responsáveis
	Respeito aos Direitos Humanos	1 Erradicação da Pobreza, 5 Igualdade de Gênero, 6 Água Potável e Saneamento, 10 Redução das Desigualdades, 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis
	Segurança da Informação, Riscos Cibernéticos e de TI	9 Indústria, Inovação e Infraestrutura, 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes, 17 Parcerias e Meios de Implementação
	Finanças Sustentáveis e Crédito Verde	8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico, 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura, 12 Consumo e Produção Responsáveis, 17 Parcerias e Meios de Implementação
	Risco Ambiental, Climático e Transição Energética	7 Energia Limpa e Acessível, 13 Ação Contra a Mudança Global do Clima, 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes



Destques CAIXA Sociais



R\$ **369,2**
bilhões
Pagamentos de benefícios sociais

152
milhões
de clientes

R\$ **24,3**
milhões
de famílias beneficiadas no programa Bolsa Família



2,7
milhões
de pessoas com acesso à moradia própria

+de **1,3**
milhão
de empregos gerados por meio do crédito imobiliário

144,1
mil
Atendimentos realizados em nossas agências-caminhão

44,5
mil
Atendimentos realizados em nossas agências-barco



Destques CAIXA

Financeiros



R\$ **1,8**
trilhão
em Ativos Próprios

R\$ **1,5**
trilhão
Saldo de captações

R\$ **1,1**
trilhão
Alcançado pela nossa carteira de crédito

R\$ **775,1**
bilhões
Saldo em carteiras sustentáveis



R\$ **544,3**
bilhões
Concedidos em crédito

R\$ **98,4**
bilhões
Saldo em operações de infraestrutura

R\$ **56,2**
bilhões
Saldo atingido pela carteira agro

67,3 %
do mercado imobiliário nacional





Premiações CAIXA

1º lugar

Concurso de Boas Práticas Para Gestão da Ética

O prêmio reconhece boas práticas adotadas pelas Comissões de Ética para o fortalecimento da cultura ética.

2º 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.

Top of Mind

33ª edição na Categoria Poupança, realizado pelo Grupo Folha

Somos o banco mais lembrado no produto Poupança, segundo a pesquisa Top of Mind 2023 da Folha de São Paulo. O Produto foi destaque pelo 22º ano consecutivo.

2º Lugar

Categoria "Desenvolvimento" do 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).

Troféu

"Empregabilidade Jovem Brasil"

Recebemos o troféu "Empregabilidade Jovem Brasil" entregue pelo Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE). O prêmio reconhece quem faz a diferença pela inclusão produtiva no Brasil.

Top 3

"Mastercard Excellence Program"

Prêmio reconhece a atuação da CAIXA no mercado brasileiro de pagamentos. Fomos premiados na categoria Transit (aprovação das transações por aproximação em transporte público).

1º lugar

Concurso de Boas Práticas Correccionais organizado pela Corregedoria-Geral da União

São consideradas boas práticas correccionais 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.

9 Premiações

Sistema Prisma Fiscal, sendo 3 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 Fazenda, para acompanhamento da evolução das principais variáveis fiscais brasileiras sob a ótica de analistas do setor privado.

100+

Inovadoras no Uso de TI: estamos entre as 100+ Inovadoras no Uso de TI, conforme premiação realizada pelo IT Fórum

O prêmio considera o ambiente inovativo e o protagonismo da área de TI em inovação nas maiores empresas do país.

Recebemos do CIEERJ o Selo

"Amigos da Juventude"

Recebemos do CIEERJ o 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.

Prêmio

"Melhores Empresas para o Jovem Aprendiz do 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.

Selo

autorregulação bancária FEBRABAN

Mantivemos o 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".

Menção honrosa às iniciativas de capacitação para a cultura digital e criação do CAIXA Tem no Prêmio CUBIC T²

O prêmio reconhece as equipes de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) por sua influência positiva e impacto na liderança de aprendizado e desenvolvimento.

1º Lugar

19º Prêmio Banking Transformation, no Pilar bancos, categoria Meios de Pagamentos, 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.

1º Lugar

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.

Recebemos o

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

Marcas de Sucesso - Minas Gerais - Mercado Comum

Somos o banco mais lembrado no Top of Mind - Marcas de Sucesso - Minas Gerais - Mercado Comum, no segmento "Finanças".

Agência de Rating Moody's

Avaliação positiva no quesito ambiental (E2) no relatório da Moody's Global reconhecendo a nossa baixa exposição a riscos ambientais.

Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG)

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 contabilização das emissões e publicação dos inventários.

8ª posição

Ranking anual "Top Básico" e 7ª posição no ranking "Top Geral"

O prêmio reconhece as instituições cujas projeções para os principais indicadores econômicos do País mais se aproximam da realidade.

5 vezes

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.

Recebemos o

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).

Agência 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.

Avaliação

Carbon Disclosure Project (CDP)

Obtivemos nota B na avaliação ambiental do Carbon Disclosure Project (CDP). O reporte ao CDP é uma ferramenta importante para fortalecer os esforços das instituições que querem estar em conformidade com os mais altos padrões de sustentabilidade.



VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Visão Geral, Organizacional e Ambiente externo

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

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

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

Capital Social

Em observância às práticas prudenciais adotadas no Sistema Financeiro Nacional, visando garantir conformidade com as exigências dos órgãos reguladores, nosso capital social é de **R\$ 81,9 bilhões**, totalmente subscrito e integralizado pela União, enquanto o nosso capital autorizado é de **R\$ 100 bilhões**.

Nosso capital social poderá ser aumentado, após aprovação pela Assembleia Geral, até o limite do capital autorizado.



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

Nossa Visão de Futuro é "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".

Principais normas direcionadoras de nossa atuação

Normas externas

- Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969: autoriza o Poder Executivo a constituir a empresa pública CAIXA Econômica Federal (CEF) e dá outras providências;
- Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976: dispõe sobre as Sociedades por Ações;
- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016: dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016: regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Decreto nº 11.048, de 18 de abril de 2022: altera o Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, que regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

Normas internas

Internamente, possuímos um conjunto de instrumentos de governança, alinhados às diretrizes legais e regulamentares, que norteiam a atuação dos agentes de governança para garantir a efetividade e a qualidade no nosso processo decisório. Os principais instrumentos utilizados são:

- Estatuto Social: apresenta nosso objeto social e as regras de caráter geral, que tem por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa;
- Políticas: conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos nossos dirigentes, conselheiros e empregados, além das empresas do nosso Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas ainda a parceiros e terceirizados;
- Modelo de tomada de decisão: modelo que considera a diversidade das decisões tomadas diretamente na empresa na condução de seus negócios, que se pautam nos Regimentos Internos dos órgãos colegiados;
- Manuais Normativos: conjunto de normas e procedimentos relativos a nossos produtos, atividades, serviços ou assuntos a serem observados pelos nossos empregados e, no que couber, podendo ser estendidas ainda a terceirizados, 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, orientando as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos, nortear o comportamento dos agentes públicos na execução das atividades administrativas e negócios realizados em nome da CAIXA, bem como estabelece regras básicas para prevenir situações que possam suscitar conflitos entre os interesses públicos e privados e limitações às atividades profissionais paralelas e posteriores ao exercício do cargo;
- Regime de Alçadas: conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao ordenamento dos nossos negócios; e
- Arquitetura Organizacional: estabelece as finalidades e os mandatos das unidades responsáveis pela condução da empresa.



Como Geramos Valor >>>

NOSSOS CAPITAIS

Social e Relacionamento

- R\$ 369,2 bilhões pagos em benefícios sociais
- 152,4 milhões de clientes
- 2 agências-barco
- 10 agências-caminhão
- Agimos com excelência nas nossas relações

Humano

- 87 mil empregados
- 7,1 mil Estagiários e aprendizes
- Mais de 130 mil colaboradores lotéricos e correspondentes exclusivos

Financeiro

- R\$ 1,8 trilhão em ativos próprios
- R\$ 1,1 trilhão em carteira de crédito
- R\$ 1,5 trilhão em saldo de captações
- R\$ 358,3 bilhões em saldo de poupança

Intelectual

Referência em:

- Habitação
- Gerenciamento de fundos de governo
- Gerenciamento e pagamento de benefícios sociais
- Operação de programas sociais
- Projeções de variáveis financeiras e macroeconômicas

Manufaturado

- Rede presente em 99% dos municípios do país
- 26,5 mil pontos de atendimento

Natural

- Consumo de água, energia, descarte de resíduos e emissões

APLICADO AOS NOSSOS MEIOS E DIFERENCIAIS

MEIOS

Estratégia

- Plano Estratégico Institucional
- Plano de Negócios Integrado

Governança

- Visão, valores, propósito e instrumentos de governança

Empregados

- Equidade
- Inclusão
- Treinamento e reconhecimento

Ampla estrutura física e digital

Parceira estratégica do Governo Federal

DIFERENCIAIS DA CAIXA

Inclusão financeira

Protagonista na inclusão financeira da população brasileira

Agente de políticas públicas

Principal agente de políticas públicas do Governo Federal

Moradias próprias

Principal financiador de moradias próprias no país

ENTREGARAM PARA A SOCIEDADE

R\$ 44,0 bilhões adicionados à sociedade

- R\$ 26,5 bilhões em salários e benefícios de empregados
- R\$ 12,4 bilhões em remuneração de capitais próprios
- R\$ 2,8 bilhões em impostos, taxas e contribuições
- R\$ 2,3 bilhões em aluguéis

R\$ 35,7 milhões de investimento do Fundo Socioambiental CAIXA, promovendo o plantio de 235.877 mudas de plantas

Mais de R\$ 168,65 milhões aplicados em energia renovável

Apoio a 285 municípios atingidos por calamidades

Redução de 55,44% de emissões de gases do efeito estufa (GEE) comparando as emissões do ciclo de 2023 (ano base 2022) em relação a 2022 (ano base 2021)

14.8 GWh/ano de energia gerada por 163 usinas e 3 fazendas fotovoltaicas próprias

R\$ 11,7 bilhões Lucro líquido

R\$ 1,1 trilhão Carteira de crédito

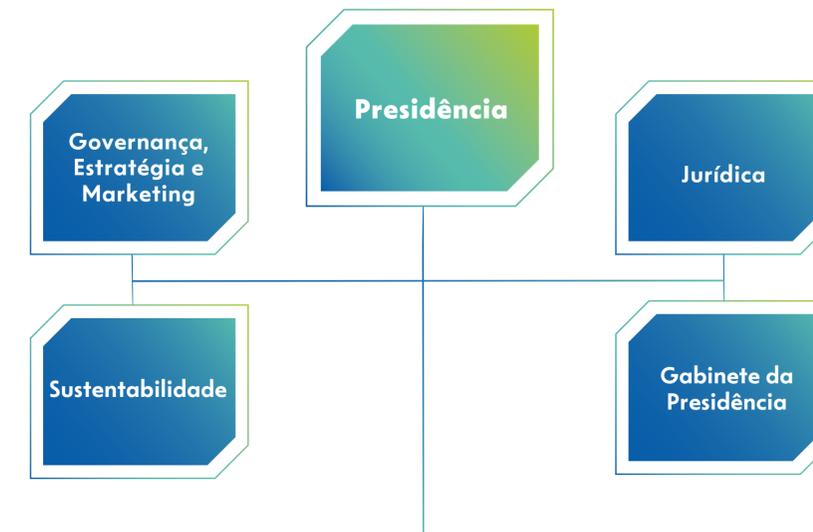
R\$ 9,2 bilhões Destinação social Loterias



Estrutura Organizacional

Consideramos que a distribuição das atividades tem como resultado natural a setorização da empresa e a delimitação do papel de cada unidade dentro da organização, de forma a minimizar lacunas na atuação das unidades, controlar e mitigar conflitos de interesses e propiciar uma instituição fluida e eficaz para o alcance do Plano Estratégico Institucional vigente.

Possuímos 12 Vice-Presidências, divididas em Unidades Negociais e Funcionais. As Unidades Negociais são responsáveis pela gestão direta dos principais elementos necessários à condução de seus negócios e, para tanto, devem prover os meios necessários para a execução da estratégia corporativa. Já as Funcionais possuem autonomia na gestão de seus processos e executam funções essenciais que apoiam a realização dos negócios como banco público, contribuindo para a geração de receitas com ganhos de escala e atuando para equilibrar produtividade e eficiência frente às especificidades de cada negócio.



Estrutura de governança corporativa



Nossa estrutura de governança, demonstrada a seguir, privilegia a deliberação colegiada, ágil e descentralizada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da Empresa e suas subsidiárias.

Para mais informações sobre nossa Governança Corporativa, consulte nossa Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, disponível a partir da página 134 deste documento.”



Ambiente Externo



Ao longo de 2023, mesmo em contexto de aperto das condições monetárias, o crescimento econômico global surpreendeu positivamente, porém, com comportamentos distintos entre as principais economias. A economia norte-americana apresentou forte dinamismo, com destaque para o desempenho favorável do consumo das famílias, sustentado, em grande medida, pelo mercado de trabalho aquecido. A zona do euro exibiu fraco desempenho em 2023, apesar da surpresa positiva na primeira parte do ano. Na China, o desempenho da atividade econômica ficou acima da meta de crescimento para o ano, apesar da dinâmica errática dos indicadores ao longo dos trimestres, em meio às dificuldades no setor imobiliário.

A inflação no mundo apresentou, em geral, desaceleração ao longo de 2023, em contexto de normalização das cadeias de suprimentos e de acomodação dos preços de *commodities*, entretanto, segue acima da meta nas principais economias, com inflação de serviços e núcleos de inflação ainda elevados. Além disso, persistem incertezas sobre a trajetória dos preços de petróleo decorrentes de possíveis desequilíbrios entre oferta e demanda dessa *commodity*, a ocorrência e intensidade de adversidades climáticas e possíveis consequências de tensões geopolíticas, a exemplo do aumento do custo do frete marítimo em razão dos conflitos no Mar Vermelho.

Nesse contexto, os principais bancos centrais promoveram aperto significativo das condições monetárias ao longo de 2023. Em que pese a percepção de encerramento do ciclo de alta de juros nas principais economias, as autoridades monetárias seguem reforçando o compromisso com o controle da inflação, destacando a necessidade de maior confiança na continuidade da convergência da inflação em direção à meta para iniciar o ciclo de corte de juros.

Em 2023, a atividade econômica brasileira apresentou desempenho melhor do que o esperado inicialmente. Pelo lado da oferta, destaque para o expressivo crescimento da agropecuária – diante da safra recorde – e para a expansão do setor de serviços, enquanto a indústria registrou desempenho mais moderado. Pelo lado da demanda, ressalta-se o crescimento do consumo das famílias e das exportações, enquanto a formação bruta de capital fixo apresentou resultado negativo. Contribuiu para o consumo das famílias, o desempenho

positivo do mercado de trabalho ao longo do ano. Entre os principais indicadores, observou-se queda da taxa de desemprego, aumento da população ocupada, maior formalização e crescimento do rendimento médio real.

No que se refere à dinâmica dos preços, após ter se mantido pressionada no início do ano passado, a inflação fechou o ano de 2023 dentro do intervalo da meta, em contexto de política monetária restritiva. A inflação observada no período ficou concentrada nos serviços e no conjunto dos itens com preços administrados. A normalização das cadeias produtivas e a redução observada nos preços de *commodities* também contribuíram para manter contida a inflação de bens.

Nesse contexto, o Comitê de Política Monetária (Copom) iniciou, na reunião de agosto de 2023, um ciclo de cortes da meta para a taxa Selic, em ritmo de 0,5 ponto percentual (p.p.) por reunião, e segue indicando desde então que esse seria o ritmo apropriado a ser adotado nas próximas reuniões para alcançar a convergência da inflação para a meta.

No que se refere à política fiscal, o setor público consolidado registrou déficit primário de 2,29% do PIB em 2023. O resultado foi negativo em R\$ 249,1 bilhões, ante superávit de R\$ 126,0 bilhões em 2022. No entanto, ressalta-se a ocorrência de fatores atípicos que impactaram o resultado do ano, tais como o pagamento do estoque de precatórios (MP 1.200/23) no valor de R\$ 92,4 bilhões e a compensação de R\$ 21,0 bilhões pela União aos estados e municípios referente às perdas de ICMS (LC 201/23). O resultado nominal, que além do resultado primário inclui a despesa com juros nominais, teve déficit de R\$ 967,4 bilhões (8,90% do PIB), maior do que o déficit de R\$ 460,4 bilhões (4,57% do PIB) registrado em 2022. A Dívida Bruta do Governo Geral (DBGG) encerrou o ano em 74,3% do PIB, com alta de 2,7 p.p. em 2023.

Nesse contexto, foi implementado em 2023, em substituição ao chamado Teto de Gastos, o novo Regime Fiscal Sustentável, que prevê, em linhas gerais, a expansão real das despesas abaixo do crescimento real das receitas, indicando assim uma perspectiva de reequilíbrio gradual das contas públicas, dependente, contudo, de uma evolução favorável das receitas. Além disso, o novo regime prevê metas desafiadoras de resultado primário, que dependem do sucesso na implementação de medidas de recomposição de receitas.

Já o crédito, após forte crescimento nos anos anteriores, apresentou desaceleração ao longo de 2023. Contudo, o endividamento e o comprometimento de renda permanecem em patamares elevados, tendo o endividamento atingido sua máxima histórica em 2022, enquanto o comprometimento atingiu esse marco durante o primeiro semestre de 2023.

A taxa de inadimplência do crédito livre para pessoas físicas, após considerável elevação até meados de 2023, apresentou recuo no segundo semestre, enquanto o índice para pessoas jurídicas seguiu em elevação, com leve acomodação no fim do ano.





GERENCIAMENTO DE RISCOS



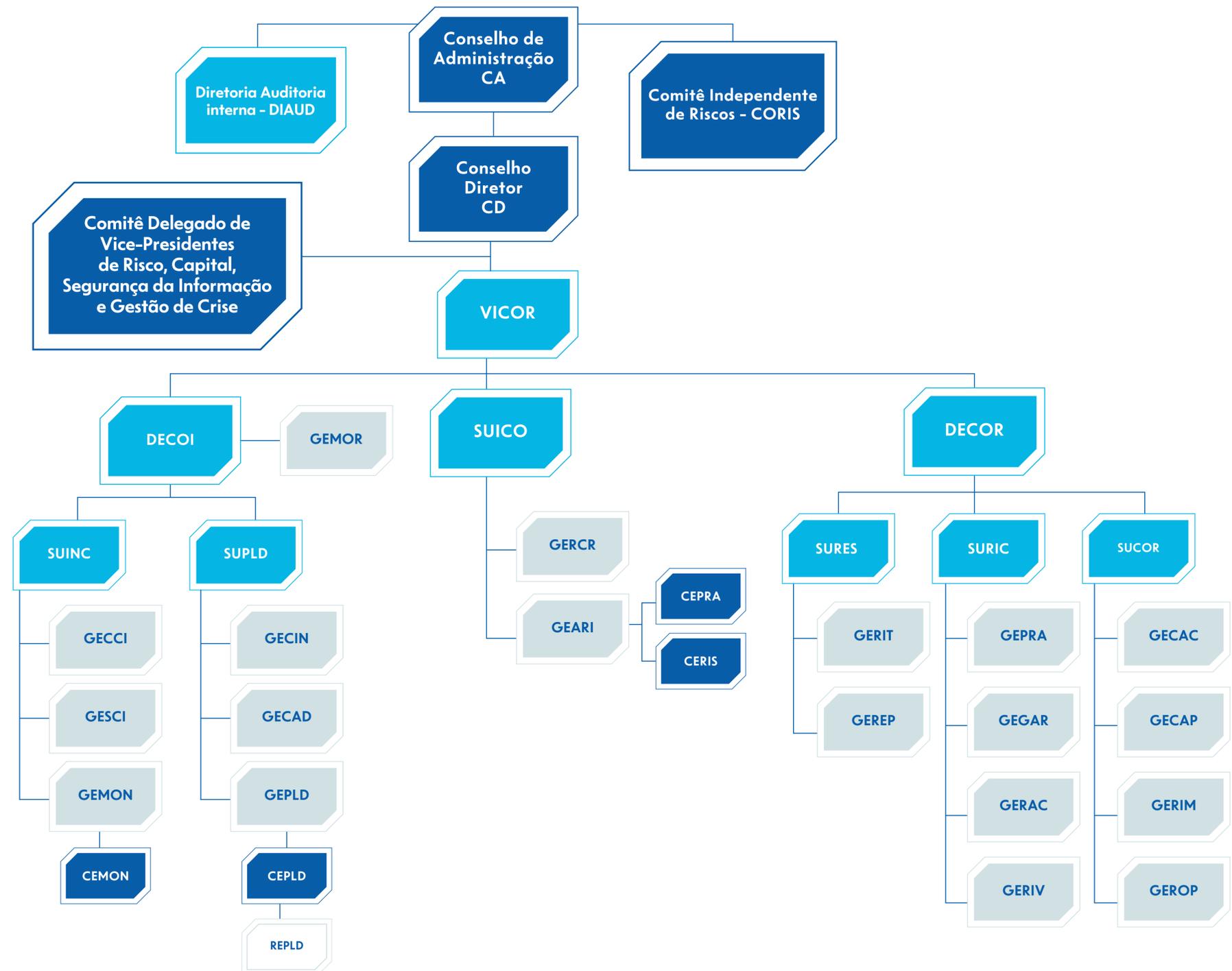
Gerenciamento de riscos



O gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das nossas atividades. Neste capítulo, exploraremos como enfrentamos situações incertas que podem impactar nossa capacidade de gerar valor e afetar nossa solvência, liquidez, rentabilidade e estrutura de capital, observando as normas regulatórias, determinações do controlador e as boas práticas de mercado.

A figura a seguir evidencia a nossa estrutura organizacional envolvida no gerenciamento de riscos e de capital, não refletindo, necessariamente, nosso organograma completo.

- VICOR** – Vice-Presidência Riscos
- DECOI** – Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade
- DECOR** – Diretoria Executiva de Riscos
- SUCOR** – SN Riscos Corporativos
- SUICO** – SN Inteligência Corporativa de Crédito
- SUINC** – SN Controle Interno e Compliance
- SUPLD** – SN Integridade e Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- SURES** – SN Riscos Especializados
- SURIC** – SN Risco de Crédito
- GEARI** – GN Avaliação de Risco de Crédito
- GECAC** – GN Risco da Carteira de Crédito
- GECAD** – GN Cadastro de Cientes
- GECAP** – GN Capital
- GECCI** – GN Compliance e Controle Interno
- GECIN** – GN Controle de Integridade
- GEGAR** – GN Garantias
- GEMON** – GN Modelo de Linhas de Defesa
- GEROP** – GN Modelagem de Risco Operacional
- GEMOR** – GN Monitoração e Validação de Modelos
- GEPLD** – GN Prevenção à lavagem de Dinheiro
- GEPRA** – GN Políticas de Recuperação de Ativos de Crédito
- GERAC** – GN Risco de Crédito Atacado
- GERIV** – GN Risco de Crédito Varejo
- GERIM** – GN Risco de Mercado e Liquidez
- GERCR** – GN Relacionamento de Crédito
- GEREP** – GN Riscos Especiais
- GERIT** – GN Segurança da Informação, Risco Cibernético e de TI
- GESCI** – GN Supervisão do Conglomerado e FUNCEF
- CEPLD** – CN Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- CEMON** – CN Monitoramento de Linhas de Defesa
- CEPRA** – CN Avaliação de Recuperação de Ativos de Crédito
- CERIS** – CN Risco de Crédito
- REPLD** – Representação Prevenção à lavagem de Dinheiro





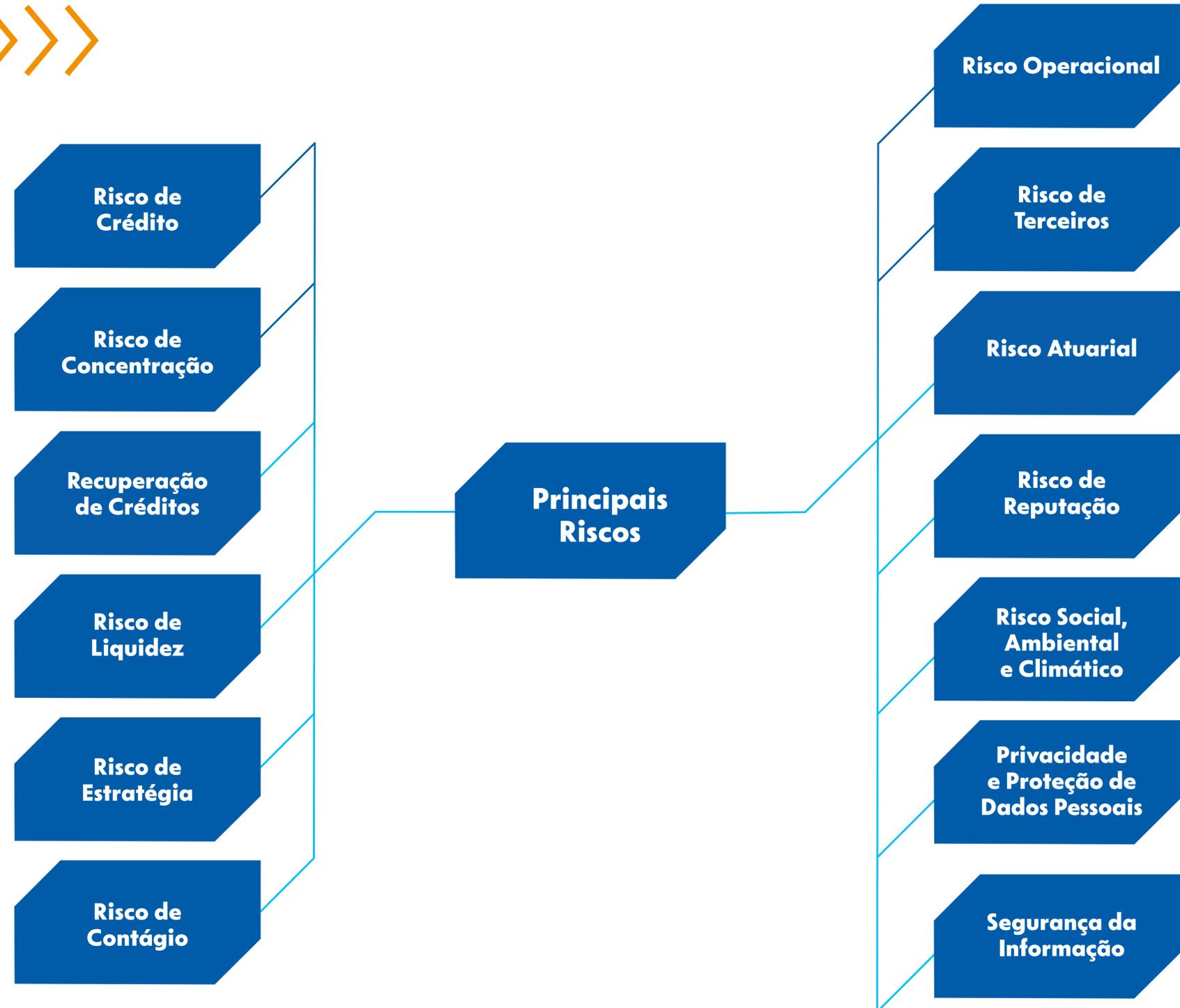
Nossos Principais Riscos

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos e de capital possui modelos, metodologias, sistemas, rotinas, e indicadores que possibilitam a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle e reporte para a mitigação de efeitos adversos resultantes dos riscos incorridos, inclusive em cenários de normalidade e de estresse.

A seguir, descrevemos os principais riscos aos quais estamos expostos:

Para mais informações sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e de capital da CAIXA, acesse nossos Relatórios de Gerenciamento de Riscos e Capital Pilar 3, disponíveis no link:

Clique aqui: [Relatórios de Gerenciamento de Riscos e Capital Pilar 3](#)



Risco de Crédito



A gestão do risco de crédito visa a manter a qualidade da carteira em níveis coerentes ao nosso apetite por risco, e sua gestão rigorosa e abrangente fornece estabilidade aos resultados financeiros, contribuindo para a geração de valor e consolidação da imagem de banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

Possuímos unidades especializadas na modelagem e avaliação do risco de crédito e controle de garantias. Contamos, ainda, com estrutura independente de validação e monitoramento dos modelos utilizados no gerenciamento do risco de crédito, visando, dessa forma, evitar conflitos de interesse e resguardar a imparcialidade dos trabalhos executados.

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

- Deterioração na qualidade creditícia em função das incertezas associadas ao cenário pós-crisis em nível mundial (pandemia e guerras);
- Elevação dos níveis de inadimplência e ativos problemáticos decorrente de cenários macroeconômicos adversos.

Dentro do arcabouço regulamentar e prudencial, e sob a ótica do risco de crédito, estamos sujeitos ao limite de exposição e ao limite global anual de crédito junto aos órgãos e entidades do setor público, definidos na Resolução CMN nº 4.995/22. Complementarmente, também temos o dever de cumprir outros limites prudenciais definidos pelo regulador, tais como o limite máximo de exposição por cliente correspondente a 25% do Capital Nível I, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.677/18.

Ainda sobre o aspecto de risco de carteira de crédito, a CAIXA está sujeita à aplicação da Resolução CMN nº 2.682/99 no que tange à provisão para crédito de liquidação duvidosa (PCLD), destacando-se que a Instituição vem se preparando para os impactos da entrada em vigor da Resolução CMN Nº 4.966/21.

Risco de Concentração



Definimos regras e limites de exposição e de concentração da carteira de crédito na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS).

Ainda, o processo de mensuração dos níveis de concentração na nossa carteira de crédito inclui metodologia de avaliação de impacto nos índices de provisão e de inadimplência em caso de cenário crítico (ocorrência de *default*) nas exposições concentradas.

Também atuamos, preventivamente, por meio do acompanhamento dos níveis de concentração, com reportes tempestivos à Alta Administração e aos gestores responsáveis.

Recuperação de Créditos



O Risco na Recuperação de Créditos caracteriza-se pela exposição de um ativo a problemas associados à honra das condições pactuadas, sejam estas originais ou modificadas mediante renegociação. Para tanto, é fomentada a busca do retorno do ativo ou, na sua impossibilidade, a minimização das perdas e prejuízos.

Trata-se de uma vertente do Risco de Crédito e, portanto, seu gerenciamento é fundamental e relevante para os nossos resultados.

Assim, gerenciar o Risco na Recuperação de Créditos implica na definição de diretrizes, no monitoramento e no desenvolvimento de metodologias e modelos que permitam a geração de resultados sustentáveis e o atendimento dos objetivos estratégicos. Os principais indicadores associados às renegociações e aos ativos problemáticos são monitorados e reportados à Alta Administração e aos gestores responsáveis, com destaque ao desempenho dos contratos renegociados e aqueles classificados como problemáticos.



Risco Operacional



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

O gerenciamento do risco operacional considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos da nossa Empresa, e, em caráter preventivo, gera informações quantitativas associadas às perdas operacionais. Por meio dessas informações, atuamos na construção de instrumentos de gestão do risco operacional, visando: à coleta dos dados; à identificação da causa raiz; ao estabelecimento das ações de mitigação; à definição da tolerância; à declaração de apetite às perdas por risco operacional; à constituição de provisão para fazer frente às perdas esperadas; à mensuração do capital necessário para as perdas inesperadas; e à avaliação de cenários de risco operacional.



Risco de Terceiros



Adotamos a terceirização de serviços e a formação de parcerias como estratégia de gestão na execução de atividades de caráter acessório e secundário em relação ao nosso objetivo principal.

O risco de terceiros engloba possíveis problemas, como falhas operacionais, financeiras, legais, de reputação e conformidade, que podem decorrer da incapacidade dos fornecedores de cumprir com suas obrigações ou de manter padrões adequados de serviço e conformidade que podem impactar adversamente e gerar prejuízos generalizados.

Neste sentido, definimos o Risco de Terceiros como as ameaças provenientes de fatores externos à instituição, podendo ter origem em fornecedores, clientes, sócios, investidores e outros parceiros comerciais.

O escopo do risco de terceiros abrange um montante de mais de 24 mil contratos e 12 mil fornecedores de diversos segmentos que dão suporte às nossas operações.

Dada a complexidade da operação e a quantidade de atores envolvidos, identificamos os terceiros relevantes para a continuidade dos negócios da Instituição por meio de metodologias proprietárias, considerando aspectos específicos decorrentes da natureza das atividades.

Considerando o ciclo de gerenciamento e monitoramento do risco de terceiros, são desenvolvidos planos de contingência pelas unidades responsáveis pela gestão operacional do contrato, abrangendo cenários de interrupção brusca dos serviços prestados com o objetivo de vincular as ações a serem executadas em resposta a esses possíveis cenários.

A identificação dos nossos fornecedores relevantes é realizada por meio de metodologias considerando a relevância para a continuidade dos nossos negócios e, no mínimo, as seguintes premissas: nosso grau de dependência em relação ao terceiro para suportar nossos processos, produtos e serviços; grau de relevância dos processos, produtos e serviços suportados pelo terceiro para o atingimento dos nossos objetivos empresariais; e estimativa de perda financeira decorrente de risco operacional nos casos em que houver a interrupção do serviço prestado pelo terceiro.

Risco Atuarial



Somos mantenedores de benefícios pós-emprego aos empregados, os quais compõem o cálculo atuarial, e estão subdivididos em três grupos:

Previdência Complementar Fechada, como patrocinadora da Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF);

Auxílio/Cesta Alimentação, benefício que advém da concessão por via judicial a uma parcela restrita de seus empregados; e

Programa de Assistência à Saúde em modalidade autogestão, o Saúde Caixa.

Definimos o risco atuarial pela variação ou não aderência das premissas e/ou parâmetros adotados no momento do cálculo atuarial. Decorre, especialmente, da inadequação de hipóteses e premissas atuariais estabelecidas em cenário base, no momento do custeio dos planos, que podem trazer volatilidade aos resultados esperados.

A exposição ao risco atuarial é evidenciada pela condição de patrocinadora e mantenedora de benefícios pós-emprego oferecidos para os nossos empregados. Para fazer frente a esse risco, é realizada provisão em nosso balanço, apurada conforme diretrizes do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC 33 (R1).

Risco de Reputação



Gerimos o risco decorrente da percepção negativa sobre a Instituição por parte de clientes, empregados, contrapartes, acionistas, investidores, fornecedores ou supervisores por meio de políticas e normas que definem as premissas e diretrizes que norteiam o relacionamento com seus diferentes grupos de *stakeholders*.

Mensuramos o grau de risco de reputação ao qual estamos expostos por meio de indicadores que avaliam o nível de satisfação dos *stakeholders* com relação aos processos, produtos e serviços ofertados pelo Banco, o que permite monitorar, de forma preventiva e tempestiva, mudanças adversas com relação à imagem da Instituição.

Nosso monitoramento é periódico e contínuo, subsidiando a Alta Administração e as demais unidades da CAIXA no processo de tomada de decisões, no planejamento das atividades e na condução do relacionamento com os seus *stakeholders*.

Disponibilizamos, ainda, diversos canais para que clientes, usuários e demais partes relacionadas possam solucionar dúvidas e registrar reclamações, como é o caso do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Ouvidoria, das redes sociais e das Agências, sejam elas físicas ou digitais.



Risco de Liquidez



Utilizamos indicadores de liquidez gerenciais e regulamentares para identificar tempestivamente as tendências dos fluxos financeiros a fim de reconhecer a necessidade de mudanças na estratégia.

Os limites dos indicadores Liquidez de Curto Prazo (LCR) e Liquidez de Longo Prazo (NSFR) estabelecidos na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS) possuem nível de risco prudencial, permitindo atuação preventiva e tempestiva em caso de cenários adversos.

Realizamos avaliações voltadas a identificação de mecanismos e instrumentos que permitem a obtenção de recursos necessários à reversão de posições que coloquem em risco a situação econômico-financeira da instituição, englobando as alternativas de liquidez disponíveis nos mercados financeiros e de capitais.

A liquidez da Instituição é acompanhada diariamente pelas áreas responsáveis, determinando ajustes, quando necessários, nas estratégias de captação e aplicação de recursos.



Risco de Estratégia



O risco de estratégia é decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.

O gerenciamento do risco da estratégia considera as etapas definidas para gestão da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, assegurando que as decisões tomadas apresentem governança adequada, estejam em conformidade às normas externas, tenham participação ativa da Alta Administração e estejam ancoradas em informações de mercado, cenários macroeconômicos, capital de risco, a partir de modelos, sistemas, rotinas e procedimentos.

A avaliação dos resultados está associada ao desempenho de indicadores e projetos estratégicos de forma consolidada proporcionando uma análise que permite a identificação de riscos que podem impactar nos nossos resultados, além de apontar desafios e oportunidades para fortalecer a posição protagonista da CAIXA como principal parceiro do Governo e agente transformador para uma sociedade mais justa e menos desigual.



Risco de Contágio



O gerenciamento do risco de contágio avalia a possibilidade de ocorrência de perdas para as entidades integrantes do Conglomerado ou outras partes relacionadas, que ensejam a necessidade de suporte financeiro pela CAIXA, decorrentes, inclusive, da inexistência ou ineficiência de processos de monitoramento das empresas do Conglomerado.

Mitigamos esse risco identificando as áreas envolvidas, as responsabilidades e os reportes necessários, com alinhamento à nossa Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital, além de outras ações, com destaques para:

- Emissão de relatório de avaliação, sob a ótica de 2º Linha de Defesa, quanto ao processo de gerenciamento do Risco de Contágio;
- Fornecimento de subsídios sobre o gerenciamento de Risco de Contágio, para o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP), para o Plano de Recuperação e para a Declaração de Apetite por Riscos;
- Aplicação de metodologia para o Risco de Contágio com o intuito de avaliar a necessidade de aporte financeiro de aporte financeiro pela Controladora nas Subsidiárias do Conglomerado CAIXA, como forma contínua de aprimoramento da gestão de Riscos de Contágio;
- Cálculo do Indicador de Exposição ao Risco de Contágio (IERC);
- Cálculo do Indicador de Risco de Contágio da Participada (IRCP).

Risco Social, Ambiental e Climático



O gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos prevê mecanismos para a identificação e o monitoramento desses riscos incorridos pela Instituição em decorrência dos seus produtos, serviços, atividades ou processos e das atividades desempenhadas por contrapartes e fornecedores.

Avaliamos esses riscos nos nossos relacionamentos ao definir sobre o fornecimento, ou não, de crédito, financiamento ou relacionamento com empresas, pessoas e fornecedores, de acordo os riscos identificados.

A avaliação e o gerenciamento do risco social, ambiental e climático garantem o alinhamento à legislação vigente, à estratégia corporativa e às boas práticas de mercado, sendo vedadas no relacionamento com partes interessadas práticas que não estejam aderentes às exigências de caráter social, ambiental e climático da Instituição.

Em 2023, publicamos o primeiro Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos – GRSAC, disponível para consulta pública no site da instituição, no qual foram descritas as nossas práticas de Governança, Estratégia e Gerenciamento desses Riscos.

A estratégia de gestão do risco social, ambiental e climático deve ser baseada na relevância dos riscos identificados e visa assegurar o alinhamento da gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e relacionamento com as partes interessadas às diretrizes gerais que norteiam a nossa responsabilidade social, ambiental e climática, sendo observado o disposto na Política Institucional CAIXA.

Nosso gerenciamento considera:

- Diretrizes específicas para setores e segmentos sensíveis e atividades que representem maior potencial de impacto socioambiental.
- As mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas e de mercado.
- A perspectiva de mudanças climáticas extremas e potenciais consequências econômicas e sociais.

No que se refere aos fatores de risco social, ambiental e climático, os riscos são tratados em processos e procedimentos a partir da relevância e proporcionalidade na qual estamos expostos ao evento.

A violação aos direitos humanos configura evento de risco social, conforme Resolução CMN nº 4.943/2021. Como forma de prevenção, possuímos normas que disciplinam o tema, entre elas a Política Institucional CAIXA, a qual repele toda e qualquer violação de direitos e garantias fundamentais, atos lesivos a interesse comum e práticas de atos discriminatórios. Além disso, dispomos de normas que orientam a conduta dos empregados a fim de mitigar o risco social: Política de Pessoas para o Conglomerado CAIXA, Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes e Política de Combate e Prevenção ao Assédio Sexual e Moral e à Discriminação.

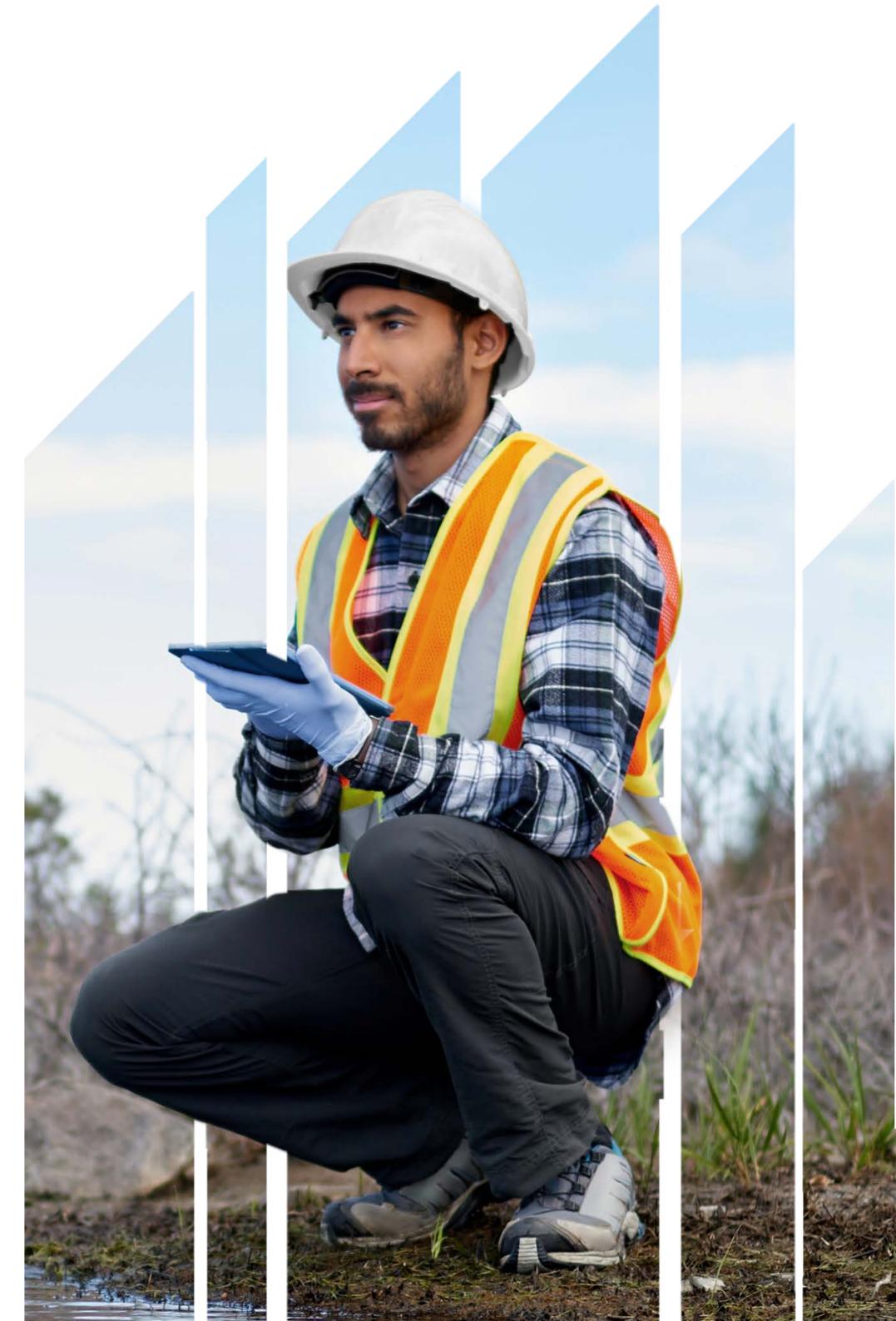
No que diz respeito à concessão de crédito, é vedada a concessão a tomador constante na relação de empregadores do Ministério do Trabalho e Emprego que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo; e a tomador cujos dirigentes tenham sido condenados por trabalho infantil, trabalho escravo, crime contra o meio ambiente, assédio moral ou sexual ou racismo.

Ainda somos signatários, desde 2009, dos Princípios do Equador, em que são avaliados, para projetos enquadrados, aspectos sociais tais como condições de trabalho e emprego, saúde e segurança de comunidades afetadas, aquisição de terra e reassentamento involuntário, além de aspectos específicos voltados aos povos indígenas.

No que diz respeito ao relacionamento com nossos clientes, adotamos critérios e avaliação de risco proporcionais à exposição observada, para tomadores que exerçam atividades potencialmente poluidoras ou que utilizem recursos ambientais, sujeitas ao licenciamento ambiental. Uma vez contratada a operação de crédito, esses clientes passam a observar cláusulas e condições socioambientais e a serem monitorados no âmbito da carteira de crédito da CAIXA.

Ainda em relação à base de clientes, repudiamos o relacionamento com clientes que constem na lista de trabalho escravo e que possuam embargos ambientais. Quando identificada a presença de cliente da CAIXA nessas bases de dados, são adotadas medidas sob a ótica do cumprimento do contrato, bem como providências junto aos órgãos responsáveis pela investigação e fiscalização.

Ademais, instituímos cláusulas contratuais de vencimento extraordinário/antecipado para os casos de descumprimento de legislação e de regulamentações, incluindo as relativas a trabalho análogo ao escravo, a trabalho infantil, à saúde e à segurança ocupacional.



Privacidade e Proteção de Dados Pessoais



Reafirmamos nosso compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais, em atendimento aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Esse compromisso está refletido em nossa Política de Segurança e Informação, que estabelece diretrizes de segurança da informação, segurança cibernética, segurança física de ambientes e de pessoas, segurança de canais, produtos e serviços, privacidade e proteção de dados pessoais, continuidade de negócios, e tratamento de dados e informações aplicáveis a todos os usuários dos ativos de informação, inclusive os do Conglomerado CAIXA.

Nossa Política é revisada periodicamente e está disponível em sítio específico: <http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>.

Em atenção ao princípio da transparência previsto na LGPD, disponibilizamos em nosso sítio eletrônico uma página dedicada à privacidade, contemplando informações relevantes no que se refere ao tratamento de dados pessoais, com destaque para:

- **Aviso de Privacidade:** que visa demonstrar como nós realizamos o tratamento dos dados pessoais de clientes, usuários, beneficiários de programas sociais ou qualquer pessoa que se relacione com a instituição;

- **Canais de atendimento:** por meio dos quais os titulares de dados pessoais podem exercer os direitos previstos na LGPD;

- **Identidade e informações de contato com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:** cujas atribuições estão definidas na LGPD e incluem o atendimento às comunicações de titulares e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Para mais informações, acesse <https://www.caixa.gov.br/privacidade/Paginas/default.aspx>

Em observância ao artigo 50 da LGPD (Lei 13.709/2018), dispomos do Programa de Governança em Privacidade bem como adotamos ações contínuas de treinamento e conscientização de empregados.

Segurança da Informação



O Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) é um sistema de gestão corporativo voltado para a Segurança da Informação (SI) que inclui toda a abordagem organizacional usada para proteger a informação empresarial e seus critérios de Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade e Autenticidade.

O SGSI é composto:

- Pela nossa Política de Segurança e Informação e normas complementares;
- Pelo Plano Diretor de Segurança da Informação – PDSI;
- Pelos Controles Específicos de SI;
- Pela organização da SI na CAIXA;
- Pelas estratégias, medidas, controles, e demais instrumentos usados para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar a segurança da informação na CAIXA.

O processo de organização da SI é obtido por meio da definição da estrutura de governança da SI que orienta e controla as atividades que possam afetar a segurança das informações. Na CAIXA, a estrutura de governança da SI é composta:

- Pela unidade gestora da segurança da informação na CAIXA, GN Segurança da Informação, Risco Cibernético e de TI, vinculada à SN Riscos Especializados e à Diretoria de Riscos;
- Pelo Comitê de Segurança da Informação, Privacidade e Governança de Dados – CSIPGD;
- Pelo Gestor de Segurança da Informação – GSI;
- Pelo Comitê Delegado de Risco e Segurança.

A estratégia de Gestão da Segurança da Informação é composta, ainda, pelo Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI 2020 – 2023). O PDSI orienta a construção e planejamento de ações que visam a elevar o grau de maturidade da CAIXA em Segurança da Informação.

Toda organização e instrumentos corporativos descritos são balizados por *frameworks* e boas práticas de mercado, os quais visam a constante evolução dos controles relacionados à Segurança da Informação e se traduzem em diversas ações de melhoria da proteção das informações CAIXA.

Há de se destacar, em 2023, nossa atuação em sucessivas ações de capacitação e sensibilização em segurança da informação, com destaque para a Semana de Segurança e Privacidade, bem como a realização de exercícios e palestras regulares relacionados à identificação de *phishing*.



Desafios/Incertezas



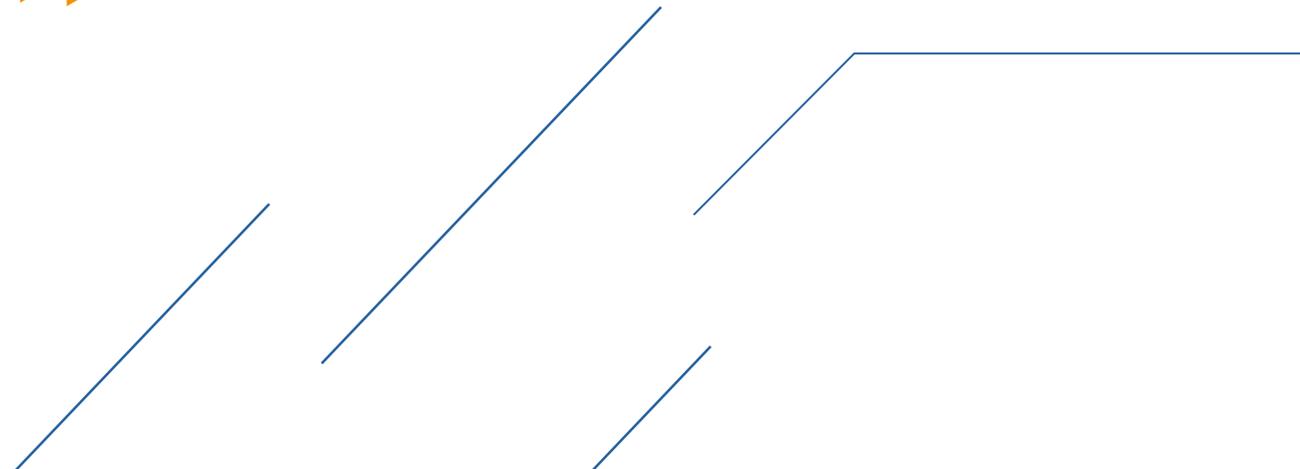
Para 2024 é esperado que as medidas adotadas pelo Governo Federal, como a continuidade da política de valorização do salário-mínimo e o Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes (Desenrola Brasil) para as famílias de baixa renda, ou a própria dinâmica do cenário macroeconômico, como a queda da taxa Selic e da recuperação do emprego, reverberem sobre a demanda por crédito no país.

Assim, visto que a CAIXA é um importante *player* no mercado de crédito brasileiro, com mais de R\$ 1,1 trilhão em carteira (ref: DEZ 23), permanecem os desafios relacionados ao controle da qualidade da carteira de crédito ao tempo que esta Instituição se mantém como importante parceiro do Governo Federal na execução de políticas públicas que visam o desenvolvimento econômico e social do país.

Em relação aos impactos regulamentares, ressaltamos a Resolução CMN nº 4.966/2021, que dispõe sobre os conceitos e os critérios contábeis aplicáveis a instrumentos financeiros, bem como para a designação e o reconhecimento das relações de proteção (contabilidade de *hedge*) pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Esta Resolução, com previsão de entrada em vigor em JAN/25, possui impacto nos processos relacionados ao risco de crédito, a exemplo da constituição de provisão e marcação de ativos problemáticos.

Por fim, reforçamos que a CAIXA possui desafios contínuos, a exemplo das demais Instituições Financeiras de grande porte, em relação ao aprimoramento de suas políticas, processos, procedimentos, sistemas e modelos utilizados nas atividades de gerenciamento de Riscos e de Capital.





GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO



Nossa Estratégia



Sob a perspectiva de avançar em desempenho e crescer em participação social no futuro próximo, a nossa estratégia nos direciona ocupar o protagonismo como o principal parceiro da União, Estados e Municípios e agente transformador para uma sociedade mais justa e menos desigual.

Nossa Estratégia Corporativa do Conglomerado é construída a partir de um diálogo institucional estruturado, norteado por estudos de análises de cenários e tendências que observam aspectos relevantes associados ao ambiente concorrencial, regulamentar, de riscos, macroeconômico e tendências para, no mínimo, os próximos cinco anos.

Com isso, garantimos a convergência dos nossos esforços para o atendimento às prioridades dos clientes e do controlador, bem como à adoção das melhores práticas de governança do mercado.

Da Estratégia Corporativa desdobram-se diretrizes para a definição das estratégias de clientes e canais, do Plano de Negócios Integrado e Plano Orçamentário, do Plano de Orientação para as Participadas bem como dos programas de avaliação e reconhecimento de pessoas.



Nesse contexto, temos nosso Plano Estratégico Institucional (PEI), ciclo 2023-2028, que direciona o Conglomerado CAIXA a 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.

Estrutura da Estratégia CAIXA



Apresentamos a seguir a estrutura com os elementos de nossa estratégia corporativa:



A estratégia contida no PEI é suportada pelo Plano de Negócios Integrado (PNI), construído com o escopo mínimo de 1 ano, que traduz de forma objetiva a execução da Estratégia.



Plano Estratégico Institucional (PEI)



Zelamos pela construção de relacionamentos perenes e convergentes ao perfil de cada cliente, usuários, parceiros comerciais e parceiros institucionais, bem como pela melhoria constante de processos, visando a redução de custos e a maior eficiência na execução dos negócios, agregando valor nas suas relações mediante o reconhecimento de sua opinião.

Valores que integram o PEI:





Os Objetivos Estratégicos indicam os principais desafios a serem alcançados pela organização, orientam a execução da Visão de Futuro da empresa e se conectam e fortalecem o Propósito da Instituição, que expressa a razão de ser da CAIXA.

A fim de que os objetivos se realizem e o crescimento seja alcançado, impulsionando a CAIXA para ocupar com destaque sua vocação histórica de gerar valor à sociedade, a estratégia de longo prazo traduz grandes avanços institucionais em respostas efetivas às oportunidades de evoluir e consolidar cada vez mais a CAIXA como Instituição Financeira sólida, que não para de se desenvolver, de diversificar e ampliar sua atuação.

Nossos resultados são avaliados e monitorados pela Alta Administração de forma recorrente, objetivando analisar o desempenho e, conforme o cenário, redirecionar rumos.

Por fim, nossos objetivos estratégicos estão alinhados também à Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil, e às seguintes diretrizes do Plano Plurianual da União (PPA):



- Diretriz I** O aprimoramento da governança, da modernização do Estado e da gestão pública federal, com eficiência administrativa, transparência da ação estatal, digitalização de serviços governamentais e promoção da produtividade da estrutura administrativa do Estado.
- Diretriz II** A busca contínua pelo aprimoramento da qualidade do gasto público, por meio da adoção de indicadores e metas que possibilitem a mensuração da eficácia das políticas públicas.
- Diretriz III** A articulação e a coordenação com os entes federativos, com vistas à redução das desigualdades regionais, combinados: processos de relacionamento formal, por meio da celebração de contratos ou convênios, que envolvam a transferência de recursos e responsabilidades; e mecanismos de monitoramento e avaliação.
- Diretriz VIII** A promoção e defesa dos direitos humanos, com foco no amparo à família.
- Diretriz IX** O combate à fome, à miséria e às desigualdades sociais.
- Diretriz XIII** A promoção da melhoria da qualidade ambiental, da conservação e do uso sustentável de recursos naturais, considerados os custos e os benefícios ambientais.

- Diretriz XV** A ampliação do investimento privado em infraestrutura, orientado pela associação entre planejamento de longo prazo e redução da insegurança jurídica.
- Diretriz XVI** A ampliação e a orientação do investimento público, com ênfase no provimento de infraestrutura e na sua manutenção.
- Diretriz XVIII** A ênfase no desenvolvimento urbano sustentável, com a utilização do conceito de cidades inteligentes e o fomento aos negócios de impacto social e ambiental.
- Diretriz XIX** A simplificação e a progressividade do sistema tributário, a melhoria do ambiente de negócios, o estímulo à concorrência e a maior abertura da economia nacional ao comércio exterior, priorizando o apoio às micro e pequenas empresas e promovendo a proteção da indústria nacional em grau equivalente àquele praticado pelos países mais industrializados.
- Diretriz XX** O estímulo ao empreendedorismo, por meio da facilitação ao crédito para o setor produtivo, da concessão de incentivos e benefícios fiscais e da redução de entraves burocráticos.

Com vistas à busca por resultados cada vez mais sustentáveis, alinhados ao PEI 2023-2028 e às diretrizes de gestão CAIXA, desenvolveu-se o Plano de Negócios Integrado (PNI) para o exercício de 2024.

Plano de Negócios Integrado (PNI)



O PNI é uma peça tática que alinha nossas atividades negociais e corporativas, para que as unidades atuem em conjunto na execução da estratégia, primando pela eficiência e rentabilidade.

O PNI materializa as ações de curto prazo, importante movimento de fortalecimento da estratégia corporativa.

O Plano foi elaborado a partir do monitoramento da estratégia discutida em nossas instâncias colegiadas, envolvendo Diretores Executivos, Conselho Diretor, Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, fortalecendo o diálogo estratégico, e ainda considerando temáticas de riscos, *Asset Liability Management* (ALM), mercado bancário, orçamento, conjuntura macroeconômica e crédito.

Identificamos elementos mercadológicos, considerando os segmentos de atuação Varejo, Atacado e Governo e analisamos tendências táticas, vantagens e oportunidades competitivas em relação aos negócios de Habitação e Loterias.

Promovemos discussões transversais, buscando integração e sinergia entre as unidades, em busca do mapeamento das necessidades e definição dos objetivos estratégicos:

- Realizamos diagnóstico da nossa cultura organizacional realizada por empresa especializada, com discussão sobre elementos que balizassem a definição de uma cultura alvo;
- Definimos a ambição e os objetivos táticos para os segmentos e negócios que compõem o PNI;
- Identificamos iniciativas que orientassem a execução das ações prioritárias para a sustentação do PNI.

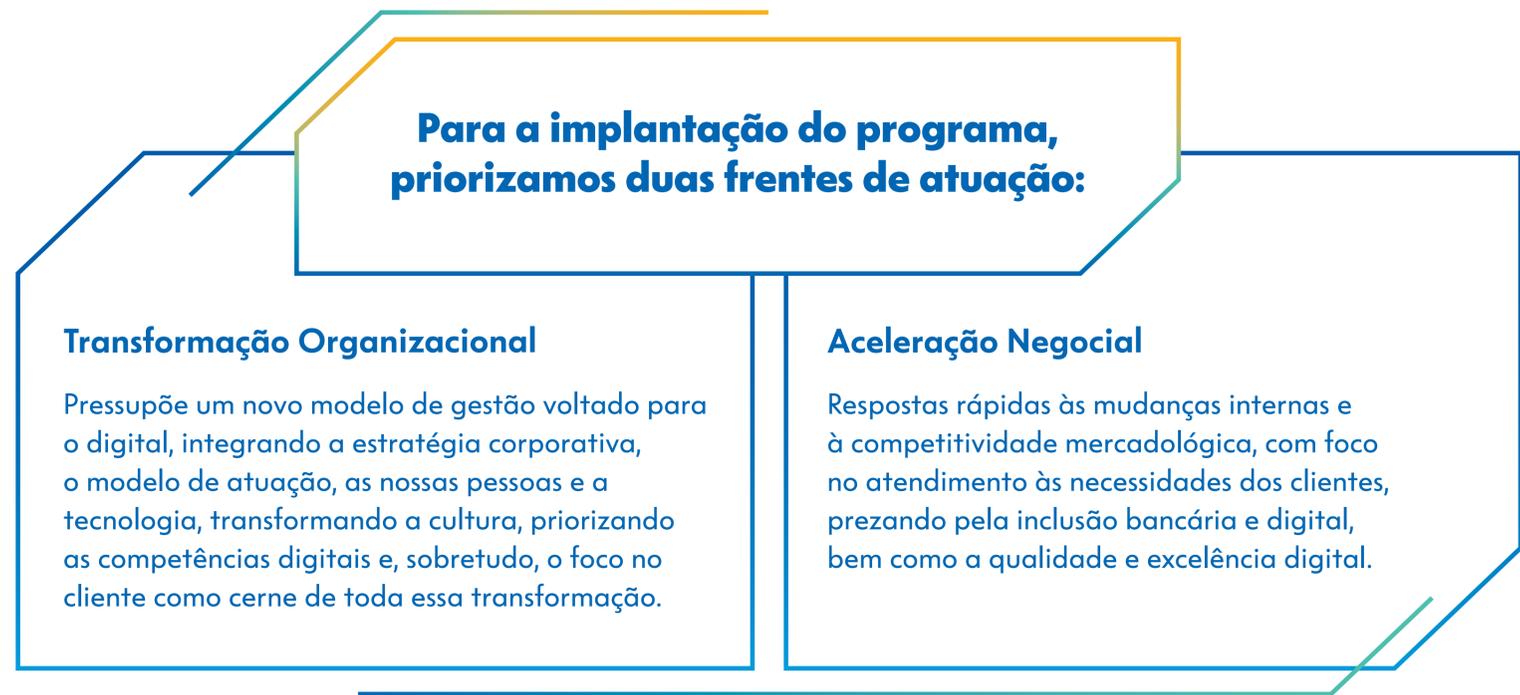


O Plano de Negócios, por fim, materializa as ações de curto prazo, importante movimento de fortalecimento da estratégia corporativa, garantindo diálogo institucional voltado à transformação e modernização da empresa, e que busca alavancar resultados, rentabilizar negócios, racionalizar processos, além de garantir clima organizacional CAIXA.

Programa CAIXA Digital >>>

Ainda em dezembro de 2023 aprovamos o Portfólio Corporativo CAIXA como desdobramento do Plano Estratégico Institucional 2023-2028, contemplando o Programa CAIXA Digital.

O **Programa CAIXA Digital** visa transformar o relacionamento com clientes, empregados e parceiros, entregando valor, promovendo eficiência e desenvolvendo modelos de negócio digitais, inovadores e sustentáveis.



O Novo Modelo de Atuação CAIXA favorece a atuação orientada ao cliente, considerando a entrega de valor em toda a sua jornada de vida, a partir dos seguintes pilares:



A transformação digital vai fortalecer a CAIXA como instituição moderna, digital e eficiente, capaz de promover a transformação social e ambiental do país, transformar o relacionamento com clientes, empregados e parceiros, entregando valor, promovendo eficiência e desenvolvendo modelos de negócios digitais, inovadores e sustentáveis.

Nossa estratégia e a Transformação Social do País



Adotamos postura propositiva e atuamos continuamente para avançar em desempenho e crescer em participação social ao longo de todo o período 2023-2028, reforçando nosso protagonismo como a principal parceira do Governo Federal e agente transformador para uma sociedade mais justa.

Nesse sentido, o Propósito de “Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas” enfatiza a atuação da CAIXA e expressa sua identidade estratégica construída ao longo de 163 anos de realização de sonhos dos brasileiros.

Motivada por nossa vocação social, e pela relevância de nossa atuação para a retomada do crescimento da economia, mantivemos a habitação de interesse social urbana como foco, além de sermos referência e liderarmos no financiamento habitacional, promovendo o acesso à moradia digna.

Ainda, evidencia-se nossa relevância no apoio ao desenvolvimento do País por meio do atendimento aos diferentes segmentos das esferas Federal, Estadual e Municipal, inclusive o judiciário e Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), além de ser um dos principais agentes do Novo PAC, um programa de investimentos coordenado pelo Governo Federal, em parceria com o setor privado, estados, municípios e movimentos sociais. Todo o esforço conjunto é para acelerar o crescimento econômico e a inclusão social, gerando emprego e renda, e reduzindo desigualdades sociais e regionais.

Outra vocação social histórica da CAIXA, como agente de transformação e parceira do Governo Federal, sobressalta em relevância no atendimento às demandas com vistas a promover a cidadania financeira e inclusão social, por meio de iniciativas marcantes, como o pagamento dos programas sociais de transferência de renda e de benefícios, notadamente, o Bolsa Família e o Auxílio Brasil, por meio da rede da CAIXA presente em mais de 99% dos municípios do país.

A crescente incorporação dos princípios Ambiental, Social e Governança (ESG – *Environmental, Social and Governance*), de forma global, tem promovido a aceleração das mudanças empresariais e é destaque na CAIXA, em especial ao reafirmar seu compromisso como importante impulsionadora do crescimento inclusivo e sustentável, com governança fortalecida, eficiente e tempestiva.



Modelo de Governança em relação às empresas do Conglomerado



A gestão do Conglomerado CAIXA é pautada pela Política Institucional CAIXA e pelas Políticas Corporativas, com destaque para as Políticas de Controle Interno, Compliance e Integridade, de Gerenciamento de Risco do Conglomerado CAIXA, de Transações com Partes Relacionadas, de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da CAIXA, além do Código de Ética e de Conduta da CAIXA.

Adotamos práticas de governança e controle proporcionais à relevância, à materialidade e aos riscos dos negócios e estabelecidos procedimentos e rotinas cujo propósito é garantir o alinhamento estratégico e o alcance de resultados sustentáveis do Conglomerado.

No papel de controladora, realizamos o monitoramento periódico das empresas do Conglomerado para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e aderência estratégica das participações, sob as perspectivas de Governança, Alinhamento Estratégico, Resultados Econômico-Financeiros, Controles Internos, PLD/FTP, Riscos Especiais e Responsabilidade Socioambiental e Climática. Em decorrência do monitoramento, são realizados reportes aos órgãos de governança internos para assegurar a aderência das estratégias das participações às diretrizes do Conglomerado CAIXA.

As decisões de investimento e desinvestimento da CAIXA baseiam-se na oportunidade de negócio, na complementariedade dos produtos e serviços, na similaridade e na ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias, sendo norteadas por regras e práticas de governança corporativa, transparência e pela independência e autonomia das empresas envolvidas.

No papel de acionista, fazemos a indicação de dirigentes e conselheiros para os órgãos de governança de suas participações societárias de acordo com a previsão estatutária e acordos de acionistas, todavia, embora exerçam tal direito, os administradores atuam de forma independente voltada aos interesses das Companhias conforme previsão legal.

Por meio da indicação de tais representantes, participamos das Assembleias Gerais das empresas em que detemos participação direta para deliberação sobre matérias previstas na legislação vigente e nos estatutos das Companhias.



Operacional Não Operacional % Participação Econômica



Declaração de Apetite ao Risco – Risk Appetite Statement (RAS)



Promovemos a Gestão de Riscos através da adoção de medidas de tratamento específicas, tanto no aspecto qualitativo como quantitativo, em relação aos seguintes temas:

- Crédito e Produtos
- Solvência e Resiliência
- Operacional e Resultado
- Outros Impactos e Riscos

A RAS guarda diversos pontos de convergência e de complementaridade de visões, fazendo parte da estrutura de Governança Corporativa e que sustenta a execução dos objetivos estratégicos institucionais.

Adotamos todas as medidas necessárias para avaliação, tratamento, monitoramento, mensuração, mitigação e alocação de capital para riscos identificados como relevantes.

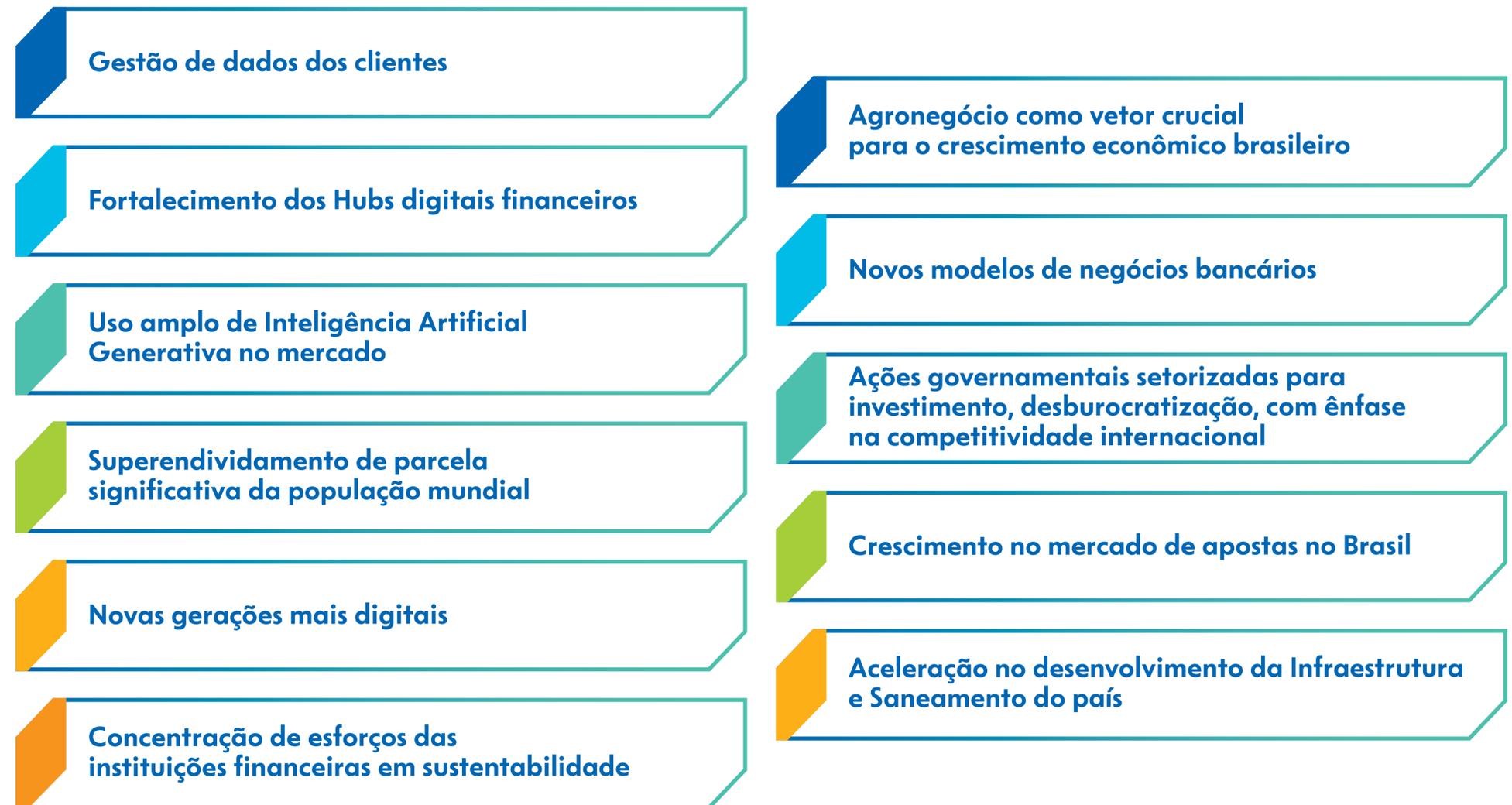
Seguimos o Guia de Práticas de Supervisão (GPS) do Banco Central do Brasil (BACEN), que facilita a compreensão do gerenciamento de risco e capital.

O GPS contém a descrição das etapas do processo de supervisão demonstrando como é realizada a avaliação da instituição financeira em cada um dos prismas de riscos: Crédito, Mercado, Taxa de Juros, Liquidez, Operacional e de Continuidade de Negócios, dentre outros.

Riscos e Oportunidades Para a Estratégia de Negócios.



Na formulação de nossa estratégia de negócios identificamos os seguintes pontos de atenção:



Transparência



A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação - LAI, regulamenta o direito constitucional de todas as pessoas, sejam físicas ou jurídicas, em solicitar e receber informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades vinculadas ao poder público.

A legislação prevê duas formas de exercício deste direito:

- Transparência Passiva: cidadão ou empresa busca informações, através de requerimentos individuais e específicos, que são tratados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR);
- Transparência Ativa: órgãos e instituições divulgam rol mínimo de informações, independentemente de requerimentos, sendo a internet o principal canal de publicação ([Portal Transparência CAIXA](#)).

Durante 2023, iniciamos uma série de ações voltadas para atingir os melhores índices de transparência ativa do país, em alinhamento às exigências legais e orientações emanadas pelos órgãos de fiscalização externa. A atuação integrada de diversas unidades do banco, como áreas estratégicas de Produtos, Pessoas, Financeiro, Jurídico, Auditoria e Marketing viabilizou o alcance de resultados expressivos.

Em março, no ranking mantido pela Controladoria Geral da União - CGU, nossa performance no cumprimento dos 49 itens monitorados pelo órgão era 04%, contudo, houve notável evolução do resultado ao final do ano: 98% de efetividade (48 itens atendidos).

Já no 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 – ATRICON, que realizou a avaliação de mais de 8 mil portais públicos, conquistamos o Selo Prata, o que posiciona nossa instituição dentre os 16% mais transparentes do país.



A CAIXA é o principal parceiro do Governo Federal, no tocante à execução de políticas públicas, e adota medidas para garantir total transparência na condução dos seus projetos. Nossas entregas geram valor para a sociedade brasileira e são comprometidas com a garantia de acesso à informação, sempre de forma clara e de fácil compreensão. Assim, nosso planejamento supera o simples cumprimento da legislação que versa sobre transparência pública, pois nosso ideal é tornar a CAIXA referência em boas práticas no tema.

Pedidos de Acesso à Informação



Desde 2012, 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 LAI um instrumento de controle da corrupção, melhoria da gestão pública e fortalecendo a democracia.

Buscamos o aperfeiçoamento constante do processo da Lei de acesso à Informação (LAI), sendo que, somente em 2023, foram 2.906 pedidos recebidos, o que coloca a CAIXA na 8ª posição, em número de pedidos recebidos, dentre os 321 órgãos monitorados pela Controladoria Geral da União (CGU). O atendimento aos pedidos possibilita o acesso amplo e tempestivo às informações públicas produzidas pela CAIXA e de interesse da sociedade.

Ainda demonstrando a eficiência dos atendimentos na CAIXA, em 2023, apenas 1,47% dos pedidos entraram em fase recursal à CGU, ou seja, de todos os pedidos atendidos pela CAIXA, uma fração muito pequena é objeto de recurso ao órgão controlador. Esse dado reforça o comprometimento da CAIXA em atender com excelência todos os pedidos de acesso à informação.

Desde a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18/11/2011, recebemos 40.899 pedidos (posição 31/12/2023).





Controles Internos



Nosso Sistema de Controles Internos (SCI) é estruturado de modo a promover condições para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição. A responsabilidade pelo adequado funcionamento do SCI CAIXA é de todos os envolvidos, que devem agir com conduta ética e ser diligentes com as suas atividades. A área de Controles Internos da empresa atua para o aprimoramento contínuo do SCI, com vistas a subsidiar a Alta Administração nas tomadas de decisão, contribuindo, portanto, para o alcance dos objetivos estratégicos.

A gestão e monitoramento das questões relacionadas ao SCI da CAIXA são realizados por meio das avaliações independentes, trabalhos de *follow up* e atuação baseada em análise de informações que possuem o objetivo de avaliar o ambiente de controle e compliance nos processos, produtos e serviços da CAIXA, bem como apuração do nível de maturidade do SCI CAIXA, que objetiva dar cumprimento à Política de Controle Interno, Compliance e Integridade da Instituição, bem como atender à Resolução CMN 4.968/2021.

Compliance



Nossa estrutura de compliance busca prevenir atos lesivos à CAIXA que possam ocasionar perdas financeiras e/ou danos à sua reputação. Visa, por meio de suas políticas, normas e procedimentos, contribuir para a sustentabilidade dos negócios e para o fortalecimento da imagem da Instituição.

Adotamos o modelo das Linhas de Defesa, para operacionalizar a estrutura de gerenciamento de Riscos, Controles Internos e Compliance, pelo qual é responsabilidade da área de negócio (1ª Linha) identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos inerentes às suas atividades, enquanto as unidades de controle e risco, entre outras unidades de suporte (2ª Linha), por meio de monitoramento, avaliam a eficiência dos controles existentes, identificam eventuais fragilidades e demandam as correções das distorções e inconformidades. É responsabilidade da Auditoria Interna (3ª Linha) aferir a atuação das 1ª e 2ª Linhas e reportar os aspectos relevantes à Alta Administração.

Para mais informações sobre o nosso Programa Integridade e Política de Controle Interno, Compliance e Integridade, acesse o link: **[Programa de Integridade | CAIXA](#)**.



Integridade



Em sintonia com nossa missão e alinhado aos princípios e diretrizes de nossas políticas, instituímos, em 2016, o Programa de Integridade CAIXA, com objetivo de combater a corrupção e fortalecer nosso compromisso com o cumprimento das normas externas e internas, por meio de práticas de conduta ética e íntegra, atendendo às exigências legais de prevenção e combate à corrupção constantes na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 13.303/2016.

A implantação do Programa de Integridade é evidência de ação de controle para garantia da legalidade e transparência na aplicação dos recursos públicos, uma vez que é centrado nos eixos de prevenção, detecção e correção de ilícitos que possam ser praticados na instituição. Além do Programa, também temos instituída a Política de Controles Internos, Compliance e Integridade.

O Programa está pautado em cinco pilares:

- Comprometimento da Alta Administração;
- Gestão Adequada de Riscos;
- Protocolos de Integridade;
- Comunicação e Treinamento;
- Monitoramento e Medidas Disciplinares.

Estes pilares funcionam de forma conjunta e sistêmica, se inter-relacionando e possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Integridade.



Esses pilares perpassam os três eixos de atuação: Prevenção, Detecção e Correição, de acordo com as orientações emanadas da Controladoria Geral da União – CGU.

Para efetuar a gestão do programa, utilizamos instrumentos que perpassam diversas áreas da empresa e que fortalecem o ecossistema de integridade, na medida em que torna claro o papel de cada integrante. As unidades são responsáveis pelos mecanismos e procedimentos que compõem o Programa de Integridade CAIXA, chamados de protocolos de integridade, e, portanto, devem estabelecer orientações normativas, mantê-las atualizadas, verificar seu cumprimento, implantar ações necessárias ao seu aprimoramento e monitoramento da sua eficácia, definir objetivamente responsabilidades e fornecer informações destinadas à gestão do Programa.

Um dos principais protocolos do Programa de Integridade é a *Due Diligence* de Integridade (DDI). A DDI tem por objetivo a verificação de informações referentes à idoneidade, reputação, relacionamento com agentes públicos, maturidade do Programa de Integridade e práticas de combate à corrupção, de modo a subsidiar a avaliação do risco de integridade a que a CAIXA pode estar exposta no seu relacionamento com fornecedores, particularmente nas contratações diretas, por dispensa ou inexigibilidade de licitação, inclusive contratos de locação, bem como na seleção de contratos de patrocínio e nas doações de bens móveis inservíveis.



Principais atores do Ecosistema de Integridade Caixa



Principais destaques sobre a Integridade 2023:

- Elaboração e execução do Plano de Comunicação e Capacitação do Programa de Integridade de 2023, com diversas ações no blog da Integridade, publicações no jornal CAIXA, palestras etc;
- Lançamento da Carta Compromisso da Alta Administração quanto à prevenção e combate aos assédios e discriminação incluindo publicação de matéria no Jornal da CAIXA, e-mail marketing e ações com alcance para o público externo;
- Publicação do Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual;
- Publicação do Novo Código de Ética, Conduta e Integridade;
- Revisão do fluxo de tratamento de denúncias que envolvem Dirigentes, Corregedor e Ouvidor;
- Migração, a partir de 1º MAR 23, da gestão do canal de denúncias para a Ouvidoria, em cumprimento ao Estatuto da CAIXA e promovendo a segregação de atuação entre 1ª e 2ª linha;
- Realização da Semana do Compliance, Integridade e Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), no mês de novembro, que contou com palestras diárias sob as seguintes temáticas: "10 anos da Lei Anticorrupção Brasileira", "Assédio moral e sexual: Prevenção e enfrentamento", "O Esforço Nacional no Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo – LD/FT", "Gestão Integrada de Riscos" e "O Compliance como alavanca para criação de valor nas organizações". A divulgação da Semana contou com 10 publicações no Blog da Integridade, e-mail marketing, matéria no Jornal da CAIXA e divulgação internas no Yammer e pela Escola VICOR.
- Implantação da rotina de atuação em 2ª linha no Processo Tratar Denúncias e Processo Correicional;
- Implantação da Sistemática Negócios Sustentáveis com medidas de gestão para identificação de desvios de conduta no relacionamento com clientes e usuários.

Política de Relacionamento com Clientes e com Partes Relacionadas



Em relação à Política de Relacionamento com Clientes, estabelecemos diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários desde a definição e desenvolvimento das estratégias de atendimento e negócios até o seu atendimento, seja na pré-contratação, contratação ou pós-contratação de produtos e serviços, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da empresa e com objetivo de pautar o relacionamento na ética e transparência.

Essa política está normatizada internamente como a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA.

Em 2023, revisamos as ações e indicadores para o acompanhamento da efetividade da política, implementada pelo Banco Central, denominada "faróis de efetividade".

O monitoramento ocorre desde o 1º semestre de 2021, sendo coordenado e monitorado pela SN Integridade e Prevenção à Lavagem de Dinheiro (SUPLD)/GN Controle de Integridade (GECIN), unidade gestora da política, na qual são levantadas as principais oportunidades de melhoria a serem priorizadas pela CAIXA, bem como estabelecidas ações e indicadores para mitigação das fragilidades identificadas, os quais são objeto de acompanhamento periódico junto ao Regulador, visando ao aprimoramento dos processos e melhoria no relacionamento da CAIXA com seus clientes.

Para uma melhor compreensão da nossa Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, acesse o link **Política de Relacionamento com clientes e usuários**.

Também disponibilizamos em nosso site política de Transações com Partes Relacionadas, em alinhamento à Lei 13.303/2016 e Resolução CMN 4.693/2018. A Política é revista anualmente e aprovada por nosso Conselho de Administração.

Clique [aqui](#) para acesso à Política.

Desempenho CAIXA Em 2023



Nosso lucro líquido contábil no ano foi de **R\$ 11,7 bilhões**, aumento de 20,0% em relação a 2022. Eventos não recorrentes influenciaram positivamente o resultado em **R\$ 1,1 bilhão**.

Em 2023, o lucro líquido recorrente totalizou R\$ 10,6 bilhões, aumento de 15,5% em relação ao mesmo período do ano anterior, destaque para os crescimentos de 19,5% na margem financeira e 2,8% nas receitas de prestação de serviços.

Receitas da Intermediação Financeira

As receitas de intermediação financeira alcançaram R\$ 48,0 bilhões no quarto trimestre de 2023, 8,8% maiores se comparadas ao quarto trimestre de 2022, impactadas pelos aumentos de 3,4% em receitas de operações de crédito. Em 2023, essas receitas totalizaram R\$ 190,2 bilhões, aumento de 22,4% em relação a 2022, com destaque para o crescimento de 20,8% nas receitas de operações de crédito.

Carteira de Crédito

A carteira de crédito encerrou dezembro de 2023 com o saldo de R\$ 1,12 trilhão, crescimento de 10,6% em relação a Dez22. O aumento do saldo foi influenciado pelos crescimentos de 14,6% em crédito imobiliário, 1,2% em saneamento e infraestrutura, 3,8% em crédito comercial pessoa jurídica, principalmente nos segmentos de micro e pequenas empresas, e 27,3% em agronegócio.

Em 2023, a originação de crédito totalizou R\$ 544,3 bilhões, crescimento de 6,8% em relação a 2022, destaque para a contratação imobiliária recorde, de R\$ 185,4 bilhões, aumento de 13,0% em relação ao ano anterior.

Nossa carteira finalizou dezembro de 2023 com um índice de inadimplência de 2,16%, redução de 0,52 p.p. em relação a Set23 e aumento de 0,06 p.p. em relação a Dez22.

Eficiência Operacional

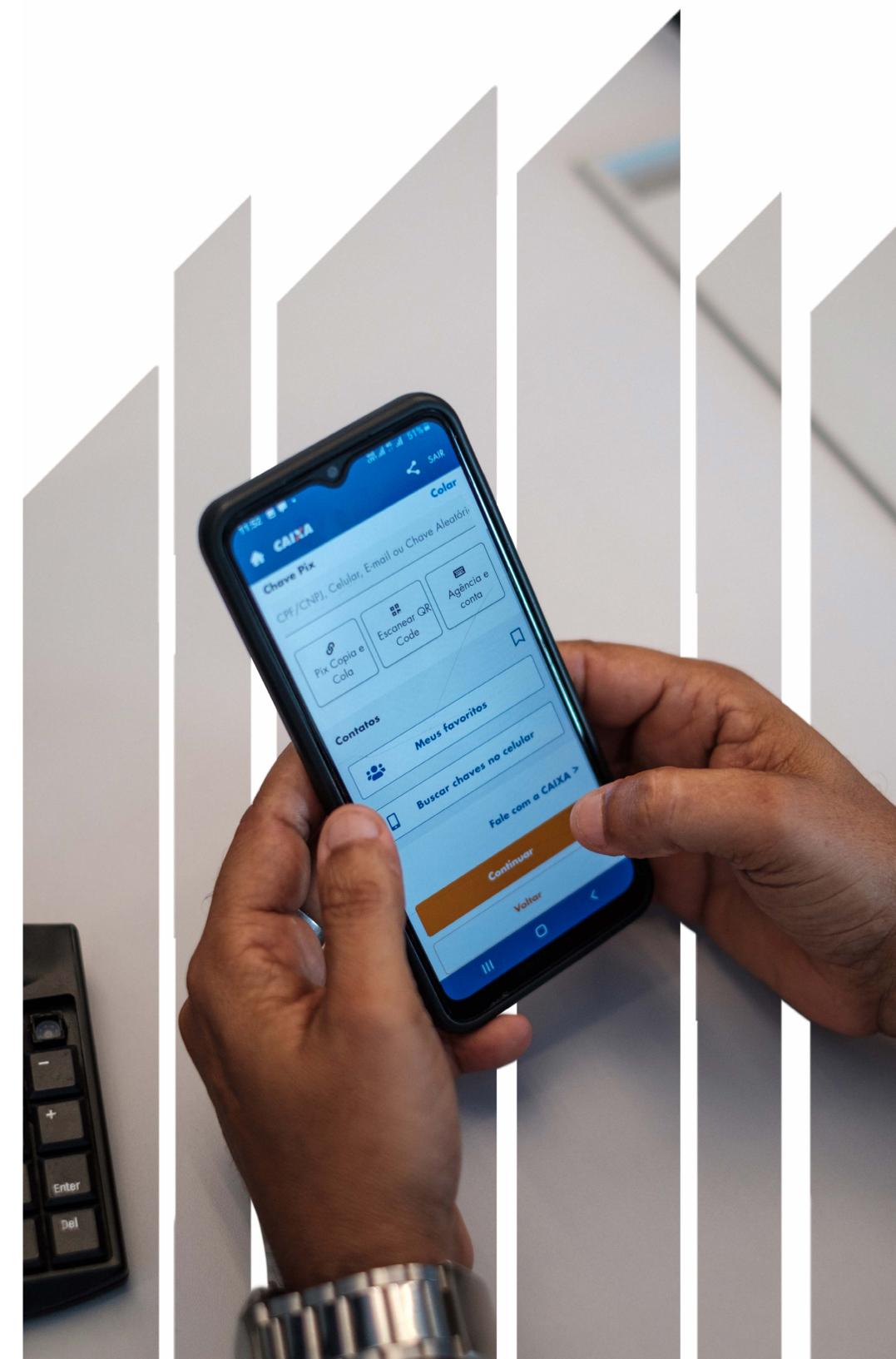
Nossas receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 25,8 bilhões, crescimento de 2,8%, em 12 meses, com aumentos de 17,7% em seguros, 8,3% em receitas de serviços decorrentes de crédito, 5,9% em cartões e 2,7% com serviços de governo.

Nossas despesas administrativas somaram R\$ 41,5 bilhões, aumento de 7,6% em relação a 2022.

Captações

O saldo das captações totalizou R\$ 1,49 trilhão em Dez23, crescimento de 21,4% em comparação a Dez22.

Esse saldo representa 132,6% da carteira de crédito, destaque para os depósitos em poupança, que totalizaram um saldo de R\$ 358,3 bilhões e representam 36,5% de participação no mercado. As letras alcançaram saldo de R\$ 165,4 bilhões, crescimento de 97,2% em 12 meses.



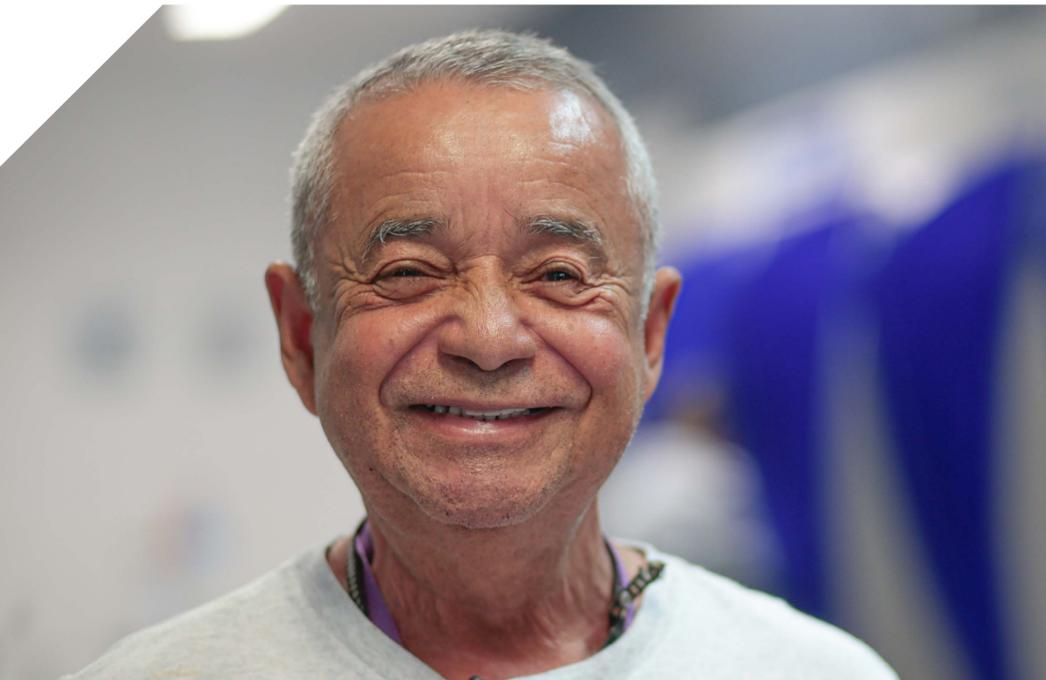
Benefícios sociais



Atuamos como instituição financeira e como instituição mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas. Como principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, atuamos como agente operador e de pagamento de Benefícios Sociais e de Programas ao Trabalhador, Novo Fies, INSS e gestão do Cadastro Único.

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

Durante o exercício 2023, pagamos 414,5 milhões de parcelas e um montante de R\$ 369,2 bilhões em benefícios sociais.



Informação de Pagamento de Benefícios Sociais 2023

Programa	Quantidade de Pagamentos (milhões)	Valor Pago (R\$ bilhões)
INSS	76,1	135,2
Auxílio Brasil / Bolsa Família	247,6	159,8
Abono Salarial	22,1	21,8
Seguro-desemprego	30,0	47,5
Auxílio Gás	33,0	3,6
Benefícios Regionais	5,0	0,6
Demais Programas Sociais	0,7	0,7
Total	414,5	369,2

Esses valores contemplam os pagamentos dos programas de transferência de renda, benefícios ao trabalhador e benefícios previdenciários do INSS.

Abono Salarial

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

Em 2023, realizamos o pagamento de 22,1 milhões de parcelas do Abono Salarial, que totalizam o montante de R\$ 21,8 bilhões.

Seguro-Desemprego

Benefício garantido constitucionalmente que oferece auxílio em dinheiro, por um período determinado, ao trabalhador demitido sem justa causa, ao pescador profissional durante o período do defeso (período em que atividades de pesca esportiva ou comercial são proibidas ou controladas), ou ao trabalhador resgatado da condição análoga à escravidão.

Realizamos o pagamento de R\$ 47,5 bilhões do benefício Seguro-Desemprego em 2023.



Benefício aos Caminhoneiros e Benefício Taxista

Realizamos, também, o pagamento residual de parcelas do Benefício aos Caminhoneiros e Benefício Taxista, instituídos pela Emenda Constitucional nº 123/22, de 14 de julho de 2022.

Disponibilizamos o montante de R\$ 4,6 milhões em benefícios.

Novo FIES

Operamos como agente único do novo Fundo de Financiamento Estudantil (Novo FIES), destinado a estudantes selecionados pelo Ministério da Educação (MEC), abrangendo todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies realizadas a partir de janeiro de 2018, reforçando nosso papel de principal executor de políticas públicas do Governo Federal e impactando positivamente nos níveis de capacitação e qualificação profissional da população brasileira.

O Novo Fies alcançou, em 2023, o total de 363 mil estudantes atendidos, tendo sido celebrados 49,5 mil novos contratos, além de terem sido repassados encargos educacionais a 877 mantenedoras de instituições de ensino superior, totalizando R\$ 2,71 bilhões de repasses efetuados.

Informações detalhadas sobre Benefícios Sociais e Programas Regionais podem ser encontradas na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, ao final deste documento.

Benefícios de transferência de renda



Programa Bolsa Família

Atuamos como agente operador do Programa Bolsa Família, maior programa de transferência de renda do Brasil, relançado pelo Governo Federal com mais proteção às famílias, com um modelo de benefício que considera o tamanho e as características familiares.

Além de garantir renda básica para as famílias em situação de pobreza, o Programa Bolsa Família busca integrar políticas públicas, fortalecendo o acesso das famílias a direitos básicos como saúde, educação e assistência social.

Em 2023, foram pagos 247,6 milhões de parcelas, considerando os benefícios Auxílio Brasil e Bolsa Família, a 24,3 milhões de beneficiários, totalizando R\$ 159,8 bilhões repassados.

Auxílio Gás dos Brasileiros

O Auxílio Gás dos Brasileiros, destinado a mitigar o efeito do preço do gás liquefeito de petróleo (GLP) sobre o orçamento das famílias de baixa renda, foi instituído pela Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021, e consiste no pagamento às famílias beneficiadas, a cada bimestre, de valor monetário correspondente a uma parcela de, no mínimo, 100% da média do preço nacional de referência do botijão de 13 kg (treze quilogramas) de GLP. Com a promulgação da Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022, o valor foi alterado para 100% da média do preço nacional de referência do botijão de 13 quilos de GLP.

Em 2023, foram repassados R\$ 3,6 bilhões em benefícios.

Programa Fomento

O Programa Fomento Rural, do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), combina duas ações: o acompanhamento social e produtivo e a transferência de recursos não reembolsáveis diretamente para as famílias beneficiárias investirem em projetos produtivos. O programa foi criado pela Lei nº 12.512/2011 e, atualmente, é regulamentado pelo Decreto 9.221/2017.

Em 2023, foram pagas 8,4 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 18,3 milhões.





Outros pagamentos

Os pagamentos do Garantia-Safra e Seguro-Defeso (modalidade do Seguro-Desemprego), BPC (INSS) podem ser consultados em: <https://portaldatransparencia.gov.br/beneficios> e as informações sobre o Bolsa Família podem ser consultadas em: <https://portaldatransparencia.gov.br/beneficios>.

Contratos de crédito para entes públicos

No que tange aos programas de fomento do FGTS, nós, na qualidade de Agente Financeiro, firmamos contratos de crédito no ano de 2023 que permitirão o investimento público na ordem de R\$ 2,4 bilhões em obras que irão contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável das cidades brasileiras, obras estas que incumbem-se de observar, dentre outros, princípios que norteiam a prevenção e mitigação de impactos ambientais, uso responsável de recursos naturais, e proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológicos.

Uma das principais linhas de crédito ofertadas pela CAIXA, o FINISA – produto destinado ao financiamento de investimentos em Saneamento e Infraestrutura, por meio de apoio financeiro ao custeio de despesas de capital para Estados, Distrito Federal e Municípios – tem como escopo a atuação no financiamento de despesas classificadas como despesas de capital, previstas na Lei Orçamentaria Anual – LOA do proponente, tais como: Projetos de água, Geração de energia, Iluminação pública, Pavimentação, Construção de escolas, creches e hospitais.

Essa linha de crédito contribui para a melhoria das condições de vida da população, proporciona geração de empregos e renda por meio dos inúmeros projetos que se concretizam com as modalidades ofertadas pelo produto.

No ano de 2023, registramos um recorde de contratações, sendo celebradas 552 operações de crédito com Estados e Municípios no âmbito do FINISA, cujos valores somaram R\$ 14,4 bilhões, perfazendo uma carteira de 2.377 contratos.

Folha de pagamento

Possuímos a Estratégia de Negociação de Contrapartidas para aquisição de folha de pagamento, movimentação financeira e conta única da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante contrapartida financeira nossa ao ente público.

Em 2023, foram realizadas 166 novas aquisições de folha de pagamento de Entes Públicos com desembolso no valor de R\$ 501,5 milhões.

A carteira atual representa um investimento nosso no valor de R\$ 3,8 bilhões em aquisições de folha de pagamento. Como forma de proporcionar aos nossos clientes a modernização da gestão pública, e, por conseguinte, a execução de política pública, disponibilizamos serviço de arrecadação de faturas e tributos e, ainda, de pagamentos de salários e pagamentos aos fornecedores, qualificando a prestação de serviços aos cidadãos.

Segmento Judiciário

Quanto ao segmento Judiciário, buscamos ser o melhor parceiro na administração dos Depósitos Judiciais, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor – RPV. Nossas ações são orientadas para criação de produtos e serviços inovadores, que proporcionem desde facilidade na realização do depósito judicial conosco e agilidade no cumprimento das ordens de saque desses valores pelos vencedores da causa até gestão eficaz desses recursos pela Justiça e pelos Jurisdicionados.

Em 2023 tivemos um ingresso de mais de R\$ 77 bilhões em Precatórios e RPV. O saldo de depósitos judiciais administrado pela CAIXA e à disposição do Poder Judiciário em dezembro de 2023 é superior a R\$ 150 bilhões.

Transferências Constitucionais – Fundo a Fundo Saúde e Quota-Salário Educação

No que se refere às transferências constitucionais, por meio do Fundo a Fundo Saúde, foram repassados aos Estados e Municípios que possuem relacionamento com a CAIXA, aproximadamente R\$ 52 bilhões em 2023, para aplicação em financiamento e ações e serviços públicos de saúde.

Salário-Educação

Quanto ao Salário-Educação, contribuição social destinada ao financiamento de programas, projetos e ações voltados para a educação básica pública, o volume de recursos relativos ao Quota - Quota Estadual e Quota Municipal do Salário-Educação, transferidos aos Entes em contas abertas na CAIXA, foi de aproximadamente R\$ 4,3 bilhões em 2023.

Estratégia para Benefícios Sociais



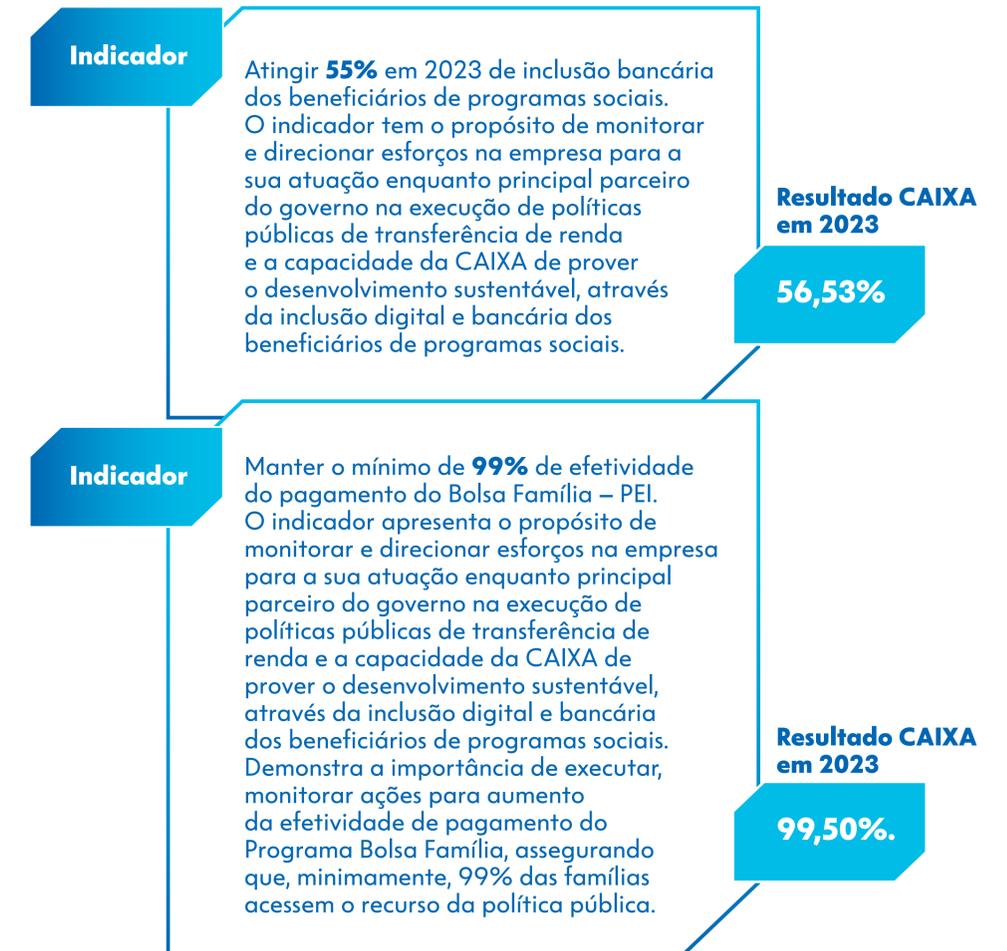
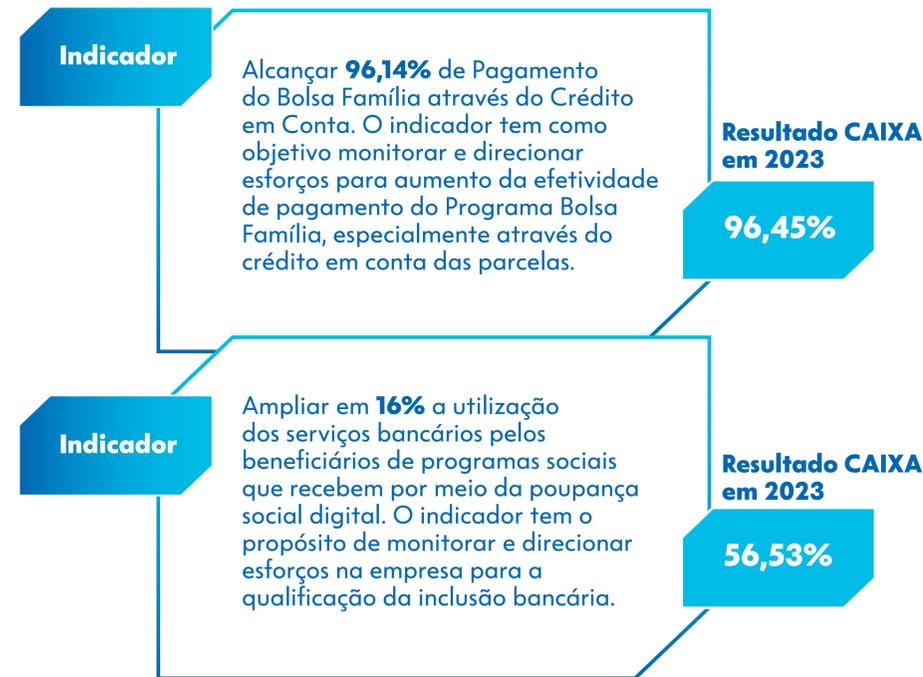
Alinhada à Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA 2023/2028, a operação dos benefícios sociais tem aderência ao Posicionamento de Negócios de Governo de "Atuar como principal parceiro do Poder Público nos segmentos Federal, Estadual, Municipal, Judiciário e Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços para apoiar o desenvolvimento e inclusão social na implementação e execução de políticas públicas."

Também possui aderência ao propósito da CAIXA de "ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas" e à visão de "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".

Ainda alinhada à Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA 2023/2028, e reforçando o Posicionamento de Negócios de Governo, a CAIXA concentra esforços para utilização do valor disponibilizado pelo orçamento do FGTS para operações de crédito para entes públicos. O objetivo é visado não só pelo Agente Financeiro CAIXA, mas também pelos órgãos gestores do fundo, notadamente o Ministério das Cidades, responsável pela política nacional de desenvolvimento urbano.

Neste sentido, nossas ações para ampliação da aplicação destes recursos passam pela articulação com aquele órgão gestor e demais atores de otimização de procedimentos e facilitação da oferta do crédito. Encontram-se em andamento diversas ações de melhoria dos programas no sentido de facilitar o acesso ao crédito e, ao mesmo tempo, produzir empreendimentos que alcancem seu objetivo econômico e social.

Para monitorar o atendimento à nossa estratégia, estabelecemos os seguintes indicadores em 2023:



Habitação



Habitação é com a CAIXA. Nossos projetos foram idealizados de acordo com a Estratégia Corporativa do Conglomerado em “ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas”, tendo como um de seus propósitos a viabilidade de moradias dignas aos brasileiros, com eficiência, rentabilidade e modernização da jornada dos clientes.

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

Adotamos as melhores práticas de governança para garantir a sustentabilidade da Instituição, fortalecer o papel como agente de políticas públicas do Governo Federal e liderar na habitação com a oferta da melhor experiência ao cliente.

Consideramos sempre a perspectiva do cliente na proposição de soluções, fortalecendo e aumentando a disponibilidade de serviços por meio de jornadas digitais, inclusive em novos canais.



Principais iniciativas



- **Modalidade Retrofit:** objetiva a revitalização de edifícios subutilizados e/ou degradados para a criação de novas moradias no centro das grandes cidades.
- Por meio da Medida Provisória (MPV) nº 1.162/2023, posteriormente convertida na Lei nº 14.620/2023, **foi relançado o Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV)**, que tem como objetivo proporcionar melhores condições de moradia às famílias, desenvolvimento econômico, social e cultural, sustentabilidade, redução de vulnerabilidade, geração de emprego e renda e elevação dos padrões de habitabilidade, de segurança socioambiental e de qualidade de vida da população brasileira.
- **Retomada de 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 contratação de **130.000 (cento e trinta mil) unidades habitacionais** em todo o país, implementamos o processo 100% digital para a recepção e análise de propostas, iniciado em 03 de julho de 2023. Concluídas as análises, as propostas enquadradas pela CAIXA foram enviadas ao Ministério das Cidades para seleção, publicada pela Portaria MCID nº 1.482, de 21/11/2023.
- **Fortalecemos nossa atuação junto às entidades civis sem fins lucrativos** através da criação de estrutura dedicada aos Programas Minha Casa Minha Vida Entidades e Minha Casa Minha Vida Rural com foco na melhor jornada do cliente. A retomada das contratações foi nossa prioridade em 2023, iniciando com o processo de habilitações de Entidades Organizadoras e enquadramentos de propostas de empreendimentos, definidas pelo Ministério das Cidades, por meio de publicações de portarias específicas que definiram os ciclos para 2023, além da retomada de obras paralisadas.
- Em 2023, certificamos **113 empreendimentos com o Selo Casa Azul + CAIXA Projetar**, superando a meta de **94 certificados previstos** para o ano. Em setembro de 2023, implementamos a fase 5 do Selo, que trouxe valorização dos critérios referentes à Categoria Social, inclusão de condições especiais para empreendimentos de interesse social (com origem de recursos do FAR ou do FDS) e revisão geral da pontuação.

- **Termo de Quitação APP Habitação:** opção para emissão do Termo de Quitação pelo App Habitação.
- **Projeto Nato Digital:** projeto alinhado à estratégia de transformação digital, tramitando 100% em ambiente digital (elaborado no meio eletrônico, assinado e armazenado digitalmente), facilitando as negociações à distância, trazendo conforto, comodidade e conveniência para o cliente, aumentando nossa eficiência operacional e dos parceiros. **Foram assinados 18.990 contratos em 2023.**
- **PMCMV – FAR / FDS / PNHR:** viabilizar a contratação no SIOPI dos novos produtos seguindo as novas diretrizes do Programa Minha Casa Minha Vida.
- **Novos serviços no WhatsApp:** possibilidade de consultar contratos, saldo devedor, prestações em aberto e emissão de boletos, em mais um canal de grande alcance da CAIXA.
- **Adesão ao boleto digital:** oferta de nova modalidade de boleto no Portal da Habitação, para recebimento mensal via WhatsApp.
- **Registro Eletrônico PJ:** permitir a geração e envio das informações dos contratos de habitação aos cartórios obedecendo aos padrões definidos pela ONR.
- As contratações com recursos do FGTS no novo PMCMV foram impulsionadas com a oferta de melhores condições, aprovadas pelo Conselho Curador do FGTS, às famílias com renda bruta de até R\$ 4,4 mil (Faixas 1 e 2), como aumento do valor de subsídios e elevação dos limites de valor de venda ou investimento de imóveis, possibilitando ampliar as oportunidades de benefícios para aquisição da casa própria.
- **Implantamos na CAIXA a Iniciativa MCMV Cidades**, aprovada pelo Ministério das Cidades, por meio da Portaria MCID nº 1.295, OUT/2023, que tem por objetivo fomentar a participação dos Entes Públicos (Estadual, Municipal, Distrital e Federal), com aporte de recursos, nas operações de financiamento habitacional com recursos do FGTS, no Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV), para as famílias com renda mensal 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.



Resultados em Habitação



Somos o banco da habitação. Temos participação no mercado superior a 67,3%, saldo de carteira de R\$ 733,3 bilhões em dezembro/23, o que corresponde a um crescimento de 14,6% em relação ao 4T22, e 6,7 milhões de contratos ativos. **Em 2023, foram aplicados R\$ 185,4 bilhões em empréstimos com recursos do SBPE e do FGTS, impactando a economia com a geração de mais de 1,3 milhão de empregos e realizando o sonho da casa própria de mais de 694,3 mil famílias.**

Em 2023, foram contratados R\$ 75,2 bilhões somente com recursos SBPE, liderando o mercado, de acordo com o ranking da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip).

Como principal agente financeiro na contratação com origem de recursos do FGTS, no ano de 2023, o orçamento disponibilizado pelo Agente Operador, levando em consideração as suplementações ao longo do exercício foi de R\$ 109,8 bilhões de crédito imobiliário, contabilizando recursos onerosos e subsídios do FGTS, tendo sido integralmente aplicado. O montante equivale a 488,7 mil novas unidades habitacionais em benefício a mais de 1,9 milhão de pessoas.

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, durante o ano de 2023, foram contratados R\$ 101,2 bilhões, incluindo os subsídios, o que equivale a mais de 454 mil novas unidades habitacionais em benefício a mais de 1,8 milhão de pessoas.

Somos responsáveis pela aplicação de **98,9% dos recursos do FGTS destinados à habitação**.

Para o setor da construção civil, em 2023, concedemos **R\$ 42,2 bilhões em crédito** para as construtoras. São 7,69 mil empreendimentos em andamento pelo país.



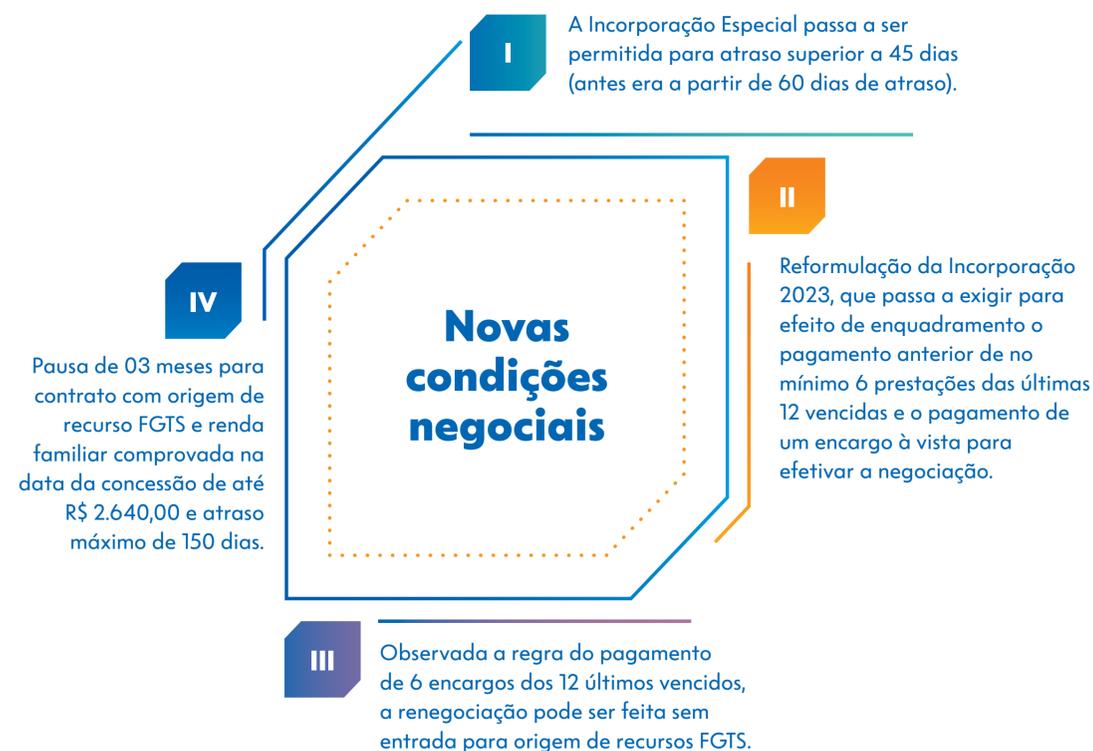
Medidas de Adimplência



O ano de 2023 iniciou com as condições negociais em duas frentes principais:

- **Incorporação Especial**, para clientes com atraso acima de 60 dias;
- **Incorporação Padrão**, destinado a todos os clientes em atraso, desde que tenham pago 12 prestações até o atraso atual, tenham LTV de no máximo 80% e a nova renegociação não signifique aumento da dívida.

Em março 2023 foram aprovadas novas condições negociais: i) incorporação 2023, com vigência até 28 DEZ 2023, destinada a contratos em atraso, com incorporação do atraso mediante pagamento de uma prestação de entrada, sem outras exigências. ii) torna permanente a regra da Renegociação Especial.



Em agosto 2023, com vistas a melhorar os resultados da carteira habitação PF, aprovamos novas condições negociais:

- A Incorporação Especial passa a ser permitida para atraso superior a 45 dias (antes era a partir de 60 dias de atraso).
- Reformulação da Incorporação 2023, que passa a exigir para efeito de enquadramento o pagamento anterior de no mínimo 6 prestações das últimas 12 vencidas e o pagamento de um encargo à vista para efetivar a negociação.
- Observada a regra do pagamento de 6 encargos dos 12 últimos vencidos, a renegociação pode ser feita sem entrada para origem de recursos FGTS.
- Pausa de 03 meses para contrato com origem de recurso FGTS e renda familiar comprovada na data da concessão de até R\$ 2.640,00 e atraso máximo de 150 dias.

“A partir das medidas adotadas, o ano de 2023 encerrou com o índice de inadimplência para o segmento habitação PF em 1,62%, ou seja, 0,08 p.p. a menos que o ano anterior”.



Ações Estratégicas - Novos Produtos e Condições para Financiamento



Implementamos simplificações operacionais para o produto Construção Individual/Reforma com foco na segurança e eficiência nos processos de concessão do crédito, incluindo o desenvolvimento de ações/serviços digitais, com ênfase em oferecer uma melhor experiência aos usuários atrelada aos nossos critérios de Governança e Compliance.

No primeiro trimestre de 2023, para a linha de crédito sem destinação específica (Crédito Real Fácil CAIXA) ampliamos os canais de contratação e implementamos campanha de prospecção de negócios por meio de ação de marketing via canais de atendimento remotos e digitais – App, Internet Banking, SMS, WhatsApp e via e ATM.

Além disso, no primeiro semestre de 2023, visando aumentar o número de contratações e alcançar os resultados do FGTS, prorrogamos até junho as condições do crédito imobiliário implementadas no decorrer de 2022, em consonância com as regulamentações emanadas pelo Conselho Curador do FGTS pela publicação da Resolução CCFGTS nº 1.061/2022, de 16 de dezembro de 2022, Gestor da Operação (Ministério Desenvolvimento Regional, atual Ministério das Cidades) e Agente Operador do FGTS, conforme segue:

- Redução em 0,5 p.p da taxa de juros para financiamentos a famílias com renda entre R\$ 4.400,01 a R\$ 8.000,00;
- Redução em até 1,0 p.p das taxas de juros na modalidade Pró-Cotista. Nessa linha de crédito, destinada a cotistas do FGTS, não se exige limite de renda e os imóveis devem possuir valor de avaliação máximo de até R\$ 1,5 milhão;
- Prorrogação, até 30 de junho de 2023, da majoração do critério Fator Populacional do desconto complemento.

As demais medidas aprovadas no exercício de 2023 favoreceram ainda mais o ingresso de novos clientes e o cumprimento do volume orçamentário dos recursos do FGTS destinados à Habitação, o que contribuiu para nos mantermos como líder de mercado, a saber:

- Elevação dos limites de Valor de Venda ou Investimento de imóveis para concessão de financiamento às famílias com renda familiar mensal de até R\$ 4,4 mil (Faixas 1 e 2);

- Elevação do limite de Valor de Venda ou Investimento de imóveis para R\$ 350 mil na concessão de financiamentos às famílias com renda mensal entre R\$ 4,4 mil a R\$ 8,0 mil;
- Ampliação de R\$ 47,5 mil para até R\$ 55,0 mil do desconto complemento (subsídio ao mutuário) para compra de imóvel;
- Criação de subfaixa na Faixa 1 para famílias com renda mensal de até R\$ 2,0 mil;
- Taxa de juros nominais a partir de 4,00% a.a. correspondendo às menores taxas em financiamento habitacional do mercado;
- Atualização dos limites de enquadramento das rendas nas faixas de renda;
- Pagamento mensal pelo FGTS do valor referente à Tarifa de Administração de R\$ 25,00, para famílias com renda bruta de até R\$ R\$ 2.640,00.

Lançamos a Iniciativa MCMV Cidades, caracterizada pelo aporte de recursos por emenda parlamentar, financeiros ou de terreno, pelo Orçamento Geral da União ou Ente Público subnacional nas operações de financiamento habitacional com recursos do FGTS no PMCMV.

Negócios Digitais Habitação



Em 2023, atingimos R\$ 2,4 bilhões em montante de prospecção de contratações pelo App Habitação e 449,9 milhões de acessos aos serviços de manutenção fora dos canais físicos. Somente no App Habitação CAIXA foram mais de 311,2 milhões de acessos.

Pelo **App Habitação**, são atendidos **3,85 milhões de clientes** e, neste ano, destacamos o novo serviço Termo de Quitação Habitacional digital que permite que clientes de todo o país, que quitaram o financiamento, possam solicitar e baixar o documento sem precisar ir à agência.

Além disso, expandimos o atendimento para mais um canal de grande alcance, **o WhatsApp CAIXA**. No último trimestre de 2023, passamos a oferecer mais uma comodidade para os clientes que possuem financiamento habitacional: **a opção de receber mensalmente o boleto das prestações por este canal, de maneira rápida, prática e segura**. Por exemplo, ao invés de receber o boleto impresso pelo correio, o cliente poderá optar por receber de forma digital no WhatsApp CAIXA.



Participação em Feiras Regionais de Habitação



Em 2023, participamos de **19 feiras habitacionais**, em **12 Estados**, com a participação de mais de **184 construtoras**. As **feiras foram visitadas por mais de 125 mil pessoas**, gerando reforço da imagem da Empresa como Banco da Habitação e incremento na realização de negócios de crédito imobiliário.

Habitação de Mercado Pessoa Jurídica



No dinâmico cenário da construção civil, a oferta de produtos direcionados a incorporadoras e construtoras desempenha um papel crucial na materialização de empreendimentos habitacionais sólidos e bem-sucedidos. Para atender às exigências e demandas específicas do setor, uma gama diversificada de soluções é essencial.

Destacando-se nesse espectro a Habitação de Mercado Pessoa Jurídica da CAIXA, que apresenta um portfólio abrangente de produtos dedicados à construção de empreendimentos habitacionais, oferecendo opções adaptadas para atender às diversas fases de um projeto.

O produto Apoio à Produção se destaca como uma solução integrada, permitindo que construtoras utilizem não apenas o crédito liberado para a empresa, mas também o valor de financiamento das unidades habitacionais dos adquirentes através da CAIXA. Essa abordagem facilita a gestão financeira e promove uma sinergia entre a construção e a comercialização das unidades, garantindo o fluxo financeiro durante a obra.

Além disso, temos o Plano Empresário CAIXA (PEC), uma linha de crédito imobiliária destinada à produção de empreendimentos habitacionais, proporcionando condições de mercado diferenciadas, com a possibilidade de contratar a operação mesmo antes do início da obra, demonstrando flexibilidade e suporte financeiro essenciais para construtoras que buscam maximizar a eficiência de seus projetos.

A oferta de Alocação de Recursos, por sua vez, simplifica o processo de avaliação e financiamento das unidades habitacionais em empreendimentos já concluídos, proporcionando agilidade, eficiência operacional e previsibilidade no recebimento de recursos.

Alinhada às tendências mundiais e com objetivo de fomentar práticas sustentáveis na construção civil brasileira, lançamos a modalidade Retrofit, a qual visa a revitalização de edifícios subutilizados/degradados, proporcionando uma segunda vida aos espaços já construídos, reduzindo a pegada de carbono associada à construção de novas estruturas e incentivando a criação de novas moradias, principalmente, no centro das grandes cidades.

Promovendo um equilíbrio entre inovação e responsabilidade ambiental, nossos clientes certificados com o Selo Casa Azul + CAIXA tem acesso a taxas de juros diferenciadas, destacando nossa preocupação em apoiar construtoras que se destacam nas melhores práticas relacionadas a questões sociais, ambientais e climáticas.

Oferecemos aos nossos clientes a flexibilidade de escolher entre operações sem financiamento à Pessoa Jurídica ou financiadas com recursos do FGTS ou SBPE, possibilitando ainda, conforme a conveniência de cada cliente, a contratação com indexadores TR, IPCA, % CDI, CDI + Cupom e Taxa + Poupança, nas operações vinculadas aos recursos provenientes de SBPE.

Nossos produtos são concebidos para oferecer não apenas condições negociais atrativas, como taxas de juros competitivas, mas também flexibilidade para adaptação às distintas realidades de cada construtora e seu projeto. Além disso, a possibilidade de venda das unidades habitacionais durante a construção contribui para a gestão proativa de custos e receitas.

Em 2023, contratamos mais de 2,2 mil empreendimentos para a produção de mais de 357 mil unidades com custo de R\$ 62,3 bilhões. O volume foi convertido em mais de R\$ 42,2 bilhões de financiamento, sendo R\$ 14,3 bilhões com recursos do SBPE e R\$ 27,8 bilhões com recursos do FGTS.

Entregamos no mesmo ano 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.

Em um mercado cada vez mais desafiador, reforçamos nosso compromisso em apoiar o setor da construção civil, fornecendo soluções financeiras inovadoras e adaptáveis que catalisam o desenvolvimento do segmento, da economia do país e do acesso à moradia pela população.

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, após a publicação da Portaria Ministério das Cidades nº 727 de 15 junho de 2023, foi formalizada a abertura de procedimento de enquadramento e contratação de novos empreendimentos habitacionais da linha de atendimento de provisão subsidiada de unidades habitacionais novas em áreas urbanas com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial – FAR. Com previsão de contratação de 130.000 (cento e trinta mil) unidades habitacionais em todo o país, a CAIXA implementou processo 100% digital para a recepção e análise de propostas, iniciado em 03 de julho de 2023.

Concluídas as análises, as propostas enquadradas pela CAIXA foram enviadas ao Ministério das Cidades para seleção, publicada pela Portaria MCID nº 1.482, de 21/11/2023.



Selo Casa Azul + Caixa



O Selo Casa Azul + CAIXA tem por objetivo valorizar soluções de eficiência e sustentabilidade na concepção, construção, uso e manutenção de empreendimentos habitacionais, gerando benefícios ambientais, sociais e econômicos a toda a cadeia de produção até o cliente e usuário final das edificações. Por meio de seus critérios, o Selo permeia muitos dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da agenda 2030 e promove o desenvolvimento sustentável na construção habitacional brasileira.

O Selo visa fortalecer a nossa marca como agente financeiro indutor da produção sustentável, de forma inovadora e responsável, valorizando empreendimentos que adotem soluções urbanísticas e arquitetônicas de qualidade, que promovam o uso racional de recursos naturais, a redução do consumo e das despesas com a manutenção dos edifícios e incentivem ações voltadas ao desenvolvimento social e econômico de trabalhadores e moradores. A adoção das ações previstas no Selo qualifica e valoriza os nossos ativos, reduzindo riscos ambientais, sociais e de governança, e proporciona o reconhecimento da Instituição entre todos os atores do mercado imobiliário e financeiro.



O Selo Casa Azul foi o primeiro sistema de classificação de sustentabilidade desenvolvido para a realidade da construção habitacional brasileira.



Desde sua criação, o Selo Casa Azul + CAIXA passou por uma reestruturação, na qual foram incorporadas inovações promovidas na indústria da construção civil, como a utilização de novas tecnologias, a gestão para a redução das emissões de carbono, geração de energia renovável, soluções sustentáveis de mobilidade, entre outras.

A certificação é concedida em duas etapas: PROJETAR e HABITAR nas gradações Cristal/Bronze, Topázio/Prata, Safira/Ouro e Diamante, conforme pontuação atingida nos critérios de avaliação atendidos, mais a Pontuação Bônus. A etapa PROJETAR consolida a certificação do empreendimento na fase de projeto e contratação. A etapa HABITAR consolida a certificação do empreendimento na fase de acompanhamento de obra, confirmando que as prerrogativas do selo durante a análise foram seguidas durante a execução da obra.

Além da certificação propriamente dita, os empreendimentos que não receberam a certificação, mas se destacaram em determinada área, podem receber o identificador #mais como reconhecimento, que engloba as áreas de:

- Qualidade Urbana e Bem-Estar
- Eficiência Energética e Conforto Ambiental
- Gestão Eficiente da Água
- Produção Sustentável
- Social
- Inovação

Em 2023, além da certificação de 113 empreendimentos implementamos a fase 5 do Selo, vigente a partir de setembro de 2023, que trouxe valorização dos critérios referentes à Categoria Social, inclusão de condições especiais para empreendimentos de interesse social (com origem de recursos do FAR ou do FDS) e revisão geral da pontuação.

Gestão de Empreendimentos Críticos



Em 2023, foram viabilizadas soluções para a retomada de obras de 230 empreendimentos, o que corresponde à continuidade das obras de 22.175 unidades habitacionais.

A retomada das obras dessas unidades habitacionais beneficiou mais de 88 mil pessoas, considerando um grupo familiar composto por quatro integrantes.

Durante o ano de 2023, nós e o Ministério das Cidades aprimoramos a parceria para dar solução às obras que estavam paralisadas, por meio da qual foram construídas diversas soluções:

Portaria MCIDADES 146/2023 e normativas que aumentou o teto de contratação para os empreendimentos de HIS, permitindo assim a retomada de obras até então sem solução.

Alteração da Portaria MCIDADES 114/2020, que viabilizou soluções para empreendimentos que estão invadidos ou com indicativo de desmobilização.

Para saber mais sobre o que fazemos em habitação acesse: <https://www.caixa.gov.br/voce/habitacao/Paginas/default.aspx>



Varejo



Implementamos soluções dedicadas para o atendimento à Pessoas Físicas, Micro e Pequenas Empresas e Agronegócio, ratificando nosso propósito, por meio de iniciativas relacionadas à educação financeira, apoio ao empreendedorismo e à geração de renda e empregos, com objetivo de fortalecer o relacionamento com nossos clientes, ampliando a rentabilidade dos negócios da CAIXA.

Concedemos mais de R\$ 47 bilhões em empréstimos comerciais para pessoas físicas e renegociamos, 68,7 mil contratos, no âmbito do Programa Desenrola Brasil, totalizando R\$ 63,3 milhões.

Nossa atuação no Varejo contempla:



Pessoa Física

Atuamos para atender às necessidades da população, por meio de produtos de crédito e serviços adequados, com ênfase na interação por meio de canais remotos. Entre as nossas principais iniciativas de 2023, destacamos:

Incorporação de Parcelas em Atraso – através dos canais remotos, a partir de Novembro/2023 possibilitamos a incorporação, de até 6 parcelas, dos empréstimos comerciais em atraso, por meio do Whatsapp.

Crédito Direto ao Consumidor (CDC) – disponibilização da linha de crédito nos canais Lotéricos e Correspondentes CAIXA AQUI.

Crédito Consignado – disponibilização da linha de crédito para os beneficiários do INSS, na modalidade BPC (Benefício de Prestação Continuada);

Programa Desenrola Brasil – renegociação de contratos em atraso, de acordo os critérios estabelecidos pelo programa, com vigência entre Outubro/2023 a Março/2024.

Crédito PcD – lançado em Abril/2023, refere-se à linha de financiamento destinada à aquisição de tecnologia assistiva para proporcionar a melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência. O cliente tem acesso ao financiamento de diversos equipamentos e serviços específicos, como por exemplo cadeira de rodas, camas especiais, próteses e equipamentos auriculares.



Micro e Pequenas Empresas

Com relação às micro e pequenas empresas, nossas ações voltaram-se para a manutenção da flexibilização nas regras de negócio, readequação de taxas e produtos bem como versatilidade na oferta de créditos com recursos próprios e com garantias ofertadas por fundos garantidores, a exemplo do FAMPE, PRONAMPE e FGI, possibilitando assim, através da oferta de crédito, a manutenção de investimento e fluxo de caixa das empresas. Assim, entre as principais entregas, destacamos.

Concedemos mais de R\$ 23 bilhões em linhas de investimento e capital de giro, sendo que nossa contratação restou concentrada nas linhas vinculadas aos programas emergenciais de crédito, com volume de R\$ 12,6 bilhões.

Finalizamos o ano como os líderes de mercado na concessão de crédito com garantia dos fundos: PEAC FGI e PRONAMPE, tendo esse último, com a lei nº 14.161/2021, passado de medida de auxílio para política pública de crédito oficial e permanente.

Assim, entre as principais entregas, destacamos:

Fundos Garantidores - ampliação da oferta de créditos lastreados por fundos garantidores;

Taxas e Produtos - readequação de taxas e produtos para atendimento aos diferentes nichos conforme definição da estratégia de clientes;

Condições e taxas diferenciadas para concessão de crédito e possibilidade de pausa em operações para empresas situadas nos municípios com decreto de emergência/calamidade.

Outro ponto a ser destacado para o ano de 2023 foi a retomada das operações no âmbito do microcrédito junto as operações de repasses em parceria com as OSCIPs.

Além das linhas de crédito emergenciais, no que tange aos aspectos de proteção e conservação ambiental, a CAIXA disponibiliza em seu portfólio para Pessoa Jurídica a linha de investimento BCD – Bens de Consumo Duráveis, na modalidade Ecoeficiência.

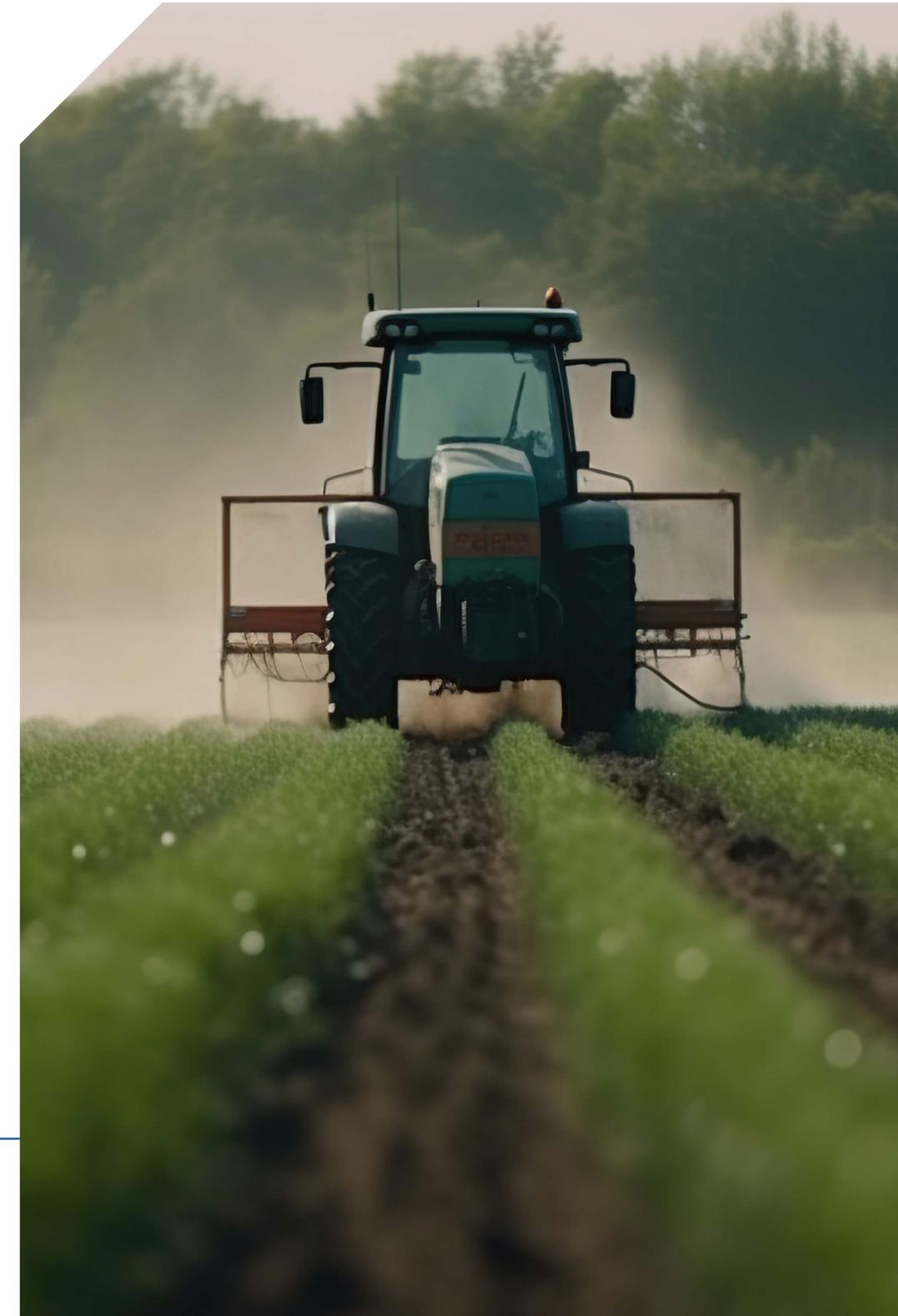
A linha de ecoeficiência BCD – Bens de Consumo Duráveis tem por objetivo financiar a aquisição de máquinas e/ou equipamentos novos com finalidade específica de reduzir o impacto ambiental das atividades da empresa tomadora do crédito, tendo como público-alvo Pessoa Jurídica Privada dos segmentos Micro e Pequena Empresa e Média e Grande Empresa.

No ano 2023, foram atendidos 365 contratos com mais de R\$ 128 milhões concedidos.

Agronegócio

No segmento do agronegócio, adotamos uma estratégia de diversificação em nosso portfólio de produtos, assegurando disponibilidade de crédito durante todo o ano. Esta abordagem inclui a ampliação das fontes de recursos, registrando crescimento significativo nos financiamentos por meio de Letras de Crédito do Agronegócio (LCA), Recursos Equalizáveis, Recursos Livres e do Fundo de Defesa da Economia Cafeeira (Funcafé).

Ao fim de 2023, nos consolidamos como segunda maior Instituição Financeira do mercado de crédito rural, com aumento de 27% no saldo de carteira, passando de R\$ 44,1 bilhões em dezembro de 2022 para R\$ 56,2 bilhões em dezembro de 2023. Somente em 2023 foram concedidos cerca de R\$ 33,43 bi em operações do crédito rural.





Cartões e Meios de Pagamento

Cartões de Crédito

Em relação aos Cartões de Crédito, atuamos com o objetivo de ampliar a base e melhorar a experiência do cliente ao longo de todo o ciclo de vida do produto. Nesse sentido, em 2023, foram realizadas diversas campanhas de incentivo à comercialização e ativação, bem como ações de comunicação e campanhas de relacionamento, posicionando os Cartões CAIXA entre os melhores do mercado, entre as quais podemos citar:

- Implantação de política de isenção de anuidade baseada na utilização e revisão das regras do Programa de Pontos;
- Lançamento dos cartões "CAIXA Mulher", voltados para o público de alta renda, com benefícios diferenciados e possibilidade de reverter parte dos gastos em doação para o Fundo Agbara (1º Fundo de Mulheres Negras do Brasil);
- Todos os cartões de crédito emitidos pela CAIXA passaram a possuir a tecnologia de pagamento por aproximação;
- Expansão do envio de carta senha por meio do Whatsapp, para reemissões e upgrade de cartões, gerando economia e sustentabilidade, além da comodidade gerada ao cliente.

Nossa base de Cartão de Crédito alcançou 11,3 milhões de cartões aptos para uso, com mais de 41 milhões de transações mensais e faturamento anual que superou R\$ 68 bilhões.

Por meio do pagamento por aproximação (*contactless*), atingimos a marca de 2,2 milhões de cartões com esta tecnologia enviados aos clientes.

Apresentamos crescimento superior ao do mercado em termos de faturamento: no último balanço do setor apresentado pela ABECS, referente ao 3º trimestre de 2023, o mercado de cartão de crédito cresceu 11,9%, no acumulado de janeiro a setembro de 2023, em comparação ao mesmo período de 2022, enquanto avançamos 18,22%.

Cartões de Débito

Nos cartões de débito, atuamos para fortalecer o produto e continuar melhorando a experiência do cliente, por meio da expansão da emissão com a tecnologia de pagamento por aproximação para 100% das contas convencionais Pessoa Física e Pessoa Jurídica, bem como a ampliação da utilização no WhatsApp, que agora além das transferências, conta também com a possibilidade de realizar compras por meio deste canal.

Em 2023, o faturamento foi na ordem de R\$ 228 bilhões, aproximadamente 3,8 bilhões de transações, uma média de 10,4 milhões de transações/dia

A Estratégia do Cartão de Débito apoiou o desenvolvimento e a inclusão social e financeira, com a expansão da emissão aos beneficiários do Programa Bolsa Família que recebem o recurso por meio do App CAIXA, contemplando o Público do Missão Caixa - Povos Originários.

Em junho de 2023, a CAIXA iniciou sua participação no Programa Débito Online da ABECS, com o cadastramento dos estabelecimentos conforme as regras definidas pelos emissores, bandeiras e credenciais, com intuito de incentivar o uso em compras e-commerce.





As ações de expansão, incentivo e fortalecimento do produto cartão de débito, possibilitaram o crescimento de 7,45% da base de cartões comparado ao ano de 2022, mantendo a CAIXA em primeiro lugar no ranking de maiores emissores de cartão de débito da América Latina. Além disso, a CAIXA é o único banco brasileiro entre os maiores emissores do mundo, conforme publicação internacional da 15ª edição The World's Top Card Issuers and Merchant Acquirers, NILSON REPORT, 2023.

O ano de 2023 também foi marcado pela expansão do portfólio de produtos de Adquirência, com a Azulzinha, maquininha da CAIXA, em suas versões "aproxima" e "smart", que agregam tecnologias recentes de captura de transações com soluções mobile aos nossos clientes. O Serviço de Conveniência nas Lotéricas permitiu a oferta de pagamento de boletos, contas de consumo, convênios e jogos com cartões de débito e crédito. O faturamento superou R\$ 16 bilhões em mais de 200 milhões de transações processadas.

Os produtos tagCAIXA e frotaCAIXA foram lançados incrementando as soluções de pagamento em mobilidade para a gestão de benefícios e despesas para clientes PF e PJ.

PIX

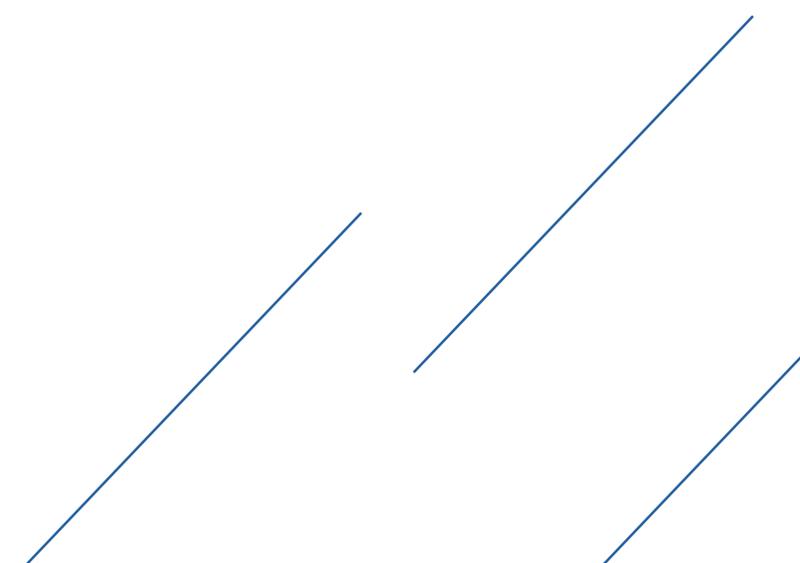
A funcionalidade de Gestão de Limites foi reformulada e disponibilizada aos clientes. Com isso, os limites são definidos por tipo de usuário recebedor, seja Pessoa Física ou Jurídica, como também, Pix Saque e Pix Troco, sendo independentes entre si. Está disponível a todos os clientes CAIXA e em todos os canais digitais a funcionalidade que permite a alteração do início do período noturno de 20h para 22h.

Realizamos 7,4 bilhões de transações enviadas e recebidas, abrangendo transações interbancárias e entre nossas contas, o que representou um aumento de 37% no número de transações em relação a 2022.

Além disso, com o objetivo de comunicar tempestivamente aos clientes quando da ocorrência de incidentes, foi implantada sistemática de *healthcheck* para interromper a iniciação de transação Pix temporariamente quando identificada intermitência no serviço Pix, o que contribuiu para melhoria da jornada de experiência e redução da insatisfação e insegurança do cliente.

Evoluímos, especialmente, no ambiente tecnológico, aprimorando o atendimento ao cliente e reduzindo em 29,72% as reclamações, quando comparado aos registros de 2022.

Seguimos como uma das principais participantes do Arranjo Pix, com mais de 112 milhões de chaves ativas, o que representa 16% do mercado.



Canais

Em 2023, orientamos a atuação das nossas unidades e definimos os direcionadores para cada um dos canais de atendimento, com foco na experiência do cliente e no alcance de resultados sustentáveis, zelando pela eficiência, modernização e inovação dos nossos canais.

Ao longo do ano, lançamos a nova plataforma de atendimento das agências, as quais passaram a operar com um sistema mais moderno, ágil e intuitivo, que busca garantir a centralidade no cliente e suas necessidades, além de proporcionar a melhor experiência aos usuários, aumentando a segurança, reduzindo o tempo de atendimento e permitindo abordagens personalizadas.

Prezando pelo atendimento ainda mais humanizado prestado nas agências da CAIXA, promovemos workshops Jeito CAIXA de Atender junto às equipes com objetivo de reforçar as diretrizes e incentivar as melhores práticas de atendimento, além de prestar reconhecimento aos empregados e unidades que se destacaram nesse quesito.

Disponibilizamos no Autoatendimento a coleta biométrica para os nossos clientes que desejarem fazer o cadastramento de suas digitais.

Lançamos a nova marca Lotérica, que reflete toda a gama de produtos e serviços disponíveis no canal, uma nova identidade visual que contribui para a modernização do canal e identificação com todos os públicos da CAIXA. Ainda, ampliamos o portfólio de produtos, a exemplo da disponibilização do crédito pessoal na rede parceira, e viabilizamos o pagamento de transações com cartões de crédito e débito de outros bancos em todas as Lotéricas CAIXA.

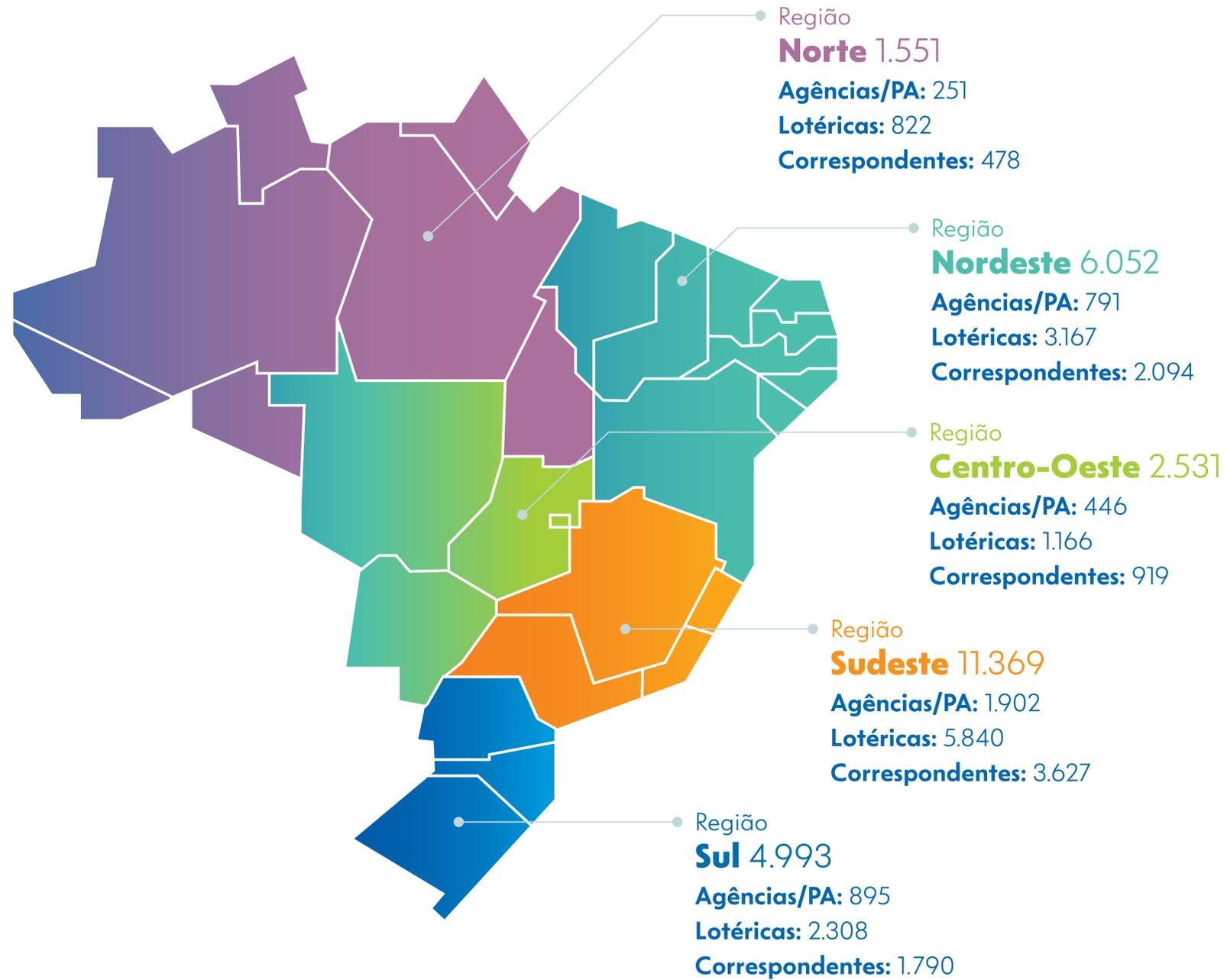


Trabalhamos para continuar presentes fisicamente em todo Brasil. Inauguramos, em 2023, 38 agências e Pontos de Atendimento (PA), sendo 11 na Região Norte, 14 na Nordeste, 09 na Centro-Oeste e 04 na Sudeste.

Com o compromisso de consolidar a CAIXA como instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, finalizamos o ano de 2023 com mais de 4,3 mil agências e PA, 13 mil Lotéricas e 8,9 mil Correspondentes CAIXA Aqui, estando presente fisicamente em mais de 99% dos municípios brasileiros, além de mais de 26 mil ATMs, 24 mil Banco24Horas e das unidades móveis, sendo 10 caminhões e duas agências barco, além de uma Unidade Móvel Automatizada – Container, em caráter experimental, reforçando nosso compromisso com a modernização e capilaridade dos canais.



Nossa presença no Brasil >>>



26.496

Pontos de Atendimento

13.303

Lotéricas

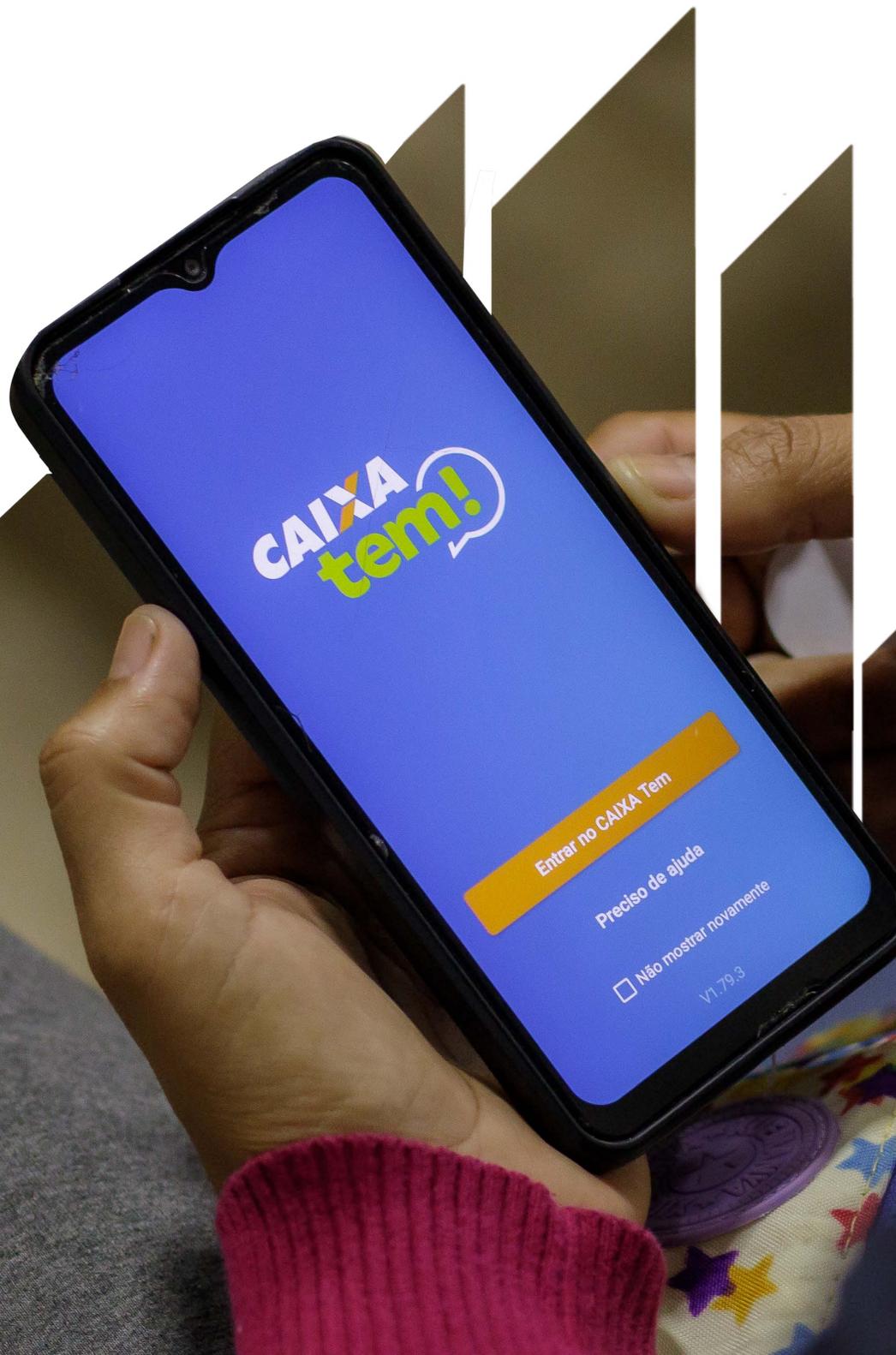
8.908

Correspondentes Bancários

4.285

Agências e PAs





Em 2023, foram 144.157 atendimentos com os caminhões em 163 municípios e as unidades barcos atenderam mais de 44.500 ribeiras nos 27 municípios atendidos em rotas perenes nos estados do Amazonas e Pará.

Disponibilizamos uma unidade móvel para atendimento aos povos originários no Estado de Roraima, com atuação nos municípios de Bonfim, Normandia, Amajari, Mucajaí, Boa Vista, Caracaraí, Cantá, Rorainópolis, São Luiz do Anauá, perfazendo mais de 1.700 atendimentos.

Além disso, estivemos presentes com as unidades móveis prestando atendimento bancário à população em casos de calamidade pública, a exemplo de São Sebastião/SP, Taió/SC e Rio do Sul/SC, cidades atingidas por fortes chuvas, onde o recebimento de auxílios, doações ou FGTS é de fundamental importância às famílias em situação de vulnerabilidade. Também fizemos atendimento com nossas unidades móveis em eventos como feiras de agronegócio, feira SEBRAE e justiça itinerante.

Nos canais digitais, destacamos a revitalização do Aplicativo CAIXA, contemplando a renovação da marca, a modernização completa de leiaute e a melhoria de jornadas de autosserviço, com foco em proporcionar ao cliente uma experiência mais ágil e intuitiva na execução das operações diárias como Pix, pagamento de contas e investimentos. A jornada de atualização cadastral foi totalmente refeita, trazendo crescimento de mais de 100% nos cadastros atualizados, com realização de avaliação de risco de crédito de forma online e automática. A jornada de cartão de crédito também foi modernizada, permitindo um processo mais fluido e intuitivo na contratação do produto.

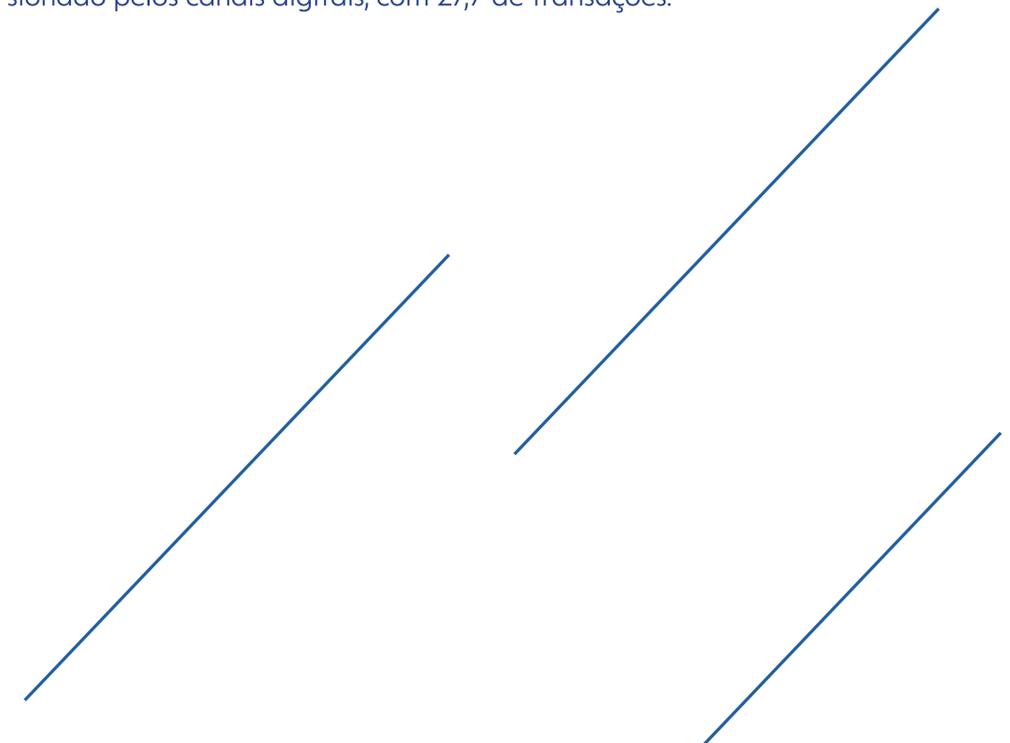
Também lançamos uma nova versão do aplicativo CAIXA Tem, que, além de apresentar um visual mais moderno e nova marca, passou por otimizações no processo de recuperação e atualização de dados do cadastro. Novas funcionalidades também foram lançadas no canal, como: cadastramento de senha de cartão de débito e recuperação de senha por SMS. Entregamos jornadas 100% digitais, sem a necessidade de o cliente comparecer em uma agência em qualquer etapa desses processos.

Iniciamos o contato ativo com nossos clientes via WhatsApp (quando devidamente autorizado), visando oportunizar estreitamento do relacionamento, realização de negócios e promover padronização e segurança no contato estabelecido pelo nosso número oficial. A fim de possibilitar que mais clientes tenham acesso a esse serviço, fortalecemos sua divulgação e oportunizamos a autorização de comunicação por meio de outros canais de atendimento, como agências, Aplicativo CAIXA e caixas eletrônicos. Reforçando nosso compromisso com a satisfação do cliente, desde abril, quando o cliente com relacionamento nos contata pelo WhatsApp, a comunicação é realizada pela agência digital, o que traz especialização e celeridade no atendimento.

Disponibilizamos, no site da CAIXA, o canal Fale Conosco um canal para atendimento por chat, que possibilita interação do cliente com o atendente no primeiro contato para tirar dúvidas e registrar reclamações e elogios, promovendo melhorias significativas na eficiência do processo e na tempestividade da resolução de suas demandas.

No SAC CAIXA, incluímos o indicador interno de qualidade nas respostas às demandas abertas pelos clientes, que visa a evolução da satisfação e a resolução completa de suas necessidades, trazendo uma melhoria contínua no processo.

Concluímos o ano fortalecendo nossos canais: foram 31,9 bilhões de transações em 2023, crescimento de 45,9% em relação a 2022, impulsionado pelos canais digitais, com 27,7 de transações.





Atacado



Nosso segmento de Atacado tem como posicionamento estratégico fortalecer e ampliar o relacionamento com os clientes atuais e novos, elevando a competitividade por meio de portfólio diversificado de produtos e serviços, entregando valor, trazendo visão integrada, diferenciada e sustentável para os negócios.

Nosso desempenho em 2023 pode ser mensurado pelo atendimento dos seguintes indicadores, resultantes de nosso planejamento de negócios.

Contratar 100% dos Recursos

Alocados no segmento Atacado para a contratação de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida [MCMV] – 203,36% concluído.

Recuperar R\$ 975 milhões

de volume financeiro recorrente, sendo R\$ 340 milhões de créditos baixados como prejuízos – 184,89% concluído.

Alcance de R\$ 3,44bi

de margem de contribuição nos segmentos PJ Atacado em 2023 – 107,34% concluído.

Distribuir no mercado secundário

6% do volume esperado de originação – 161,5% concluído.

Distribuir no mercado primário

15% do volume esperado de originação – 132,87% concluído;

Na Gestão da Carteira de Títulos

e Valores Mobiliários atingimos R\$ 273 bilhões.

Alcance de R\$ 71,5 bi

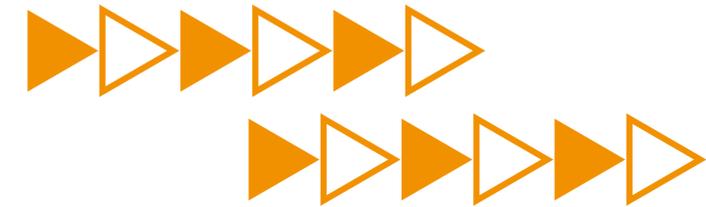
em volume de investimentos sob gestão, dos clientes do Segmento Private PF – 124,75% concluído.

Realizar R\$ 2 bilhões

de originação de dívidas junto a empresas dos segmentos Empresarial, Empresarial Mais, Corporativo e Corporativo Ultra – 163,71% concluído.

Alcançar R\$ 40 bilhões de SGR

(Saldo Gerador de Receita) nos nichos Comercial, Infraestrutura, Mercado de Capitais e Saneamento para os clientes do Corporativo Infraestrutura do Atacado, sendo eles empresas privadas, públicas dependentes ou empresas públicas não dependentes – 93,37% concluído.





Dentre os produtos sob gestão de nosso segmento de Atacado, destacamos as principais linhas de financiamento com foco em sustentabilidade ambiental e benefício social, com utilização de recursos do FGTS, distribuídos nos seguintes programas:

Saneamento Para Todos (SPT): O programa tem como objetivo promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população urbana e rural por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados, com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, por meio de ações e empreendimento destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico. Os empreendimentos devem adotar soluções técnicas que objetivem ganhos de eficiência e contribuam para a sustentabilidade econômica e soluções de gestão que promovam serviços eficazes e incorporem o controle social e a participação da sociedade. No ano de 2023, ocorreram contratações com 03 clientes, totalizando 22 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\$ 13,33 bilhões.

Pró-Transporte: faz parte da Política Nacional de Mobilidade Urbana e tem como objetivos propiciar a melhoria da mobilidade urbana e aumento dos prestadores de serviços públicos de transporte coletivo e incentivar a economia, a eficiência e o desempenho adequado dos empreendimentos financiados.

As taxas podem variar de 5,5% a.a. a 9% a.a. com prazo total de financiamento de até 34 anos (carência + amortização). A carteira da linha atingiu ao final de 2023 uma exposição total de R\$ 14,74 milhões.

Pró-Cidades: o programa objetiva promover o financiamento de intervenções estruturantes, a partir da qualificação do espaço público, a democratização do acesso aos equipamentos e mobiliários urbanos, o estímulo à utilização de imóveis vazios e ociosos prioritariamente para habitação de interesse social e o uso de tecnologias para cidades

inteligentes, revertendo o processo de esvaziamento e degradação urbana. O produto do programa Pró-Cidades foi lançado no 1º semestre de 2023 com diversos projetos em análise, porém não possui operações contratadas na carteira.

Caixa hospitais: O Caixa Hospitais é destinado às entidades hospitalares privadas filantrópicas e não filantrópicas conveniadas com o SUS. No ano de 2023, na Rede de Atacado, ocorreram contratações com 143 clientes, totalizando 156 contratos, resultando no valor financiado de R\$ 1,1 bilhão. A carteira da linha atingiu ao final de 2023 uma exposição total de R\$ 5,1 bilhões.

FGI – modalidade de auxílio no RS: O FGI Solidário RS é uma operação de crédito voltada ao atendimento das necessidades dos clientes localizados Municípios do Estado do Rio Grande do Sul – RS afetados pela catástrofe climática ocorrida em setembro de 2023. Durante o período de vigência dessa linha de crédito (NOV e DEZ 2023) a CAIXA contratou, no âmbito do Atacado, 22 operações, totalizando R\$ 72 milhões em créditos para 20 clientes do estado do Rio Grande do Sul.

Investimento ESG Ecoeficiência: A modalidade ESG Ecoeficiência, presente no Crédito Especial Empresa – Grandes Corporações – Investimentos, destina-se a financiar bens e projetos que demonstrem a sua contribuição para redução do impacto ambiental das atividades da empresa tomadora, a exemplo de sistema de aquecimento solar, reciclagem de resíduos, eficiência energética, 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/projeto. A modalidade ESG Ecoeficiência, foi lançada em 2022 e obteve 17 projetos contratados em 2023, representando um valor de R\$ 26,9 milhões.

Ao final de 2023, nossa exposição nas operações em Saneamento e Infraestrutura totalizou R\$ 37,9 bilhões sem inadimplência neste segmento e a carteira de crédito comercial totalizou R\$ 31,7 bilhões com inadimplência de 3,6%.



Em **Serviços Bancários** atuamos no desenvolvimento de projetos visando ao complemento do portfólio e à simplificação de processos, com destaque para as soluções para recebimento de valores, oferecemos serviço em formato de convênios de Arrecadação de Contas, Cobrança Bancária e Débito Automático.

Para possibilitar pagamentos de forma massificada, a CAIXA disponibiliza convênios para Pagamentos de Salários e a Fornecedores. Ainda, oferece serviços de manutenção de contas e captação em Certificado de Depósito Bancário (CDB).

Os resultados alcançados no ano superaram a marca de **R\$ 1,7 bilhão em Receita de Prestação de Serviços**, distribuído, principalmente, nos quatro principais serviços:

- Arrecadação **R\$ 1 bilhão**;
- Cobrança Bancária **R\$ 501 milhões**;
- Débito Automático **R\$ 166 milhões**;
- Convênios de Pagamentos **R\$ 57 milhões**.

Alcançamos, conforme Plano de Negócios Integrado PNI CAIXA 2023, **R\$ 3,69 bilhões de Margem de Contribuição do Segmento PJ Atacado 2023**, superando a expectativa de **R\$ 3,44 bi**.

Na recuperação de crédito do Atacado tivemos resultados históricos, que impulsionaram a sustentabilidade dos resultados da CAIXA em 2023. Recebemos quase R\$ 2 bilhões em volume financeiro, dos quais R\$ 1,2 bilhão foi de recuperação de créditos em atraso, antes do prejuízo, e R\$ 611 milhões de Recuperação Créditos em prejuízo. O crescimento dos resultados de recuperação de crédito no Atacado ano a ano demonstra a evolução dos processos, estratégias e adequação das reestruturações e negociações com os grandes clientes.

No segmento Corporativo, apresentamos em 2023 resultados extraordinários, com destaque para a produção recorde de crédito habitacional PJ com valor total de R\$ 19,3 bilhões, participação em emissões de mercado de capitais, contratação de operações de Infraestrutura e Saneamento no valor total de R\$ 3,1 bilhões, desembolsos na marca de R\$ 996 milhões e saldo da carteira de Infra sob gestão no valor de R\$ 37,3 bilhões, além da viabilização de contratação de R\$ 3,7 bilhões em crédito rural com saldo gerador de receita de R\$ 6 bilhões. Fechamos o ano com o volume de captação líquida em CDB no total de R\$ 9,4 bilhões.



Fizemos muito até aqui, mas as oportunidades para os próximos ciclos são ainda maiores.

No segmento de Médias Empresas apresentamos no ano 2023 evolução na consolidação da Rede de Atendimento do Atacado. Destacamos o crescimento da carteira de crédito em 20% no ano de 2023, atingindo o valor total de R\$ 33,4 bilhões e consolidando o crescimento de 170 % da carteira de crédito desde a implementação da rede de Atacado no final de 2019. Do total da carteira de crédito, R\$ 23,2 bilhões se refere a crédito comercial, R\$ 6 bilhões de crédito imobiliário e R\$ 3,9 bilhões de crédito rural. **Destacamos ainda a contratação de R\$ 14,5 bilhões em Habitação, contribuindo significativamente para redução do déficit habitacional do país.**

No segmento de médias empresas temos como propósito fortalecer a identidade do banco de Atacado CAIXA, sendo referência na atuação, gerando valor e transformando positivamente a vida das pessoas, fortalecendo relacionamentos sustentáveis com eficiência e rentabilidade.

Para 2024, a ambição é consolidar-se como banco de Atacado ESG, à frente de pautas e soluções ambientais, sociais e de governança.

Nossos principais objetivos são: Liderar em Saneamento, Infra e Construção Civil, ampliando negócios sustentáveis e em transição energética; Crescer e rentabilizar os segmentos de Atacado e Tesouraria; Diversificar portfólio customizado de produtos, serviços e soluções digitais e/ou remotos.



Fundos de Investimento



Estamos devidamente registrados perante a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e autorizados para a prestação dos serviços de administração e gestão de carteira de valores mobiliários, conforme Ato Declaratório CVM nº 3.241, de 04 de janeiro de 1995 e de acordo com a Resolução CVM nº 21, de 25 de fevereiro de 2021.

Em dezembro de 2023, administrávamos fiduciariamente mais de 500 Fundos de Investimento, nas diferentes classes e voltados a todos os perfis de investidores, totalizando patrimônio líquido na ordem de R\$ 626,9 bilhões em recursos administrados, de acordo com os critérios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

Encerramos o ano de 2023 com mais de 2,5 milhões de cotistas e atingimos Receita com Prestação de Serviços de R\$ 500,5 milhões.

Somos o quinto maior administrador de Fundos de Investimento no mercado doméstico, com participação de mercado de 7,52%, destacando-se os fundos de renda fixa, com participação de 12,7%, terceira maior administradora da classe.

Detemos o segundo lugar em volume administrado em Fundos de Investimento nos segmentos de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), com representatividade de 38,4%. Somos também a segunda maior administradora nos segmentos Varejo e Poder Público, com participação de 23,3% e 18,7%, respectivamente, e terceira maior administradora no segmento Entidades Fechadas de Previdência Complementar Empresas Públicas (EFPC), com representatividade de 22,6%.

Como desafios para 2024, destacam-se a continuidade das adaptações trazidas pela Resolução CVM Nº 175, de 23 de dezembro de 2022,

que entrarão em vigência entre 01/10/2024 e 30/06/2025, bem como a continuidade da implementação do Open Finance que se encontra na Fase 4, que abrange dados sobre câmbio, serviço de credenciamento, investimentos, seguros e previdência, com o compartilhamento das informações de Fundos de Investimento, tais como os parâmetros dos produtos na Fase 4A e dados transacionais dos clientes na Fase 4B.

Atividades de Gestão de Fundos de Investimento

Com a migração preponderante da gestão dos Fundos de Investimentos para a CAIXA Asset, a CAIXA permaneceu com a **gestão dos Fundos Exclusivos, Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), Carteira Administrada do FGTS, e do Fundo de Desenvolvimento Social, totalizando o patrimônio líquido na ordem de R\$ 219 bilhões** em recursos geridos, em dezembro de 2023.

Nossos fundos exclusivos possuem como cotistas exclusivamente os Fundos Garantidores que são constituídos por meio de Legislação, possuem estatuto próprio e tem por finalidade atender às necessidades dos entes federativos.

Para 2024, nossas principais frentes de atuação são:

- Avaliação contínua do portfólio do FI-FGTS e Carteira Administrada do FGTS com vistas a recuperar o maior valor possível, especificamente nos ativos em situação especial e que demandam ações de reestruturação; e
- Mapeamento de oportunidades para novos investimentos, considerando o cenário macro e dos setores de infraestrutura alvo do FI-FGTS.



Governo



Nosso posicionamento de negócios para o Cliente Governo é atuar na transformação social, na implementação de políticas públicas, como principal parceiro do Poder Público, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços técnicos especializados na execução e no gerenciamento das disponibilidades financeiras, com destaque para as seguintes áreas:

- Atuação como mandatária da União em contratos do OGU (Orçamento Geral da União);
- Financiamento à infraestrutura e ao saneamento;
- Pagamentos de Benefícios Sociais e Transferência de Renda;
- Estruturação de Parcerias Público-Privadas;
- Prestação de serviços técnicos aos Estados e Municípios, por meio do produto CAIXA Políticas Públicas.

Para a operacionalização dos programas de governo, serviços e produtos para o Cliente Governo, dispomos de uma Rede Executiva, composta por 48 unidades filiais, 24 representações e 01 centralizadora nacional, totalizando 2.042 empregados, sendo 794 engenheiros e arquitetos, 242 representantes junto às prefeituras, 80 assistentes de projetos sociais e 926 operacionais.

Essa Rede Executiva de Governo tem papel fundamental para o posicionamento de negócios no segmento, prestando assistência técnica aos Estados, Municípios e Consórcios Públicos para a efetivação dos contratos de repasse do Orçamento Geral da União (OGU), para viabilizar as operações de financiamento à infraestrutura e ao saneamento, na

oferta de serviços por meio do produto Caixa Políticas Públicas, na estruturação de Parcerias Público Privadas e no suporte aos programas de transferência de renda, benefícios sociais e ao trabalhador.

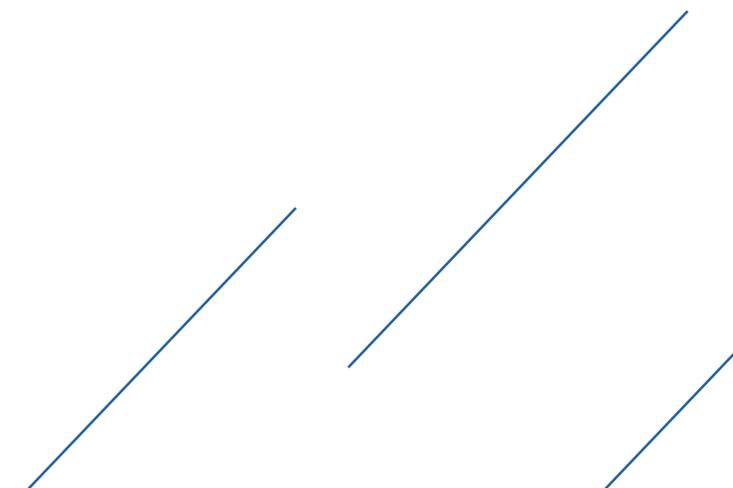
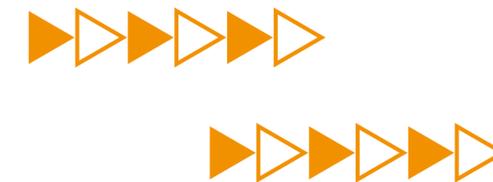


Por meio dessa rede técnica e da expertise adquirida como parceira do Governo, nos consolidamos como o único banco em condições de operacionalizar políticas públicas de desenvolvimento urbano no âmbito de todo o território nacional.

Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (Sinapi)

É o resultado de nossa atuação conjunta com o IBGE na elaboração de referências de custos, e é utilizado em todo o país na elaboração de orçamentos para contratação de obras públicas. Seu desenvolvimento decorre de atribuição legal delegada a essas instituições.

Nossa atuação em 2023, em atendimento à demanda legal do Decreto nº 7.983/2013, resultou na publicação mensal de referência de preços de insumos e custos de composição, na atualização e criação de 846 insumos, do total de 5.932, e de 36 grupos de composições de serviços, dos 167 disponíveis. As referências do Sinapi são acessadas em <https://www.caixa.gov.br/poder-publico/modernizacao-gestao/sinapi/Paginas/default.aspx> (Sumário de Publicações).



Retomada de obras paralisadas

Nossa atuação para a retomada das obras públicas é essencial e evidencia o papel do setor como vetor de desenvolvimento econômico e recuperação financeira, contábil e fiscal do país, impactando diretamente a geração de empregos e entrega da política pública à população.

Em 2023, ampliamos nosso protagonismo como parceiro estratégico do Governo Federal e amadurecemos nossas iniciativas de gestão das obras paralisadas.

Lançamos o portal “Gestão de obras paralisadas” em nosso site oficial (www.caixa.gov.br/poder-publico/gestao-de-obras-paralisadas), reafirmando as ações e compromissos da instituição a respeito do tema. No portal, a cartilha “Obras Paralisadas: Proposições Construtivas”, está em evidência para fácil acesso dos gestores públicos. O documento disponibiliza o conhecimento acumulado pelo nosso corpo técnico no acompanhamento de obras públicas, sugestões de ações preventivas para evitar a paralisação, esclarecimentos das suas principais causas e apresentação de aspectos de planejamento, elaboração de projetos e procedimentos para execução e fiscalização. Além disso, são propostas ações construtivas para retomada de obras, o que auxilia os gestores na busca de solução para os empreendimentos paralisados.

Como resultado da nossa atuação, ao longo do ano, o estoque de obras paralisadas, que em dezembro de 2022 era de 3.787 operações (R\$ 21,45 bilhões), apresentou uma redução de 30,92%, alcançando ao final de 2023 uma quantidade de 2.616 obras paralisadas (R\$ 18,96 bilhões).

Essa Rede Executiva de Governo tem papel fundamental para o posicionamento de negócios no segmento, prestando assistência técnica aos Estados, Municípios e Consórcios Públicos para a efetivação dos contratos de repasse do Orçamento Geral da União (OGU), para viabilizar as operações de financiamento à infraestrutura e ao saneamento, na oferta de serviços por meio do produto Caixa Políticas Públicas, na es-

truturação de Parcerias Público Privadas e no suporte aos programas de transferência de renda, benefícios sociais e ao trabalhador.

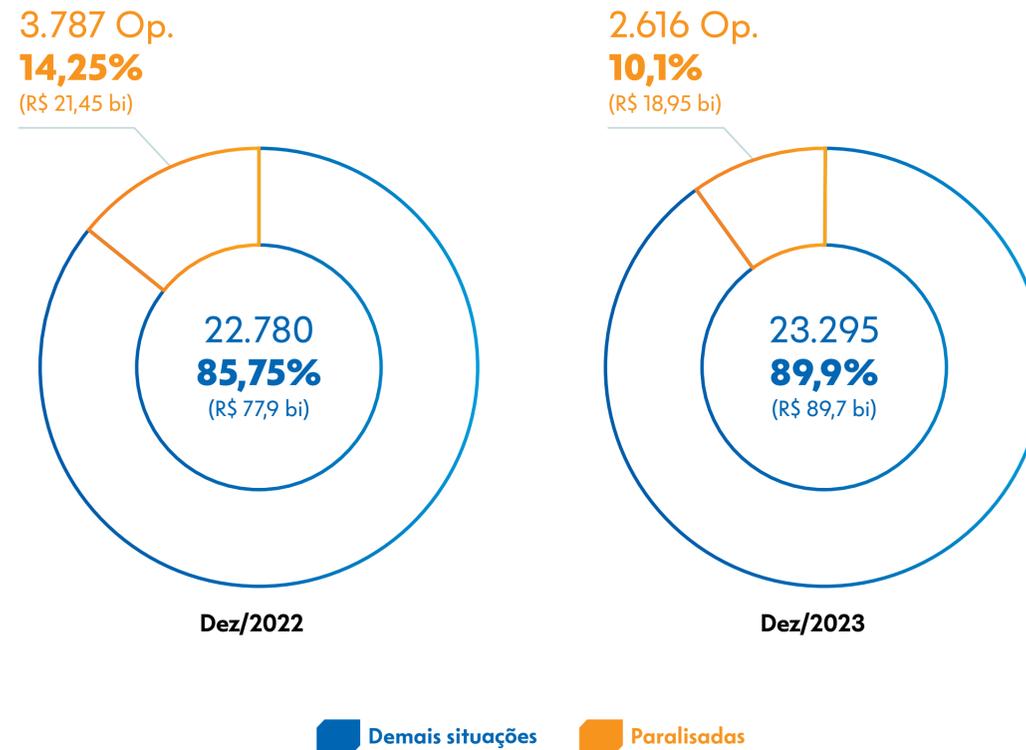


Gráfico 1 – Evolução da carteira em 2023 – percentual de obras paralisadas* em relação à carteira ativa da CAIXA (Referência: 31/12/2023)
*Contratos de Repasse, Termos de Compromisso e Contratos de Financiamento – FGTS Setor Público.

Building Information Modelling (BIM)

Para se adequar à realidade do mercado, antever demandas legais e trazer melhoria no atendimento ao Cliente Governo no acompanhamento das operações em obras públicas, seguimos avançando na adoção do BIM (acrônimo de *Building Information Modelling* – Modelagem da Informação da Construção).

O BIM consiste em uma nova forma de atuação capaz de trazer otimização e eficiência aos processos de construção civil, durante todo o ciclo de vida de um empreendimento. Na prática, ele permite a construção virtual do empreendimento (em modelos 3D), antecipando vários desafios que são encontrados no canteiro de obra. Possibilita a programação mais precisa da execução da obra fornecendo dados e informações estruturadas, que incrementam valor ao negócio.



A utilização da ferramenta incentiva o conceito de trabalho colaborativo e interativo, com o apoio da tecnologia, na medida em que todos os envolvidos no projeto participam conjuntamente de forma virtual e digital, compartilhando informações, dados, dúvidas e soluções.

O BIM vem sendo implantado com sucesso em diversos países. No Brasil, o Governo Federal vem fomentando a sua utilização mediante a Estratégia BIM BR (Decreto nº 11.888/2024) e decretos correlatos, bem como pela nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021). Em um papel protagonista, iniciamos a Estratégia BIM em 2020 em nossa Área de Governo.

Atualmente, contamos com mais de 200 profissionais capacitados a receber e analisar projetos elaborados em BIM nas 72 unidades da Rede Executiva de Governo, alcançando todos os estados brasileiros e, em breve, teremos ferramentas BIM adequadas para otimizar a comunicação com nossos clientes.



Selo CAIXA Gestão Sustentável



O Selo CAIXA Gestão Sustentável (anteriormente nominado Selo Município + Azul CAIXA) é um reconhecimento criado pela CAIXA para Municípios que apresentam indicadores públicos que denotam a aplicação de boas práticas de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) na gestão pública local. Reconhece os municípios que aplicam as melhores práticas de governança e sustentabilidade na gestão pública local, utilizando de maneira responsável os recursos financeiros e ambientais, objetos do Selo, proporcionando aumento do bem-estar e qualidade de vida aos munícipes, associado ao desenvolvimento urbano sustentável.

O Selo, por natureza, reconhece ações vinculadas a objetivos de desenvolvimento sustentável estabelecidos pela ONU na Agenda 2030. Cada um dos indicadores possui aderência identificada a pelo menos um dos ODS.

O selo possui quatro níveis de reconhecimento: Cristal, Topázio, Safira e Diamante, que são definidos de acordo com a pontuação atingida pelo município, baseada no alcance dos índices dos indicadores de avaliação.

Considerando a relevância da temática ESG para a CAIXA e para a sociedade, a ação, além de fomentar e reconhecer as boas práticas de sustentabilidade dos municípios avaliados, possibilita aos certificados acesso a condições diferenciadas na contratação de serviços e produtos da CAIXA, proporcionais ao nível Selo CAIXA Gestão Sustentável. Da mesma forma, podemos auxiliar os municípios a melhorarem os resultados dos seus indicadores com produtos e soluções associados a cada indicador, apoiando os nossos clientes na qualificação da sua gestão.

Até o final de 2023, foram certificados 95 municípios brasileiros.



Acompanhamento remoto

A área de Governo desenvolve técnicas digitais de acompanhamento remoto de seus contratos de obras públicas e fornecimento de materiais e equipamentos, por meio da captura de imagens de smartphones, câmeras 360°, drones e satélites orbitais. As imagens contendo boa resolução e metadados concedem segurança e confiança ao técnico que as analisa, sendo perfeitamente auditáveis. As imagens de drones e satélites podem ser processadas por meio de softwares, de forma tal a produzir modelos digitais tridimensionais, capazes de fornecer visão global e medidas lineares, áreas e volumes, muito úteis às atividades de engenharia.

Dezenas de contratos com fonte de recurso própria utilizaram a tecnologia de constatação remota: Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINISA) e Fundo Socioambiental CAIXA (FSA). Os resultados apurados demonstram consistente economia processual e ganho de eficiência operacional, posto que reduzem deslocamentos dos técnicos que, a depender do caso, podem chegar a mais de 1.000 km, além de preservar a sua segurança física. **A iniciativa figurou entre os TOP 3 no Prêmio Banking Transformation 2023.**

Em decorrência do sucesso observado na iniciativa, o procedimento passou a constar como alternativa oficial nos manuais normativos internos das fontes citadas. A consolidação dos resultados abre espaço para o estudo da aplicação em contratos que utilizem outras fontes de recursos, como Orçamento Geral da União (OGU), conforme Portaria Conjunta MGI/ME/CGU nº 33, de 30/08/2023.

Repasse OGU

O Conselho Diretor (por meio do Comitê Delegado de Crédito, Clientes e Negócios) autorizou a nossa atuação como mandatária da União na gestão operacional de termos de compromisso do NOVO PAC e na continuidade da gestão operacional dos contratos de repasse, termos

de compromisso e instrumentos congêneres assinados até o ano-orçamentário de 2017, lastreados com recursos do Orçamento Geral da União – OGU, por meio de Contratos de Prestação de Serviços – CPS celebrados junto aos Ministérios e órgãos da Administração Federal, gerando perspectiva de novos negócios e, conseqüentemente, impacto positivo na geração de tarifas para o produto OGU durante os próximos exercícios.

Desde 1996, gerenciamos as transferências voluntárias, 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 ente, além de garantir a aplicação do recurso público dentro dos parâmetros técnicos e orçamentários regulamentados pelos ministérios gestores das políticas públicas e órgãos fiscalizadores.

Em 2023, 3.610 municípios foram beneficiados com esses investimentos, principalmente em projetos relacionados a Saneamento Básico, Esporte, Turismo, Cultura, Agricultura e Saúde totalizando R\$ 4,49 bilhões em repasses liberados no período.

Quanto aos resultados alcançados, destacamos:

- Aumento de RPS e captação de recursos;
- A Receita de Prestação de Serviços do OGU alcançou R\$ 271,3 milhões no exercício;
- A Receita de Prestação de Serviço do CAIXA Políticas Públicas atingiu R\$ 25,6 milhões no exercício;
- Melhoria no atendimento negocial, técnico e operacional aos clientes;
- Destacamos a celebração do contrato CAIXA Políticas Públicas junto a ITAIPU, com tarifa prevista de R\$ 56 milhões;
- Além disso, foi iniciada a execução dos serviços do CAIXA Políticas Públicas junto ao MIDR – Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, com a internalização de R\$ 3,2 milhões em serviços de assessoramento-técnico.





CAIXA Políticas Públicas

O produto CAIXA Políticas Públicas tem por finalidade o apoio e assessoramento-técnico para implementação de políticas e projetos de interesse público. A prestação dos serviços abrange diversas modalidades: acompanhamento de obras, de projetos sociais e socioambientais, análise e assessoria em projetos e empreendimentos, assessoria e consultoria em engenharia de custos, assessoria e consultoria em trabalho social e socioambiental, assistência técnica, oficinas de capacitação, implantação de planos setoriais, desestatização de ativos públicos, gestão de contratos de concessão, formatação de políticas públicas e melhoria de processos. **Desde a sua criação, em 2019, até dezembro de 2023, foram celebrados 1.610 contratos, com valor total de R\$ 252,82 milhões.**

Em 2023, a CAIXA celebrou contrato com Itaipu Binacional para a operacionalização do Programa Itaipu Mais que Energia. O contrato tem por objeto a prestação de serviços pela CAIXA à ITAIPU abrangendo as atividades de gestão operacional para execução dos Instrumentos de Repasse firmados no âmbito dos programas e ações geridos pela ITAIPU na esfera do produto CAIXA Políticas Públicas – CPP da VP Governo da CAIXA.

Por meio do **Programa “Itaipu Mais que Energia”** haverá um investimento total de **R\$ R\$ 1,04 bilhão**, dos quais R\$ 925,8 milhão serão recursos repassados por Itaipu Binacional para investimentos em Saneamento ambiental, Energias Renováveis, Manejo integrado de Água e solo e Obras Sociais e de infraestrutura.

A seleção de projetos Socioambientais **beneficiará 429 municípios da bacia incremental da usina hidrelétrica, localizados nos estados do Paraná (395) e do Mato Grosso do Sul (34).**

Os serviços serão realizados pelas Gerências Executivas locais dos estados do Paraná e Mato Grosso do Sul de forma similar ao que a CAIXA realiza como Mandatária da União no repasse do Orçamento Geral da União – OGU desde 1996, contemplando os serviços de: Celebração dos instrumentos com os municípios para repasse de recursos; Análises de engenharia; Acompanhamento da execução dos serviços com vistorias e acompanhamento financeiro; e Encerramento dos instrumentos.



Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)

Programa do Ministério da Educação (MEC), destinado ao financiamento de estudantes matriculados em cursos superiores não gratuitos, com avaliação positiva nos processos conduzidos pelo referido órgão, na forma da Lei nº 10.260/2001. A carteira de financiamento do Fies Legado, que abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies Público realizadas até dezembro de 2023 conta com 1,4 milhão de contratos, que perfazem o montante de R\$ 57,7 bilhões em saldos, considerando os contratos e os aditamentos do período. Desse total, 47.265 contratos encontram-se em fase de utilização, quando o estudante financiado ainda está cursando sua graduação. Na fase de amortização, período no qual o estudante já concluiu sua graduação e iniciou o pagamento do saldo devedor do financiamento estudantil, a carteira atinge 1,1 milhão contratos. Do montante da carteira na fase de amortização, 251.507 foram honrados pelo Fundo Garantidor FGEDUC. Já a carteira de financiamento do Novo Fies é operada pela CAIXA na condição de agente operador, financeiro e gestor do fundo e abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies realizadas a partir de janeiro de 2018.

A carteira possui 362.984 contratos. Desse total, 262.073 encontram-se na fase de utilização e 98.889 na fase de amortização, perfazendo o montante de R\$ 13,5 bilhões e R\$ 2,9 bilhões, respectivamente. Do montante da carteira na fase de amortização, 2.022 foram honrados pelo Fundo FG-Fies.

Renegociação Fies

Em 01 de novembro de 2023, foi sancionada a Lei nº 14.719, que estabeleceu requisitos e condições para renegociar dívidas da carteira do Fies Legado que estavam atrasadas na data de publicação, por meio de parcelamentos e descontos expressivos para liquidação. A lei teve início de execução pela CAIXA em 7 de novembro de 2023, sendo aplicável, nessa Instituição Financeira, cerca de 1,2 mil estudantes.

Dessa forma, destaca-se que foram realizadas 117,2 mil solicitações de renegociação dos contratos do Fies, resultando em R\$ 5,28 bilhões renegociados. Foi disponibilizado aos estudantes o acesso à renegociação de forma 100% digital pelo App Fies CAIXA ou pelo portal SifesWeb. A renegociação de dívida do FIES vige até maio de 2024.

Parcerias Público Privadas – PPP

Foram realizados, no ano de 2023, sete leilões com investimentos previstos na ordem de mais de R\$ 640 milhões. Esses projetos beneficiarão mais de **1,9 milhão de pessoas nos sete municípios**, com aumento da eficiência na prestação de serviços públicos de qualidade.

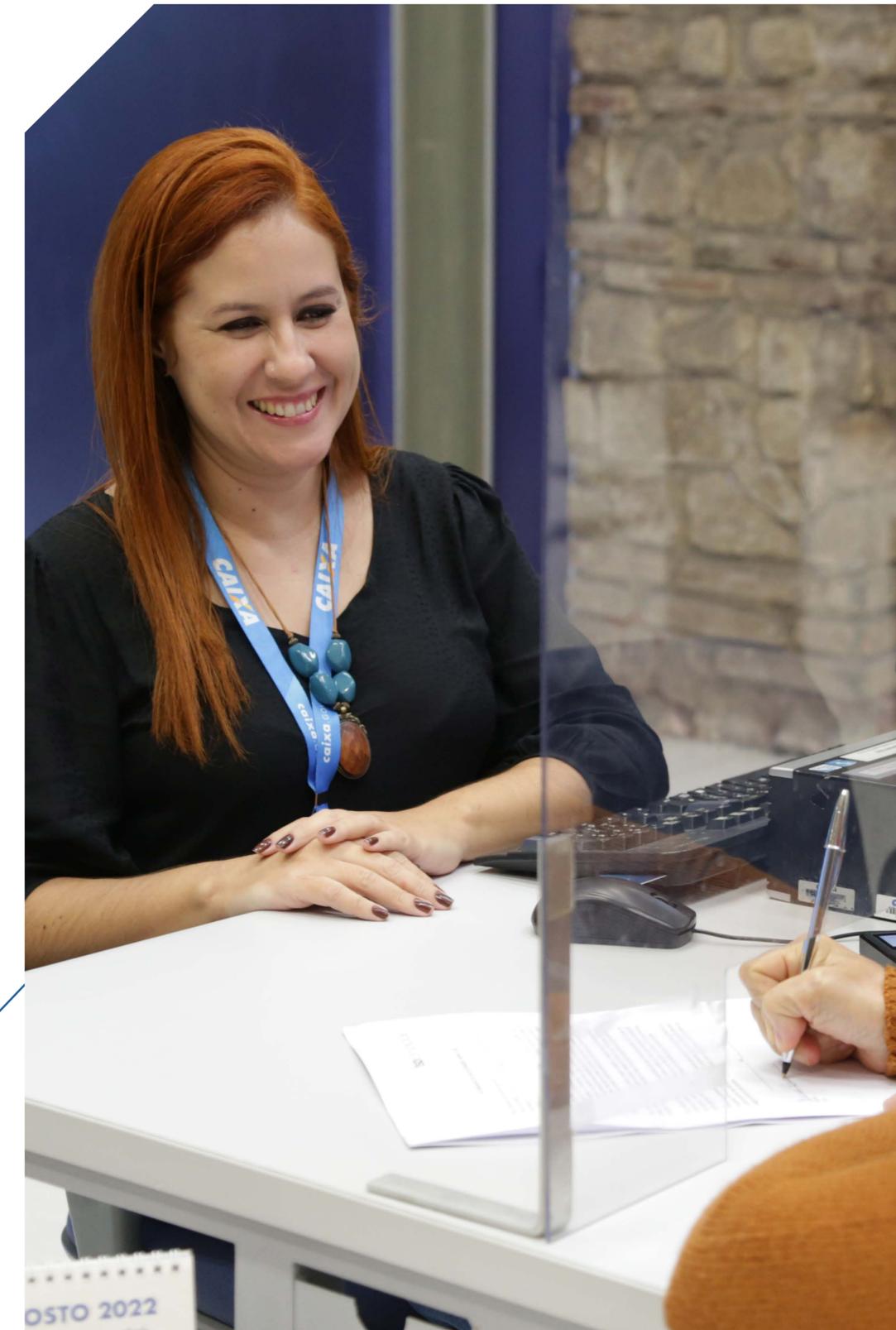
Nossa carteira conta com 75 projetos já estruturados ou em processo de estruturação. São **333 municípios beneficiados com alcance populacional de 26,6 milhões e investimento total de R\$ 32,5 bilhões**.

Também temos em nossa carteira 22 projetos leiloados com 100% de sucesso nos certames. Existem outros 53 projetos em estruturação, junto a Entes Públicos distribuídos em todas as regiões do Brasil nos mais diversos setores.

Em 2024 o objetivo é ampliar a carteira de projetos de Concessões e PPP estruturados pela CAIXA, nos consolidando como a principal parceira dos entes subnacionais para estruturação de projetos de concessões e PPP.

Para sustentar o alcance desta meta encontra-se em desenvolvimento as seguintes ações:

- Edital de chamamento público do Fundo de Apoio a Estruturação de Projetos de Concessão e PPP (FEP CAIXA) para seleção de projetos no setor de unidades de educação infantil a ser lançado no primeiro semestre de 2024;
- Ampliação da carteira de projetos Extra FEP com contratação de novos projetos de PPP a por meio do CAIXA Políticas Públicas PPP;
- Estruturação de novos projetos de habitação para locação social;
- Contratação dos projetos habilitados nos chamamentos públicos vigentes nos setores de Iluminação Pública e Resíduos Sólidos Urbanos.



Fundos de Habitação e de Governo



Somos especializados na gestão de fundos públicos e programas governamentais, e oferecemos soluções personalizadas para atender as necessidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Como gestores desses fundos, somos referência no apoio à implementação de políticas públicas, contribuindo para melhorar a qualidade de vida dos brasileiros.

A seguir, apresentamos informações sobre os Fundos de Habitação e Governo geridos que gerimos.

Para informações detalhadas sobre cada um deles, disponibilizamos o Canal Fundos de Governo, que pode ser acessado pelo link: <https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/>

FAR - Fundo de Arrendamento Residencial

O Fundo de Arrendamento Residencial – FAR tem natureza privada, com prazo de duração indeterminado, regido pela Lei nº 10.188/2001 e pelo seu Regulamento, atua no setor financeiro e de garantias habitacionais, na condição de fundo financeiro de natureza privada, com prazo de duração indeterminado lastreado com recursos públicos.

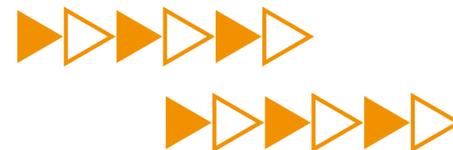
Atualmente, no âmbito do FAR há dois programas: Programa de Arrendamento Residencial (PAR) e Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV).

Em 14/02/2023, o Governo Federal publicou a Medida Provisória nº 1.162, convertida na Lei nº 14.620/2023, reestabelecendo o Programa Minha Casa Minha Vida com os recursos do FAR marcando um novo ciclo de contratações com o objetivo de suprir o déficit habitacional da Faixa I do Programa.

No exercício de 2023, a CAIXA em parceria com o Ministério das Cidades analisou e enquadrou 1.270 propostas de empreendimentos habitacionais, totalizando 187.573 unidades habitacionais.

Para o ano de 2024, está prevista a contratação de 130.000 unidades.

Também estão previstas medidas de desmobilização de empreendimentos do PMCMV cuja viabilidade de finalização ou reparação esteja comprometida por aspectos técnicos, econômicos e sociais.



FCA - Fundo de Compensação Ambiental

A CAIXA criou, em 2018, com base no art. 14-A da Lei nº 11.516/2007, e na Portaria do Instituto Chico Mendes para Conservação da Biodiversidade (ICMBio) nº 1.039/2018, o Fundo de Compensação Ambiental - FCA com o objetivo de receber recursos de empreendedores públicos e privados, cujo empreendimento cause significativo impacto ambiental, sendo esses recursos destinados, conforme estabelecido pelos órgãos licenciadores, às unidades de conservação instituídas pela União.

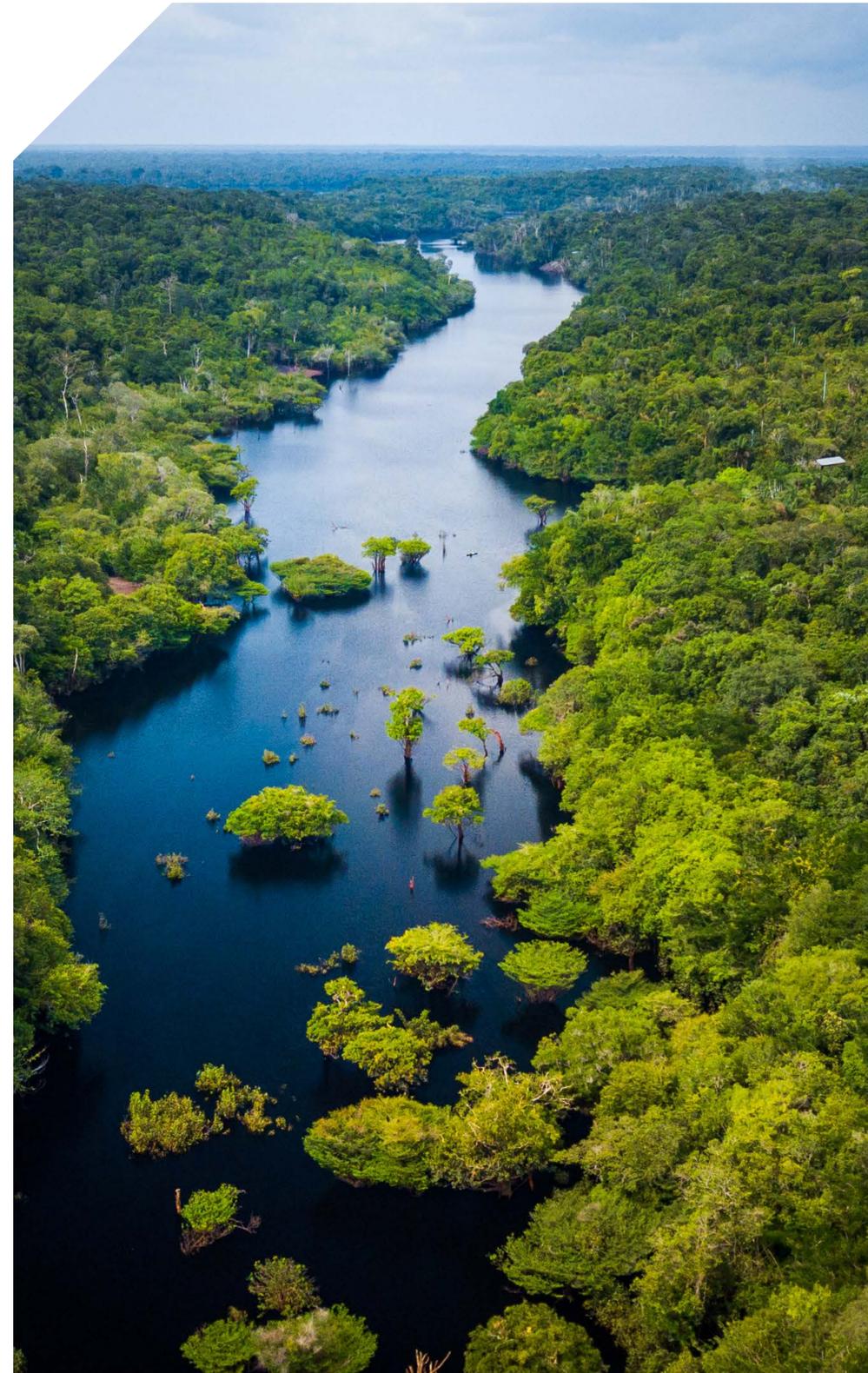
A CAIXA em conjunto com o ICMBio busca alternativas para incremento da execução dos recursos do Fundo em benefício das unidades de conservação ambiental em âmbito federal.

Em 2023, a CAIXA disponibilizou o Sistema de Administração de Fundos de Financiamento (SIAFF), cujo piloto atende às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU). O sistema tem por objetivo prover duas soluções tecnológicas que versam, respectivamente, sobre as informações públicas para disponibilização e sobre os dados referentes à administração do FCA, em atendimento às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU), a saber: o Sistema Canal Fundos de Governo (SICFG), no qual o usuário cidadão poderá visualizar, consultar e obter informações, dados, documentos e gráficos dos Fundos Administrados pela CAIXA, e o Instituto de Conservação da Biodiversidade (ICMBIO) de informações financeiras relacionadas à compensação ambiental objetivando transparência e melhor gerenciamento da utilização dos recursos no interesse público e social.

FCVS - Fundo de Compensação de Variações Salariais

O Fundo de Compensação de Variações Salariais - FCVS é um fundo público, de natureza contábil e financeira, criado no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação - SFH pela Resolução do Conselho de Administração do Banco Nacional da Habitação - BNH nº 25/1967 e administrado pela CAIXA, na forma do Anexo do Decreto nº 4.378/2002.

Ao FCVS cabe assumir, em nome do mutuário, o saldo residual não amortizado dentro do prazo do contrato de financiamento e parte dos descontos concedidos nas liquidações antecipadas e nas transferências de contratos de financiamento habitacional.



O FCVS resulta em benefícios à sociedade brasileira em dois momentos distintos. O primeiro benefício direto e imediato ocorre quando o mutuário resolve liquidar o seu contrato de financiamento, deixando de ter a responsabilidade pelo pagamento das prestações mensais, do saldo residual do financiamento, bem como a concretização da desobrigação do seu imóvel, em virtude da devida liberação do gravame hipotecário. O segundo momento diz respeito à novação de dívidas, em que os recursos decorrentes dos descontos concedidos retornam aos agentes financeiros por meio de títulos Certificados de Variação Salarial (CVS) emitidos pela União, podendo esses serem direcionados à concessão de novos financiamentos habitacionais e, conseqüentemente, redução do déficit habitacional do Brasil.

No tocante ao FCVS Garantia, os maiores benefícios estão na certeza de que, havendo morte ou invalidez permanente do mutuário ou ainda na ocorrência de danos físicos a seu imóvel, esse fundo cobrirá o saldo remanescente do contrato ou restituirá o imóvel em condições similares às anteriores ao evento de Danos Físicos no Imóvel (DFI), de forma a trazer benefícios não só financeiros, mas também garantir a tranquilidade da manutenção da moradia própria.

Em 13/12/2023 foi homologado pelo Tribunal de Contas da União - TCU Termo de Conciliação que consolidou extrajudicialmente a interpretação jurídica do Artigo 3º-A da Lei 10.150/2000, que corresponde aos contratos com valor já apurado e marcados como auditados nos sistemas e controles da CAIXA na posição de 31/08/2017, representando cerca de 60% do passivo do FCVS. A partir da sua homologação, a CAIXA encaminhou à Secretaria do Tesouro Nacional (STN), para prosseguimento das etapas do processo de novação, mais de R\$ 16 bilhões, o que possibilitou o uso integral do orçamento 2023, alocado na Lei Orçamentária Anual, a saber R\$ 25 bilhões, marco esse que há mais de 10 anos não vinha sendo alcançado.

FDPVAT - Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não

O Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por veículos automotores de via terrestre, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não – DPVAT foi constituído a partir da Lei nº 6194/74 compreendendo as indenizações por morte, invalidez permanente, total ou parcial, e reembolso de despesas de assistência médica e suplementares, por pessoa vitimada, nos valores constantes no Art. 3º da referida lei.

Em 22/12/2022, foi publicada a Medida Provisória nº 1.149/2022, convertida na Lei nº 14.544/2023, e regulamentada pela Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP nº 457, de 28 de dezembro de 2022, a qual atribui à CAIXA o papel de Agente Operador do FDPVAT, mantendo a gestão dos recursos disponíveis no FDPVAT e a gestão e operacionalização dos pagamentos dos pedidos de indenização na CAIXA, relativamente aos acidentes que vierem a ocorrer no período de 01/01/2023 até 31/12/2023, limitado à disponibilidade de recursos no FDPVAT.

Considerando as disposições da legislação em vigor, que condicionam o pagamento das indenizações à disponibilidade de recursos no FDPVAT e às disposições contidas no Art. 5º, § 2º, Resolução CNSP nº 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.

Além de dar cumprimento às disposições legais, a medida visa garantir o acesso à indenização para as vítimas e/ou beneficiários de acidentes de trânsito cobertos pela Lei nº 6.194/74, ocorridos entre 1º de janeiro de 2021 e 14 de novembro de 2023, cujos recursos necessários ao pagamento das indenizações encontram-se devidamente provisionados e continuam sendo recebidos pela CAIXA.



A jornada de solicitação das indenizações ocorre de maneira 100% digital por meio do App DPVAT CAIXA, ou de forma presencial por meio de mais de 4.200 pontos de atendimento (Agências), de modo a permitir auxílio para aqueles que não possuam domínio tecnológico da aplicação, dificuldades de acesso ou que desejem realizar a solicitação de forma presencial.

FDS - Fundo de Desenvolvimento Social

O Fundo de Desenvolvimento Social - FDS, regido pela Lei nº 8.677/1993, tem por finalidade atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda, organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil, visando à produção, aquisição de novas habitações, conclusão ou reforma de moradias, e à requalificação de imóveis urbanos, incluída a concessão de garantia de crédito de operações de financiamento habitacional.

Atualmente, o Fundo propicia a concessão de financiamento às famílias de baixa renda por intermédio dos programas habitacionais Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades (PMCMV-E) e Programa Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional (REGMEL), sendo a CAIXA responsável pela administração do Fundo desde a sua criação.



FEP - Fundo de Apoio à Estruturação de Concessões e PPP

O Fundo de Apoio à Estruturação de Concessões e PPP - FEP é um fundo privado, constituído por prazo indeterminado ao amparo da Lei nº 13.529/2017, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias.

A CAIXA, por força do Decreto nº 9.217/2017, é responsável pela Administração do Fundo, criado com o objetivo de financiar serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas dos entes da Federação.

Atualmente, o FEP está autorizado a atuar em projetos dos seguintes setores:

- Iluminação Pública;
- Resíduos Sólidos Urbanos (RSU);
- Saneamento (água e esgoto);
- Unidades Socioeducativas (piloto);
- Habitação com Locação Social (piloto);
- Unidade Educação Infantil (piloto).

Para viabilizar a realização de seu objetivo, o fundo possibilita a seleção e a contratação de entes subnacionais via chamamento público aberto conforme determinação e diretrizes governamentais, ou por meio de projetos aprovados pelo Conselho de Participação no Fundo de Apoio à Estruturação e ao Desenvolvimento de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios CFEP.



Essa iniciativa faz parte do programa de parceria de investimentos, o qual presta apoio aos entes subnacionais coordenado pela Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEPI), nos termos da Lei nº 13.529/2017, e com o apoio dos Ministérios setoriais, conforme característica do projeto.

Além disso, podem participar dessa iniciativa organismos multilaterais como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Mundial (GIF/IFC) e Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), que trazem a experiência de melhores práticas internacionais no desenvolvimento da infraestrutura por meio de projetos de concessões e PPP.

FGEDUC - Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo

O Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo - FGEDUC tem por finalidade garantir parte do risco em operações de crédito educativo formalizadas até o segundo semestre de 2017 pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

FG-Fies - Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil

O Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil - FG-Fies é um Fundo privado, com patrimônio próprio, dividido em cotas e tem por finalidade garantir ao Fundo de Financiamento Estudantil - FIES o crédito do financiamento a estudantes de cursos superiores não gratuitos contratados desde o primeiro semestre de 2018.

FGHab - Fundo Garantidor da Habitação Popular

O Fundo Garantidor da Habitação Popular - FGHab é um fundo privado com patrimônio próprio dividido em cotas, previsto na Lei nº 11.977/2009.

O Fundo funciona como um seguro, a um custo inferior ao que seria obtido no mercado, para os contratos de aquisição de imóveis no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, assim, garante ao agente financeiro, em caso de risco de crédito (inadimplência), perda de renda, morte ou invalidez permanente, o pagamento das prestações mensais ou saldo devedor do contrato.

O FGHab insere-se no conjunto de mecanismos criados no âmbito do Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV, com a finalidade de incentivar a produção de novas unidades habitacionais, requalificação de imóveis urbanos e produção ou reforma de habitações rurais.

Em 20 de dezembro de 2023 foi aprovado na Assembleia de Cotistas, a alteração do estatuto do FGHab para permitir a reativação da garantia para perda de renda e a concessão da nova garantia de risco de crédito no âmbito do PMCMV, em função dos desdobramentos provocados pelas Leis nº 14.462/2022 e nº 14.620/2023.



FGM - Fundo Garantidor de Microfinanças

O Fundo Garantidor de Microfinanças – FGM, foi constituído pela Caixa Econômica Federal em 2020, em conformidade com a Lei 12.087/2009, é um fundo de natureza privada, que tem por finalidade garantir direta ou indiretamente parte do risco em operações de crédito concedidas por Instituições habilitadas. Possui patrimônio próprio separado do patrimônio dos cotistas e da Administradora, sujeito a direitos e obrigações próprios.

Em 2022, foi criado o Programa de Simplificação do Microcrédito Digital para Empreendedores (SIM Digital), por meio da Medida Provisória nº 1.107, de 17/03/2022, convertida na Lei nº 14.438, de 24/08/2022, por meio do qual as instituições financeiras públicas e privadas autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que aderissem aos requisitos do SIM Digital, poderiam se habilitar ao FGM e solicitar a cobertura da garantia do Fundo para concessão de crédito.

Para viabilizar o programa, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, conforme autorização contida no §15º do art. 9º da Lei nº 8.036/1990, alterada pela Lei nº 14.438/2022, aportou R\$ 3 bilhões, ao FGM, em março de 2022, tornando-se cotista do FGM.

A CAIXA habilitou-se junto ao FGM, em março de 2022, e obteve aproximadamente 4 milhões de contratos garantidos até dezembro de 2023, representando pouco mais de R\$ 3 bilhões em valor de contratação de crédito pelos seus tomadores.

Em junho de 2023, o Conselho Curador do FGTS editou a Resolução do nº 1.063, de 20 de junho de 2023, por meio da qual solicitou à CAIXA, no papel de Administradora do FGM relatório detalhado das operações contratadas com garantia do FGM, e resgate de recursos não comprometidos com garantias, de modo que em 20 de julho de 2023 foram resgatados do FGM pelo Cotista o montante R\$ 1 bilhão.

FIPEM - Fundo de Custeio da Poupança de Incentivo à Permanência e Conclusão Escolar para Estudantes do Ensino Médio

O Fundo de custeio da Poupança de Incentivo à Permanência e Conclusão Escolar para Estudantes do Ensino Médio – FIPEM, cuja criação pela CAIXA foi autorizada pelo art. 7º da Medida Provisória nº 1.198/2023, tem por finalidade custear e gerir a poupança de incentivo à permanência e conclusão escolar para estudantes do ensino médio vinculados ao programa Pé de Meia.

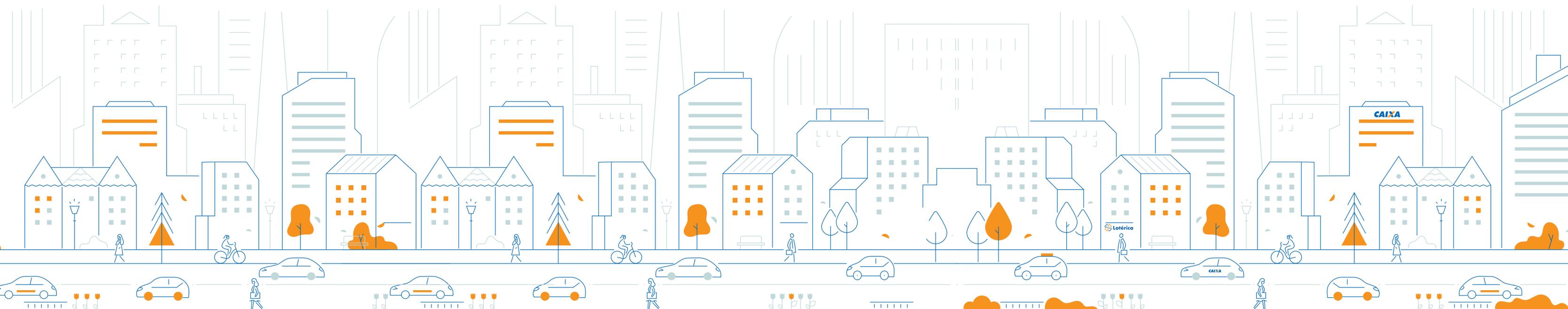
A CAIXA atuará como Administradora do FIPEM, nos termos do Estatuto aprovado e registrado em 22 de dezembro de 2022, tendo sido integralizado pela União em 28 de dezembro de 2023 o montante de R\$ 6,1 bilhões.

Instituído pela Lei nº 14.818/2024, o Pé-de-Meia é um programa de incentivo financeiro-educacional, na modalidade de poupança, destinado a promover a permanência e a conclusão escolar de pessoas matriculadas no ensino médio público. Seu objetivo é demo-

cratizar o acesso e reduzir a desigualdade social entre os jovens do ensino médio, além de promover mais inclusão social pela educação, estimulando a mobilidade social.

O Programa é composto quatro tipos de incentivos:

- O primeiro trata do incentivo-matrícula, no valor de R\$ 200,00, que será pago uma vez por ano.
- O segundo é o incentivo-frequência, também no valor de R\$ 200,00, que será pago em nove parcelas durante o ano. Para recebê-los, o aluno deve ter, respectivamente, efetivado a sua matrícula no início do ano letivo e ter frequência mínima escolar de 80% do total de horas letivas, aferida pela média do período letivo transcorrido ou pela frequência mensal do estudante.
- O terceiro benefício, incentivo-Enem, ainda no valor de R\$ 200,00, será pago uma única vez ao estudante matriculado na terceira série com participação comprovada no Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).
- O quarto e último benefício, o incentivo-conclusão, no valor de R\$ 1.000,00, será pago em até três parcelas aos alunos após a conclusão dos anos letivos do ensino médio com aprovação e participação em avaliações educacionais. Diferentemente dos três primeiros, onde o saque dos valores pode ser realizado a qualquer momento, o incentivo-conclusão só poderá ser sacado da poupança ao final da terceira série.



FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho.

Os recursos do FGTS, enquanto não sacados pelos trabalhadores, são aplicados, dentre outros, em financiamentos habitacionais, saneamento e infraestrutura, em todo o país, e beneficiam direta ou indiretamente toda a sociedade brasileira.

Os dados referentes à gestão do FGTS podem ser consultados no site www.fgts.gov.br.

Arrecadação do FGTS

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

Serviços ao empregador via Conectividade Social ICP V2

O Conectividade Social ICP V2 é um canal eletrônico disponibilizado ao Empregador para comunicação e cumprimento de suas obrigações junto ao FGTS, permitindo a realização das transações com segurança ao possibilitar a identificação dos responsáveis pelas informações prestadas ao FGTS, inclusive, outorgados e substabelecidos.

A solução passou por uma remodelagem no ano de 2023, unificando, neste canal, todos os serviços do FGTS disponibilizados aos empregadores, de forma digital, ou seja, atualmente o atendimento do FGTS aos empregadores é feito 100% digital, isentando esse público de se direcionar às Agências da CAIXA para atendimento.

Entre os serviços disponibilizados aos empregadores no Conectividade Social ICP V2 em 2023, estão novas modalidades de parcelamento, pedido de devolução, pedido de Token Conectividade e Gestão de Demandas, que de forma ágil e simplificada permitem aos empregadores efetuarem seus pedidos e acompanharem o seu atendimento de forma digital.

Essa ação foi responsável por desonerar milhares de empregadores, mensalmente, de comparecer às Agências da CAIXA, gerando comodidade e maior valor no relacionamento com esse público.

Certificado de Regularidade do FGTS

A CAIXA, conforme Lei nº 8.036/1990, é responsável pela emissão do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, documento que atesta a regularidade do empregador perante o Fundo de Garantia e demonstra a situação de adimplência do recolhimento do FGTS, considerando todo o ciclo de vida da empresa desde a sua constituição. A regularidade também abrange os pagamentos das contribuições sociais instituídas pela Lei Complementar nº 110/2001, extintas por meio da Lei nº 13.932, de 11 de dezembro de 2019.

Para obter o CRF é preciso estar em dia com as obrigações para com o FGTS, considerando os aspectos financeiro – pagamento das contribuições devidas, cadastral – consistência das informações do empregador, e operacional – procedimentos no pagamento de contribuições em conformidade com as regras vigentes para o recolhimento, bem como estar adimplente com o pagamento de eventuais empréstimos lastreados com recursos do FGTS.

A regularidade é condição obrigatória para participação das empresas em licitações públicas, obtenção de empréstimos ou financiamentos junto a quaisquer entidades financeiras, além de créditos, isenções, subsídios, auxílios, outorga, concessão de serviços ou quaisquer outros benefícios concedidos por órgão público.

Pagamento do FGTS

O trabalhador fará jus ao saque dos valores de sua conta vinculada desde que se enquadre nas hipóteses previstas na Lei nº 8.036/1990, dentre elas: Rescisão sem justa causa, Aniversário, Moradia, Aposentadoria, entre outros.

O saque 100% digital, realizado no APP FGTS, possibilita ao trabalhador efetuar o saque das contas FGTS sem a necessidade de comparecer a uma agência da CAIXA, garantindo mais comodidade e conforto.

Orçamento FGTS 2023

Quanto às operações do Ativo do FGTS, a CAIXA, no papel de Agente Operador, buscou a plena execução do orçamento do FGTS. Parte das ações relacionadas ao orçamento de aplicação é a prospecção de novos agentes financeiros no mercado, dispostos a trabalhar com os recursos do FGTS, e elaboração de estudos para uma melhor distribuição do orçamento.

Em 2023, o CCFGTS aprovou a Resolução nº 1.067, que dispõe sobre a reprogramação dos orçamentos financeiro, operacional e econômico para

o exercício de 2023 e o orçamento plurianual de aplicação para o período de 2024-2026, nas áreas de Habitação, Saneamento e Infraestrutura. Posteriormente, o Gestor da Aplicação, por meio das Instruções Normativas nº 34, nº 39 e nº 41/2023 promoveu remanejamentos no orçamento operacional do FGTS.

Foram destinados cerca de R\$ 118,5 bilhões para aplicação nas áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura urbana, incluído os R\$ 9,5 bilhões a título de descontos concedidos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, conforme distribuição abaixo:

Área	Valor (R\$ bilhões)
Habitação	102,4
Saneamento Básico	4,6
Infraestrutura Urbana	2,0
Desconto FGTS	9,5
TOTAL	118,5



Descontos concedidos pelo FGTS

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

Outras medidas do FGTS relevantes na área de Habitação

Alteração das condições dos financiamentos em Habitação Popular:

Em 2023, o Conselho Curador do FGTS, por meio da Resolução nº 1.062/2023, alterou algumas condições para os financiamentos concedidos no âmbito da Habitação Popular, como por exemplo:

- Redução da taxa de juros para famílias com renda bruta de até R\$ 2 mil, passando de 4,25% para 4% nas regiões Nordeste/Norte e de 4,50% para 4,25% no Sudeste, Sul e Centro-Oeste;
- Elevação do limite máximo de desconto complemento concedido aos mutuários de R\$ 47,5 mil para R\$ 55 mil;
- Elevação dos limites de enquadramento do valor do imóvel para faixa de renda bruta familiar de até R\$ 4.400,00;
- Possibilidade de famílias com renda familiar bruta entre R\$ 4.400,01 a R\$ 8.000,00 (faixa 3) adquirir imóveis com valor de compra/investimento (enquadramento) de até R\$ 350 mil reais.

Iniciativa Minha Casa, Minha Vida Cidades

A Portaria n.º 1.295/2023 do Ministério das Cidades regulamentou a iniciativa Minha Casa, Minha Vida Cidades e demais aportes de recursos públicos aplicáveis à linha de atendimento de provisão financiada de unidades habitacionais novas ou usadas em áreas urbanas com recursos do FGTS, integrante do Programa Minha Casa, Minha Vida (MCMV), de que trata a Lei nº 14.620/2023.

Saneamento e Infraestrutura

O Agente Operador do FGTS realizou em 2023 ações para simplificação dos programas de aplicação em saneamento e infraestrutura, cuja finalidade é atender as demandas dos agentes financeiros que operam com recursos do FGTS, no sentido de desburocratizar e tornar os procedimentos operacionais mais objetivos.

Migração do PIS/PASEP

A Emenda Constitucional nº 126, de 21 de dezembro de 2022, reeditou a previsão de nova destinação dos recursos do PIS/PASEP ao incluir o artigo 121 no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias - ADCT, prevendo o encerramento das contas vinculadas de origem PIS/PASEP que não foram reclamadas por prazo superior a 20 anos e a apropriação dos valores pelo Tesouro Nacional, garantido ao interessado o direito de reclamar ressarcimento à União no prazo de até 5 anos.

A CAIXA no atendimento à determinação legal transferiu em 04 de setembro de 2023 o valor de R\$ 25,9 bilhões à Conta Única do Tesouro Nacional e migrou o cadastro de 10,5 milhões de cotas PIS/PASEP para o Ministério da Fazenda.

O Conselho Curador do FGTS aprovou no dia 25 de julho de 2023, por intermédio da Resolução nº 1.066, a distribuição de parte do resultado auferido pelo FGTS em 2022.

O valor de R\$ 12,7 bilhões foi distribuído nas 217,6 milhões de contas vinculadas de 132 milhões de trabalhadores cujo saldo, em 31/12/2022, era de R\$ 516,7 bilhões.

Com a distribuição de resultado, a rentabilidade das contas vinculadas do FGTS no ano-base 2022 alcançou 7,09%. A distribuição de resultado gera benefícios ao trabalhador brasileiro, sem qualquer prejuízo aos programas sociais financiados por esse importante Fundo nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

Os valores foram creditados proporcionalmente ao saldo existente nas contas vinculadas do FGTS no dia 31/12/2022 e, após a distribuição do resultado, o valor passa a compor o saldo do trabalhador para fins de saque, de acordo com as regras estabelecidas pela Lei nº 8.036/90, como nos casos de demissão sem justa causa, aposentadoria, saque aniversário e término de contrato por prazo determinado, entre outras modalidades de saque.

Os recursos creditados na conta do trabalhador contribuíram para uma rentabilidade do FGTS em 2022 superior em 1,3% ao registrado pelo IPCA, que foi de 5,79%.

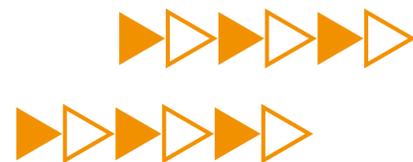


Loterias



No ano de 2023 as Loterias CAIXA, que têm como visão de futuro manter a liderança no mercado nacional de loterias, com responsabilidade e alto grau de integridade, potencializando o acesso do público ao portfólio de produtos por meio da ampliação de divulgação de canais, diversificação e promoção do portfólio de produtos, identificaram no cenário atual oportunidades relevantes e imediatas de negócios, de modo a serem o principal ator do mercado de jogos e apostas do Brasil, mantendo a liderança no segmento de loterias e atuando de forma relevante em novos negócios de jogos, por meio da diversificação do portfólio e do estabelecimento de parcerias estratégicas.

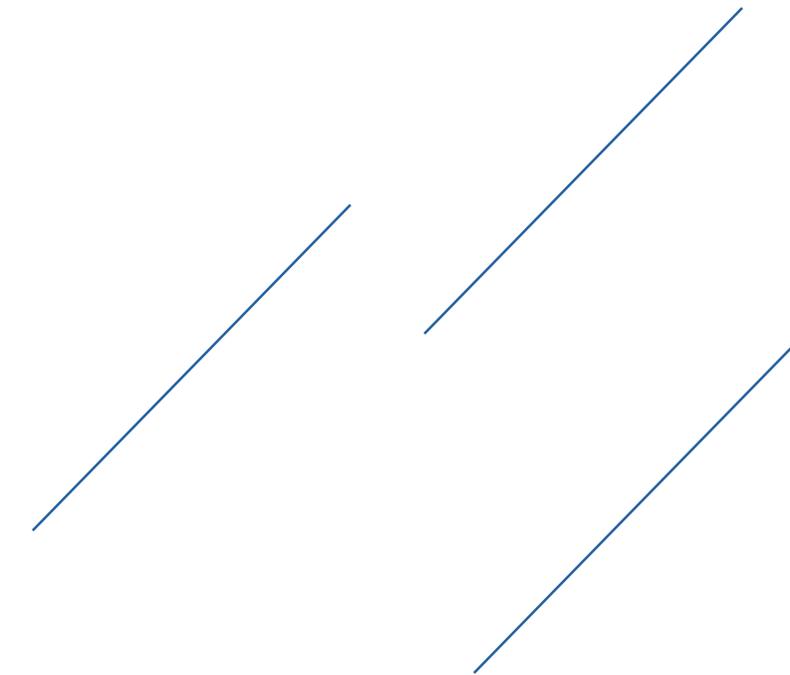
“No ano de 2023 foi registrado o maior volume de venda de jogos da história. A arrecadação alcançou R\$ 23,4 bilhões, considerando todos os jogos, o que foi 0,85% superior ao recorde anterior, de R\$ 23,2 bilhões, em 2022.”



O concurso especial da Mega da Virada registrou uma venda de R\$ 2,4 bilhões, a maior arrecadação de um único concurso de sua história, com crescimento de 23,89% em relação ao mesmo concurso em 2022, que registrou uma arrecadação de R\$ 1,9 bilhão. O prêmio sorteado foi de R\$ 588,9 milhões, também o maior da história das Loterias CAIXA.

Também estão previstas medidas de desmobilização de empreendimentos do PMCMV cuja viabilidade de finalização ou reparação esteja comprometida por aspectos técnicos, econômicos e sociais.

O desempenho em 2023 permitiu o repasse de R\$ 11,1 bilhões em benefícios sociais para áreas prioritárias como Segurança, Educação, Saúde, Segurança, Esporte e Cultura, um crescimento de R\$ 161,9 milhões em relação a 2022.



Repasses
em milhões



Esporte

Secretaria Especial do Esporte	R\$ 568,7
Clubes de Futebol	R\$ 58,4
Comitê Olímpico do Brasil - COB	R\$ 401,7
Comitê Paralímpico Brasileiro - CPB	R\$ 223,2
Comitê Brasileiro de Clubes - CBC	R\$ 104,2
Comitê Brasileiro de Clubes Paralímpico - CBCP	R\$ 15,9
Federação Nacional de Clubes - FENACLUBES	R\$ 2,3
Secretarias de Esportes dos Estados	R\$ 226,6
Confederação Brasileira de Desporto Escolar - CBDE	R\$ 49,8
Confederação Brasileira do Desporto Universitário - CBDU	R\$ 24,9
Subtotal Esporte	R\$ 1.675,8

Segurança

Fundo Penitenciário Nacional-FUNPEN	R\$ 233,0
Fundo Nacional de segurança Pública - FNSP	R\$ 2.138,8
Subtotal Segurança	R\$ 2.371,9

Seguridade

Seguridade Social	R\$ 3.980,8
-------------------	-------------

Cultura

Fundo Nacional da Cultura - FNC	R\$ 666,6
---------------------------------	-----------

Educação

Prêmios Prescritos Repassados ao FIES	R\$ 485,7
---------------------------------------	-----------

Saúde

Fundo Nacional da Saúde - FNS	R\$ 5,9
-------------------------------	---------

Outros

Fundo Nacional de apoio à Criança e Adolescente - FNDCA	R\$ 1,7
Concursos Especial APAE	R\$ 1,1
Concursos Especial Cruz Vermelha Brasileira	R\$ 0,7
Concursos Especial Fenapestalozzi	R\$ 0,6
Subtotal Outros	R\$ 4,1

Imposto de Renda sobre Prêmios Pagos
R\$ 1,9 bilhão

Total de Repasses
R\$ 11,1 bilhões



Pessoas



Nossas atividades na área de pessoas perpassam por toda a nossa estratégia para que nos mantenhamos como a principal parceira da União, estados e municípios na execução de políticas públicas, além de humanizar relações de trabalho, fortalecer o relacionamento com os clientes, viabilizar o acesso à moradia digna, fortalecer a governança e a eficiência operacional, promover políticas de sustentabilidade e gerar valor nos relacionamentos ao ofertar soluções inovadoras em negócios, tecnologia e ambiência.



Considerando a necessidade de uma prática de gestão inovadora que abraça mudanças, a Universidade CAIXA foi fundamental para o processo.

Para fortalecer a transformação digital, a fim de nos manter competitivos no mercado, desenvolvendo as competências dos empregados e a experiência do cliente, e estimulando a mudança de pensamentos e comportamentos dos empregados, dando visibilidade à transformação digital na CAIXA, em 2023, foram disponibilizadas soluções educacionais para o desenvolvimento em transformação digital e uso estratégico de dados nos negócios.

DENTRE AS INICIATIVAS REALIZADAS, CITAMOS:



Outra importante iniciativa é a qualificação de liderança frente aos desafios atuais e futuros relativos aos cenários da CAIXA, do mercado financeiro e político global.

Além disso, revisamos o modelo de competências estratégicas comportamentais e o modelo de desempenho das pessoas, com o objetivo de tornar o processo mais simples, presente no cotidiano dos empregados e fomentar o desenvolvimento de todos.

Prezamos pela revisão contínua de processos, produtos e serviços, visando o melhor para os empregados e clientes.

No intuito de alinhar os processos às melhores práticas adotadas pelo mercado, foi realizado estudo sobre produtividade per capita sob o viés de gestão de pessoas com o objetivo de contribuir com a identificação dos indicadores utilizados por grandes empresas para melhorar o aproveitamento dos recursos da CAIXA e identificar gargalos e desafios nos processos de forma rápida e pontual.

Alinhados ao nosso Propósito e aos nossos valores de sustentabilidade e inclusão, por meio dos Programas de Aprendizagem e Estágio, proporcionamos conhecimentos teóricos e práticos, contribuindo para a formação profissional necessária ao desempenho de uma profissão, promovendo, assim, a inclusão social de jovens estudantes e adolescentes em situação de vulnerabilidade.



A seguir, apresentamos nossos dados de pessoas:



Empregados por Região

REGIAO	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
CENTRO-OESTE	8.264	10.099	18.363
NORDESTE	5.999	9.432	15.431
NORTE	1.717	2.344	4.061
SUDESTE	16.930	18.346	35.276
SUL	6.217	7.614	13.831
TOTAL	39.127	47.835	86.962

Por Região x Carreira

REGIAO	ADMINISTRATIVA		PROFISSIONAL		CARREIRA EM EXTINÇÃO		TOTAL		
	F	M	F	M	F	M	F	M	TOTAL
CENTRO-OESTE	8.028	9.645	235	451	1	3	8.264	10.099	18.363
NORDESTE	5.874	8.984	124	438	1	10	5.999	9.432	15.431
NORTE	1.678	2.237	39	106	-	1	1.717	2.344	4.061
SUDESTE	16.584	17.703	343	631	3	12	16.930	18.346	35.276
SUL	6.079	7.200	138	411	-	3	6.217	7.614	13.831
TOTAL	38.243	45.769	879	2.037	5	29	39.127	47.835	86.962

Por gênero - tipo de função gratificada

TOTAL GERAL			CHEFIA UNIDADE			GERENCIAL			NÃO GERENCIAL			SEM FUNÇÃO		
TOTAL	FEM	MASC	TOTAL	FEM	MASC	TOTAL	FEM	MASC	TOTAL	FEM	MASC	TOTAL	FEM	MASC
86.962	39.127	47.835	4.809	1.371	3.438	20.315	9.229	11.086	37.010	18.412	18.598	24.828	10.115	14.713

PCDs

UNIDADE	TOTAL GERAL								CHEFIA UNIDADE						
	CÓD.	SIGLA/NOME	TOTAL	A	F	M	R	V	SD	A	F	M	R	V	SD
		Total Caixa	86.962	476	2.377	129	82	1.270	82.628	6	42	0	0	24	4.737

GERENCIAL						NÃO GERENCIAL						SEM FUNÇÃO					
A	F	M	R	V	SD	A	F	M	R	V	SD	A	F	M	R	V	SD
43	303	5	2	189	19.773	179	836	37	22	418	35.518	248	1.196	87	58	639	22.600

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



DIVERSIDADE

Pela inclusão e respeito

Diversidade e Inclusão

Nos orgulhamos da nossa pluralidade. Somos homens e mulheres, de diversas raças/cores, etnias, faixas etárias, gerações, formações, origens, com e sem deficiências unidos/as por uma mesma missão: valorizar o ser humano e aprimorar o nosso propósito “em ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas”. Por meio do Programa Diversidade e Inclusão, a CAIXA estimula práticas de gestão inclusivas, formação de equipes diversas, igualdade de oportunidades e atua para mitigar todas as formas de preconceito e discriminação. Relacionamos a seguir algumas ações que materializam a estratégia da CAIXA:

Retomada das Comissões Regionais de Diversidade que foram criadas a fim de **ampliar as ações de Diversidade e Inclusão aos 87 mil empregados e nas 5 regiões do país.** São formadas por **50 empregados** que possuem características identitárias diversas e atuam como multiplicadores da cultura de respeito e inclusão em suas regiões, levando proposições de melhorias à área de pessoas e contribuindo na produção de materiais de letramento.

Roda de Diálogo Diversidade e Inclusão: promover ações em diversidade, equidade e inclusão requer esforços e diálogos contínuos. Abordamos conceitos de equidade de gênero, combate aos estereótipos de gênero, diálogo sobre questões de equidade de gênero e Raça/Cor, combate ao Racismo e abertura a conceitos sobre a promoção da Diversidade Racial. Até o final de 2023 foram registrados 34.682 empregados capacitados.

Certificação Diversidade e Inclusão: disseminamos e atestamos a compreensão do nosso quadro funcional acerca das questões de gênero, raciais, incluindo preconceito, discriminação e privilégio racial, a fim de perceber e responder às diferenças de gênero com empatia e respeito, promover a igualdade, comunicar de maneira inclusiva, evitando linguagem sexista ou discriminatória, bem como promover o engajamento na defesa dos direitos das mulheres e de todas as identidades de gênero.

Parceria com Governo Federal

Por ocasião do evento de formalização das Comissões Regionais de Diversidade, em julho de 2023, foram firmados cinco Protocolos de intenções com a Secretaria Geral da Presidência e os seguintes Ministérios: Dos Direitos Humanos e Cidadania; Da Igualdade Racial; Das Mulheres e Dos Povos Indígenas. Os protocolos contemplam parcerias em ações que visam o enfrentamento a todas as formas de preconceito e discriminação no ambiente corporativo e o desenvolvimento de boas práticas em diversidade e inclusão.



Mulheres na Liderança



Programa Mentoria CAIXA

Gestoras que exercem posições de chefia de unidade são capacitadas com o objetivo de se tornarem mentoras de outras mulheres que queiram ampliar suas competências para ocuparem essas posições. Mais de 50 gestoras já foram capacitadas desde Junho/2023.

Sensibilização sobre o tema Masculinidades e Equidade de Gênero

Com a realização de ações e palestras para o público de empregados do gênero masculino, inclusive da Alta Administração, para tratar sobre masculinidades, vieses e como podem se tornar aliados pela equidade de gênero.

Roda de Diálogo Equidade de Gênero na Cultura Organizacional

Tem como objetivo fomentar uma Cultura Organizacional em que as ideias, expressões, formas de trabalhar, de se comunicar e de liderar das mulheres sejam bem-vindas, de modo a gerar ambientes mais equitativos e propícios à liderança feminina. Até o final de 2023, 75.683 dos nossos empregados foram capacitados.

Portal Mulheres

É possível acessar conteúdos relacionados a Mulheres na Liderança, Enfrentamento à Violência, Saúde da Mulher, Benefícios, Rodas de Diálogo, Campanhas, entre outros. O Portal já soma mais de 57 mil acessos.

Roda de Diálogo Enfrentamento à Violência contra Mulheres

Tem como objetivo promover reflexões sobre o tema e informar sobre as formas de acolhimento às mulheres que estiverem em situação de violência. **Até o final de 2023 já foram registrados 31.002 empregados capacitados.**

Curso Cultura de Equidade e Respeito nas Relações de Trabalho

Contempla em seu conteúdo tópicos como: Violências contra as mulheres, Violência Doméstica e Familiar, Violência no Trabalho, Liderança Feminina, Assédio Sexual e Assédio Moral, entre outros.

Roda de Diálogo Cultura de Respeito

Promovemos diálogo sobre a importância das relações humanas no trabalho e do diálogo constante, a fim de contribuir para a disseminação da cultura de respeito, gestão humanizada e prevenção ao assédio e discriminação na CAIXA.

Oficina Ética do Cuidado - Medidas Contínuas de Enfrentamento ao Assédio

Treinamento presencial realizado para líderes da empresa, com objetivo de proporcioná-los reflexão sobre a temática de assédio, identificação dos caminhos de enfrentamento ao assédio moral e sexual e construção de meios de prevenção, em seu local de trabalho, de forma a colaborar para uma liderança humanizada na CAIXA. O treinamento aborda temas como Violência Laboral e Cultura Organizacional, Sociedade do Cansaço, Assédio Moral e Sexual, Empatia, Inteligência Emocional, Vieses Inconscientes, Dignidade Humana, Segurança Psicológica e Liderança Humanizada.

Roda de Diálogo Código de Ética 2023 – Valor Respeito

Promovemos a reflexão sobre os princípios que compõem o valor Respeito, disposto no nosso Código de Ética, Conduta e Integridade, promovendo o aperfeiçoamento do tema dentro da empresa. Até o final de 2023 foram registrados 75.391 empregados capacitados.



Saúde e Qualidade de Vida

Realizamos ações para a promoção da saúde e bem-estar dos empregados por meio dos programas de saúde e qualidade de vida.

Os programas promovidos pela CAIXA apresentam impactos, principalmente, sobre os capitais humano e natural. De forma mais detalhada, destaca-se a seguir alguns dos principais impactos positivos dos programas de saúde e qualidade de vida:

- **Estímulo a práticas Sustentáveis:** os programas contribuem para a promoção de práticas saudáveis, promovendo a saúde e qualidade de vida;
- **Redução do absenteísmo:** os programas de saúde e qualidade de vida, ao promover a saúde e bem-estar podem contribuir para a redução do absenteísmo no trabalho, reduzindo o adoecimento e melhorando a produtividade;
- **Prevenção e rastreamento precoce de doenças:** os programas enfatizam a prevenção e o rastreamento precoce de doenças, contribuindo para uma abordagem proativa para o bem-estar.

Absenteísmo

A CAIXA realiza mensalmente o acompanhamento do Absenteísmo. Em 2023 foi estruturado o indicador para acompanhamento, com foco na redução do Absenteísmo na empresa.



Atualmente o Saúde CAIXA é o segundo maior plano de saúde do país na modalidade autogestão por Recursos Humanos, com mais de **284 mil vidas cobertas**.

No ano de 2023, o Saúde CAIXA atuou fortemente em três pilares: melhoria da experiência do beneficiário com integração dos canais de atendimento, início da unificação dos sistemas em portal único, que dispõe de acesso a todos os serviços dos planos; o credenciamento estratégico com a ampliação de rede primária em municípios com mais **de 750 beneficiários**, além da ampliação em regiões do interior do país, para facilitar o acesso aos serviços de saúde nos locais onde foram inauguradas novas agências; e a reformulação do modelo de regulação assistencial e financeiro, que tem como objetivo melhorar a experiência do beneficiário com acesso aos serviços de saúde, otimizar o processo de autorização prévia e garantir eficiência no processo de processamento de contas em busca de contenção do crescimento das despesas assistenciais e eficiência operacional.

Permeia a preocupação da gestão com o Saúde CAIXA a busca por sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazo, para tanto, após extenso e produtivo processo negocial, consignou-se com as entidades representativas dos empregados o Aditivo ao ACT 2024/2025, cuja proposta foi aprovada pela maioria das entidades representativas dos empregados, passando a vigorar a partir de janeiro de 2024.

A proposta buscou uma solução para o déficit de 2023 e o equilíbrio financeiro do plano em 2024, mantendo a participação da CAIXA no custeio limitada em 6,5% das folhas de pagamento e proventos, conforme define o Art. 94 do Estatuto da CAIXA.



Clima Organizacional

Estamos comprometidos com a promoção de um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, o fortalecimento do vínculo, a identificação dos empregados com a Empresa e, aliada a esse propósito, a melhoria na produtividade das equipes.

Desde 2005 fazemos a Gestão do Clima Organizacional que, quando relacionada à Gestão da Cultura, produz maior geração de valor para a empresa.

As pesquisas de Clima Organizacional na CAIXA foram aplicadas em sete ciclos no período de 2005 a 2021.

Em 2023, a consultoria especializada Great Place to Work (GPTW) foi contratada para realizar duas pesquisas que irão compor o Ciclo de Clima Organizacional do ano.

Em fevereiro foi iniciado o ciclo de 2023 do Clima Organizacional da CAIXA com uma pesquisa simplificada, denominada Pesquisa Pulse, que teve ênfase em questões relacionadas a assédio, diversidade, segurança psicológica, bem-estar e equilíbrio.

Entre 27 de novembro a 21 de dezembro de 2023 realizamos a segunda etapa do ciclo 2023.

Os diagnósticos apresentados pela GPTW embasaram uma série de ações da CAIXA durante 2023:

OS DIAGNÓSTICOS APRESENTADOS PELA GPTW EMBASARAM UMA SÉRIE DE AÇÕES DA CAIXA DURANTE 2023

Certificação Saúde e Bem-Estar na Universidade CAIXA

Criação das Comissões Regionais de Diversidade

Criação da Roda de Diálogo Diversidade e Inclusão

Realização da Semana da Diversidade

Construção do estudo dirigido em Clima Organizacional

Criação do ebook Pílulas de Gestão

Criação da Roda de Diálogo Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral

Construção do estudo dirigido em Assédio

Criação do Curso Cultura de Respeito e Equidade nas Relações de Trabalho

Lançamento de série de artigos em ClimaOrganizacional, iniciando com tema "Segurança Psicológica"



Cultura organizacional

A CAIXA está atuando no fortalecimento de sua Cultura Organizacional por meio da realização de ações que assegurem um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, o fortalecimento do vínculo, o respeito à diversidade, a gestão humanizada e a identificação dos empregados com o Propósito e os Objetivos da empresa e que tenham como resultado o alcance da estratégia organizacional e a melhoria da produtividade das equipes. Desta forma, em 2023 realizou o Diagnóstico da Cultura Organizacional e iniciou o processo para identificação da Cultura Alvo e dos pilares para realizar a evolução da cultura CAIXA. O Projeto Cultura Organizacional CAIXA prevê, nos próximos anos, a estruturação de uma cultura cada vez mais alinhada às necessidades estratégicas da CAIXA e também exigidas pelo cenário mercadológico.



Marketing



PUBLICIDADE, PROPAGANDA

Destaque Comunicação

Em 2023, a partir do novo posicionamento estratégico institucional, ampliamos nossa atuação nas plataformas digitais, focando nos atributos da marca, vantagens competitivas do nosso portfólio perante o mercado, além de reforçar o papel social da empresa enquanto agente executor de políticas públicas como benefícios sociais ao trabalhador.

Aproveitamos para disseminar aspectos como as melhorias no atendimento via canais físicos e digitais e incrementar ações negociais nos meios digitais e outros canais que possibilitem a realização de negócios on-line.

Entre os principais temas abordados nas redes sociais em 2023, estão as campanhas com dicas de segurança e prevenção a golpes e fraudes bancárias, campanha de divulgação da retomada das obras do PAC, campanha referente ao Saque Extraordinário do FGTS em regiões afetadas por enchentes e calamidades, campanha de renegociação de dívidas, campanha de retomada do programa Minha Casa Minha Vida, retomada do incentivo aos esportes e cobertura do desempenho de atletas dos jogos pan-americanos e para-panamericanos, entre outros.

Especificamente, no caso do Youtube, foram realizadas 422 transmissões ao vivo (coletivas, transmissões de sorteios das Loterias CAIXA).

SOMAMOS, EM 2023, MAIS DE 9,4 MILHÕES DE SEGUIDORES EM TODAS AS NOSSAS REDES SOCIAIS OFICIAIS, A SABER:

2,2 milhões

1,64 milhões

4,8 milhões

382 mil

441 mil



Destaque Comunicação (Campanhas)

Aniversário 162 anos da CAIXA e lançamento de novo slogan

Na comunicação o ano iniciou com destaque para Aniversário de 162 anos e um novo slogan reposicionando a CAIXA junto à população brasileira, bem como sua vocação social, dando protagonismo às pessoas.

Retomada da Cultura

Reforçamos a campanha com objetivo de reposicionar a CAIXA para o público em geral como uma apoiadora e fomentadora da cultura brasileira, além de divulgar o edital chamando um público segmentado para seleção de projetos culturais e mecanismo do programa de ocupação dos espaços da CAIXA Cultural.

Em 2023, por meio do Programa de Ocupação das Caixas Culturais, alcançamos:

- 132 Projetos aprovados em edital para o período de set/23 a mar/24;
- 77 Projetos contratados em 2023 oriundos da seleção pública;
- R\$ 19,3 milhões em contratos em 2023

Poupança CAIXA

Campanha de grande impacto em diversas plataformas e mídias com objetivo de reforçar a segurança da poupança CAIXA além de mudar a percepção do público sobre o produto.



Tudo em Dia + Desenrola – Adimplência

Campanha voltada à renegociação de dívidas com oportunidades de desconto para quitar dívidas. Ação ocorreu de junho a agosto e teve continuidade em parceria com o programa do Governo Federal “Desenrola”, onde os clientes puderam negociar com desconto de até 90% as dívidas de créditos comerciais conforme a situação individual de cada contrato.

Tá na CAIXA

Campanha de divulgação dos canais de atendimento, sejam eles físicos ou digitais, demonstram a capilaridade da CAIXA e presença em 99% dos municípios brasileiros, inclusive em locais remotos com atendimento em barcos.

Imóveis Caixa

Campanha voltada à oferta e venda de imóveis retomados pelo banco e colocados à venda para o público geral, clientes e funcionários CAIXA. São imóveis usados que têm como diferencial para o cliente, possuem preços atrativos podendo ser adquiridos para fins habitacionais, comerciais ou para investimento.

Fim de ano CAIXA

Campanha institucional para posicionar a marca CAIXA e reforçar seus atributos, aumentando a visibilidade e atraindo a atenção de novos consumidores. Desta forma, além de criar uma experiência positiva de fim de ano, configurou uma oportunidade de incentivar nossos clientes a manterem vínculos com o banco.

PATROCÍNIO, EVENTOS E PROMOÇÃO**Destaque Marketing Promocional (Campanhas)**

Em 2023, a CAIXA realizou 147 ações promocionais que contribuíram com os resultados comerciais e institucionais da empresa. Ações com o objetivo de alcançar os diversos públicos de interesse, na busca por ampliar a divulgação de produtos e programas da empresa, proporcionando experiências de marca e ambientes para atuação dos times de atendimento.

Investimos, em 2023, mais de R\$ 47 milhões do orçamento da CAIXA e R\$ 26 milhões do Fundo de Desenvolvimento das Loterias (FDL) em ações promocionais, segmentadas em Agronegócio, Atacado, Cultural, Endomarketing, Governo, Habitação, Institucional, Loterias, Varejo PF, Varejo PJ e Material Promocional (licitação).

Destaque de Patrocínios

No exercício de 2023 a estratégia de patrocínio priorizou as linhas de atuação definidas no Plano Estratégico de Comunicação Integrada da CAIXA, em consonância com as definições do Plano Estratégico Institucional e no Plano de Negócios Integrado. Dividido em cinco eixos – Institucional, Mercadológico, Esportivo, Cultural e Socio-Ambiental –, a estratégia de patrocínio por escolha direta identificou projetos que aliaram os nossos interesses comerciais e institucionais, fortalecendo nossa marca e gerando proximidade junto aos públicos de interesse.

Nossos investimentos realizados em patrocínios em 2023 foram de aproximadamente R\$ 93,8 milhões, pulverizados em 141 ações realizadas por todo o País, alinhadas com a visão, o propósito e os valores da Empresa.



Ao todo foram realizados 93 patrocínios mercadológicos, com investimento de R\$ 11,4 milhões. O patrocínio mercadológico teve foco em eventos comerciais e institucionais, atuando junto à rede de varejo, atacado e área de clientes, fortalecendo o relacionamento, apoiando o negócio e o empreendedorismo. A ideia nesse eixo foi fortalecer o negócio, em eventos que nos aproximassem de nichos de clientes específicos, e também que nos prospectassem junto a novos clientes ou, ainda, que fortalecessem os nossos pilares institucionais, tais como inovação, economia criativa e apoio a movimentos populares.

Dentro da estratégia de Habitação, foram patrocinados eventos de alta relevância para o mercado, como o 97º Encontro Nacional da Indústria da Construção ENIC| Política & Estratégia, o IV Encontro Nacional de Municípios, o 70º Fórum Nacional de Habitação de Interesse Social 2023, o Troféu ADEMI PE Edição Especial 2023, entre outros.

Para marcar nossa presença no segmento judiciário, foram patrocinados eventos como o XII Encontro de Diretores de Secretaria de Vara do Trabalho do Estado do Rio de Janeiro, o XXXII Congresso de Magistrados Trabalhistas da Bahia – COMAT, o 36º Encontro Nacional dos Juizes Federais do Brasil e o 5º STF em Ação.

Já no segmento socioambiental, o foco foram os eventos voltados para o fomento à inclusão, à diversidade e à sociedade organizada, bem como para a relevância de seu papel na execução das políticas voltadas para públicos vulneráveis, como beneficiários de programas sociais, o que reforça seu espírito público e pode impactar estrategicamente públicos de interesse comercial e institucional da CAIXA.

No esporte, a estratégia foi marcada pela retomada de espaços de grande alcance popular, sem perder o foco do fomento e da inclusão social. Nesse sentido, o montante aproximado de R\$ 71 milhões no ano de 2023 contemplou 16 ações, entre elas a renovação de grandes parcerias, com as Confederações de Atletismo e Ginástica (CBAt e CBG) e o Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) e a manutenção de projetos sociais; além das parcerias com as Ligas de Basquete e corridas de rua.

Entre tantos resultados positivos que o esporte nos trouxe, em 2023 o destaque foi da Ginástica, que brilhou nos Jogos Pan-Americanos de Santiago, conquistando 31 medalhas para o Brasil. No Mundial de Ginástica Artística de Antuérpia, as meninas conquistaram, ainda, um resultado inédito: medalha de prata na disputa por equipes e no individual medalhas, sendo uma delas de ouro.





No segmento cultural, o destaque foi para os patrocínios a projetos sociais que utilizam ferramentas como a música e a dança como oportunidades de resgate social e profissionalização dos beneficiados. Foram mais de 3,5 milhões de pessoas impactadas diretamente pelos projetos patrocinados, parte delas alcançadas em ações voltadas ao grande público, por meio de diversas apresentações realizadas ao longo de 2023.

Foram investidos R\$ 11,3 milhões na contratação de 32 patrocínios culturais de escolha direta.



Licitações e Contratos



Realizamos nossas licitações e contratações tendo por base a Lei nº 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Possuímos nosso próprio Regulamento de Licitações e Contratos, criado em atendimento ao art. 40 da Lei nº 13.303/2016, e atualizado em 2023. Este regramento traz aspectos importantes relacionados à nossa realidade para os procedimentos de licitações, contratações diretas e gestão de contratos.

Desta forma, nossa área de contratos busca o aprimoramento constante para apoiar as demais áreas da Empresa no alcance dos nossos objetivos estratégicos.

Projetos e iniciativas realizados na área de contratos

No ano de 2023 publicamos a nova versão do Regulamento de Licitações e Contratos CAIXA - RLCC, que possibilitou o aprimoramento e adaptação de aspectos que buscam atender às nossas necessidades, visando um maior uso de soluções inovadoras de contratação, aproveitando melhores práticas de mercado e atendendo orientações de órgãos de controle, além de aprimorar os capítulos de Governança, Integridade e Sustentabilidade. Esta ação visa uma maior eficiência operacional e fortalece a governança corporativa, no processo de contratações.

Realizamos o Terceiro Encontro de Licitações e Contratos CAIXA, que contou com a participação de especialistas reconhecidos na área, criando um impacto valioso em desenvolvimento de habilidades e conhecimentos para nossos empregados das áreas de contratação e de demais áreas que interagem com o processo (gestores operacionais e formais, jurídico, auditoria, entre outros).

Com a revogação da Lei nº 10.520/2002 – Lei do Pregão, delimitada no artigo 193, inciso II da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações - NLL), na data de 30/12/2023, o Decreto 10.024/2019 – Pregão Eletrônico perdeu sua eficácia. Desta forma, passamos a utilizar exclusivamente, para procedimentos licitatórios, nosso próprio regime de licitação, a Licitação CAIXA. Esta ação possibilita mais autonomia de ritos e procedimentos, viabilizando a realização de licitações mais benéficas para a Empresa.

Criamos o Portal de Fornecedores, que constitui um canal de comunicação direto e transparente com nossa rede de fornecedores, propiciando a rastreabilidade de demandas; a eliminação do fluxo de e-mails; e a otimização da relação Fornecedores X CAIXA.

Com relação ao tópico de transparência ativa nas contratações, previsto no artigo 86 da Lei nº 13.303/2016, além do Portal da Transparência já disponível, tendo em vista necessidades e solicitações dos órgãos de controle, neste ano disponibilizamos a integração de comunicação entre o nosso sistema de licitações para o TCU e a CGU, possibilitando maior transparência ativa das informações de licitações e contratos da CAIXA.

Para atender a legislações mais contemporâneas, publicamos norma interna denominada “Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores”, disponível no Portal de Compras da CAIXA em versão externa intitulada “Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores”, que orienta a atuação da empresa quanto aos aspectos social, ambiental e climático a serem observados na aquisição de bens e serviços e no relacionamento com fornecedores.

Para saber mais informações acesse o conteúdo do documento, por meio do link https://licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina_inicial.aspx.



Contratações realizadas

Em 2023 assinamos 9.770 contratos, sendo 83% via licitações e 17% por meio de contratações diretas. Os contratos firmados no ano totalizam o valor de R\$ 6,65 bilhões.

Dentre esses contratos, destacam-se a aquisição de 37 mil Ultrabooks e de 43 mil Mini PC como parte do Projeto de Modernização do Parque Tecnológico da empresa, renovando completamente os micro-computadores utilizados pelos empregados, de forma a possibilitar maior agilidade e eficiência na realização das atividades diárias e um melhor atendimento aos clientes.

Outras contratações relevantes de TI, que visam ao suporte das operações do Banco também mereceram destaque em 2023, como, por exemplo as contratações para processamento, operação assistida, desenvolvimento de software e demais atividades correlatas necessárias para sustentação do crédito imobiliário da CAIXA.

A contratação de 10.000 Terminais Financeiros Lotéricos – TFL é também uma grande entrega de 2023, contribuindo para a expansão e eficiência de um dos nossos canais de atendimento mais importantes, a Rede Lotérica.

No quadro a seguir constam outras contratações de relevo realizadas em 2023. Estes contratos, além dos demais firmados no ano, são resultado da atuação da nossa área de contratações, sempre pautada na Integridade e Ética e proporcionam à CAIXA condições para atingir seus objetivos.

FORNECEDOR	OBJETIVO	VALOR EM MILHÕES
UNISYS BRASIL LTDA	Prestação dos serviços de processamento de sistemas, sustentação da solução tecnológica e operação assistida para manutenção da solução do crédito imobiliário da CAIXA.	R\$ 541,4
IBM BRASIL INDÚSTRIA MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA	Licenciamento de uso de programas de encargos contínuos (MLC), aquisição de programas de encargos únicos (ZOTC e ZPPA), prestação dos serviços de suporte (S&S), de nuvem pública da IBM cloud e de aceleração Proj. IBM (AVP).	R\$ 469,5
UNISYS BRASIL LTDA	Prestação de serviços de desenvolvimento de software, e outras atividades correlatas necessárias para sustentação do crédito imobiliário da CAIXA.	R\$ 322
TORINO INFORMÁTICA LTDA	Fornecimento de 43.589 computadores do tipo Mini PC, contemplando serviços de instalação, atualização tecnológica, manutenção corretiva, suporte técnico local e garantia.	R\$ 277,5
PROCOMP AMAZÔNIA INDÚSTRIA ELETRÔNICA LTDA	Fornecimento de 10.000 TFL - Terminal Financeiro Lotérico, incluindo entrega, instalação e garantia do equipamento.	R\$ 241,8
DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Prestação de serviços de atendimento a clientes e não clientes, sob gestão operacional da Centralizadora Nacional de Atendimento Telesserviços e Redes Sociais de Belo Horizonte/MG.	R\$ 183,2
POSITIVO TECNOLOGIA S.A. (FILIAL)	Fornecimento de microcomputadores móveis tipo ultrafino, contemplando os serviços de instalação, atualização tecnológica, manutenção corretiva, suporte técnico local e garantia.	R\$ 178,9
CTIS TECNOLOGIA LTDA	Prestação de serviços de impressão distribuída, incluindo impressoras, scanners e fragmentadoras..	R\$ 152,8
BANCO CENTRAL DO BRASIL	Licença para utilização dos serviços SISBACEN pela CAIXA.	R\$ 132,7
CTIS TECNOLOGIA LTDA	Prestação de serviços de impressão distribuída, incluindo impressoras, scanners e fragmentadoras, nas unidades da CAIXA, em âmbito nacional.	R\$ 125

Tabela 1: Contratações mais relevantes realizadas em 2023





Indicadores

No ano de 2023 tivemos evoluções em eficiência dos processos de licitações e contratos, que puderam ser mensuradas por indicadores de desempenho.

As metas dos indicadores de mensuração de prazos dos procedimentos foram todos cumpridos, sendo importante ressaltar a melhoria processual de diminuição desses prazos em 2023.

No indicador que possibilita a apuração do percentual de economia gerada nas nossas licitações eletrônicas, através dos esforços de negociação do(a) Licitador(a), foi registrado um desempenho acima da meta em 2023, sendo obtido o **resultado de economia de R\$ 152 Milhões de reais**. Assim, o resultado obtido indica o comprometimento dos Licitadores CAIXA com a busca de melhores propostas, gerando economia no uso dos recursos da Empresa.

Por fim, o resultado medido no indicador que mede a qualidade das demandas, indica que os pedidos de contratação registrados em 2023 foram no geral bem instruídos, com melhoria de padronização, tendo sido devolvidos apenas uma vez para correções ou ajustes. Esse resultado demonstra uma evolução no trabalho de consultoria da nossa área de contratações para as demais áreas da Empresa, além de ferramentas e normas mais claras e objetivas e padronização de procedimentos e documentos correlatos.

Principais desafios ou ações futuras

Aprimorar o planejamento anual de contratações e aquisições, para que o planejado esteja cada vez mais próximo do de fato executado. Esta ação vai ao encontro das recomendações emanadas na Resolução CGPAR Nº 45, de 30/12/2022, que ensejou a atualização do sistema em que é registrado o plano anual da CAIXA em 2023. A Resolução apresenta os seguintes objetivos para o plano anual de contratações:



Racionalizar as contratações das empresas estatais e de suas subsidiárias, obtenção de economia de escala, padronização de produtos e serviços e redução de custos processuais



Garantir o alinhamento do processo de contratação à estratégia de longo prazo, ao plano de negócios e a outros instrumentos de governança existentes



Subsidiar a elaboração de orçamentos



Evitar o fracionamento de despesas



Sinalizar intenções a fornecedores de forma a aumentar o diálogo potencial com o mercado e incrementar a competitividade

Implantar o processo digital. Criado em 2023 o módulo de Processo Digital, no momento está sendo testado em caráter de piloto. Esta funcionalidade propiciará modernização para os procedimentos de autuação de processos de contratação, que passarão a ser totalmente digitais, reduzindo significativamente as impressões, o uso de papel, a necessidade de espaço físico para arquivamento, além de possibilitar uma recuperação mais ágil de documentos e conferir maior transparência, posto que será possível disponibilizar os processos para consulta na internet.

Evolução do Portal de Relacionamento com nossos fornecedores com o objetivo de abarcar toda a comunicação formal necessária.

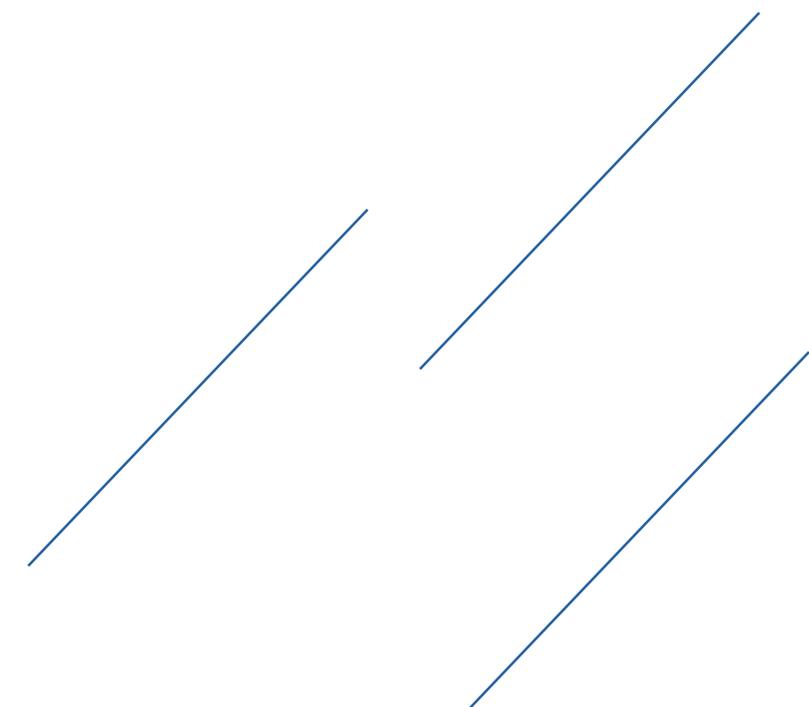


Contratos assinados em 2023

TIPO	MODALIDADE	QTD.	VALOR EM MILHÕES	QTD. POR TIPO	VALOR POR TIPO (em milhões)
DIRETA)	Contratação direta por dispensa - Remanescente	9	R\$ 60,9	1577	R\$ 1.886,40
	Contratação direta por dispensa - Locação	116	R\$ 175,8		
	Contratação direta por dispensa - Emergencial	11	R\$ 47,2		
	Lei nº 10.188/01 - Recuperação Imóveis PAR	23	R\$ 11,5		
	Contratação direta por dispensa	636	R\$ 10,4		
	Contratação direta por inexigibilidade	43	R\$1.578,9		
	Credenciamento	732	-		
	Oportunidade de Negócios	7	R\$ 1,7		
LICITAÇÃO	Licitação CAIXA	24	R\$ 114,3	8193	R\$ 4.764,80
	Pregão Eletrônico	8169	R\$4.650,50		
TOTAL				9770	R\$ 6.651,20

Resposta ao OFÍCIO 25.997/2023-TCU/Seproc

Com relação ao tópico de Transparência Ativa nas Contratações, além do Portal da Transparência já disponível, tendo em vistas necessidades e solicitações dos órgãos de controle, disponibilizamos a integração de comunicação entre o sistema de licitações da CAIXA para o TCU e a CGU, por meio da disponibilização de 3 API (Interface de Programação e Aplicação), que abrangem as bases de dados das licitações e cotações eletrônicas processadas no sistema de licitações da CAIXA, os pagamentos mensais realizados às Contratadas, e as solicitações de contratação, contratos e atos de gestão formal. Desta forma, atendemos ao disposto no art. 86 da Lei nº 13.303/2016, possibilitando **maior transparência ativa das informações de licitações e contratos da CAIXA aos órgãos de controle competentes.**





Auditoria



Nossa Auditoria é responsável pela atividade de Auditoria Interna e estabelecimento das políticas, diretrizes e princípios para a área, vincula-se diretamente ao Conselho de Administração (CA) por força do nosso Estatuto e se relaciona com o nosso Comitê de Auditoria.

Elaboramos anualmente o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), que é baseado em riscos e atende às exigências da CGU e CMN, consoante à estratégia corporativa, aos objetivos estratégicos, às diretrizes da gestão, às metas das unidades auditadas e aos riscos a que seus processos estão sujeitos.

A partir do PAINT, realizamos auditorias nas nossas unidades, canais parceiros (Rede Lotérica e Correspondentes Bancários), empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato; e na Fundação dos Economistas Federais (Funcfe), com foco em processos de negócio, suporte e gestão, conforme escopo definido na Resolução CGPAR/ME nº 38/2022.

Quando identificada situação que necessite de aprimoramento e ação por parte dos gestores são emitidos apontamentos para os responsáveis, cujo prazo máximo para implementação da solução e mitigação do risco é compatível com o nível de risco e criticidade associada.

Os apontamentos são acompanhados até sua finalização pelos gestores responsáveis e, a partir desse momento, são avaliados por meio de trabalho de auditoria de *follow-up* e, se as ações adotadas foram consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, o apontamento é classificado como corrigido.

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

O Modelo de Linhas adotado por nós tem por objetivo fomentar e disciplinar a gestão de riscos em processos, produtos e serviços, atribuindo responsabilidades específicas, porém com visão integrada no gerenciamento de riscos e controles.

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

Ademais, nossa Auditoria Interna atua no atendimento aos trabalhos de auditoria, supervisão e inspeção realizados pelos órgãos de controle e de fiscalização e pela auditoria independente.





Corregedoria



Nossa Corregedoria, participante do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SISCOR) e vinculada diretamente ao Conselho de Administração, é um dos principais atores do nosso Ecossistema de Integridade.

Ao todo, 223 empregados dedicam-se exclusivamente à atividade correcional com foco na atuação preventiva com viés pedagógico, sendo responsáveis pela gestão estratégica e operacional da Apuração de Responsabilidade Disciplinar e Civil, pelas Apurações de Responsabilização das Pessoas Jurídicas (PAR) relacionadas na Lei Anticorrupção, pela recuperação de prejuízos e aplicação das penalidades imputadas em decorrência de infrações correcionais.

Nossa Corregedoria também é responsável pela gestão da Ética e da Conduta na CAIXA, prestando todo o apoio necessário à Comissão de Ética, instituída na empresa em atenção ao Decreto 1.171/1994 e nos termos de normativo interno e pela gestão da prevenção ao Conflito de Interesses e Autorização para o Exercício de Atividade Privada, conforme disposições da Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses) e regulamentações contidas no Decreto nº 10.889/2021, bem como da Portaria Interministerial MPOG/MTFCGU nº 333/2013, que disciplina a consulta sobre a existência de conflito de interesses e o pedido de autorização para o exercício de atividade privada por servidor ou empregado público do Poder Executivo Federal no âmbito da competência da CGU.

No ano de 2023, nossa atuação foi pautada pela realização de objetivos estratégicos cruciais, incluindo a modernização de processos e a especialização de equipes de trabalho, com destaque para:

Selo de Integridade – Eixo Correcional

Programa criado pela Corregedoria com objetivo de fomentar nossa cultura de integridade, reconhecendo as unidades que atuam preventivamente para a redução de ocorrências irregulares e, conseqüentemente, contribuem para redução no número de processos disciplinares instaurados.

O Selo de Integridade compõe o Plano Estratégico Institucional CAIXA 2023-2028.

Novo Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA

Outra medida importante adotada pela Corregedoria foi a unificação dos Códigos de Ética e de Conduta, com objetivo de deixá-lo mais moderno, intuitivo e aderente às boas práticas de mercado e ao contexto social.

A implementação da unificação passou por um extenso processo de revisão, considerando a importância e abrangência do tema, que contou com a contribuição de nossas Vice-Presidências e Diretorias, além das entidades representativas dos empregados.

O comprometimento da Alta Administração da empresa com os princípios da melhor governança e compliance pode ser observada na nova norma, que busca promover elevados padrões éticos e de integridade, além de desenvolver uma cultura organizacional que demonstre, continuamente, a importância da Ética.

Inovamos, ainda, ao realizar a inclusão de capítulo específico sobre a vedação à prática de assédio moral e sexual, em mais uma forma de se evitar a prática do assédio na empresa.

Projeto Caixa SEMPRE Ética

Implementamos o projeto “Caixa SEMPRE Ética”, que tem como 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.

Visando orientar e aconselhar sobre a ética profissional dos empregados, colaboradores, dirigentes, membros estatutários e representantes em órgãos estatutários de empresas de que participe, considerando as competências da Comissão de Ética da CAIXA, o projeto é composto por um conjunto de ações práticas que visam promover a cultura da ética na CAIXA e garantir um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos.

CoredLab – Cooperação com membros dos SISCOR – Edição NEAA Corregedorias Estatais.

O CoredLab é um projeto da Corregedoria da CAIXA que visa promover a integração e estimular a cooperação com outras unidades correcionais integrantes do SISCOR.

A edição de 2023 foi realizada pelo Núcleo Especializado em Apuração de Assédio (NEAA), que tem como principal objetivo aplicar uma metodologia específica de atuação para a Corregedoria em apurações dessa matéria.

O CoredLab foi realizado no dia 27 de abril de 2023 e marcou um passo importante na colaboração e no intercâmbio de conhecimentos entre várias corregedorias. Ao reunir corregedores e representantes de instituições financeiras e governamentais proeminentes, como o BNDES, Banco do Brasil, BRB, Ministério da Fazenda, Ministério das Comunicações e a Receita Federal do Brasil, além de outras entidades estaduais e federais, o evento proporcionou uma plataforma única para discussões enriquecedoras e troca de experiências.

Por meio desse evento, o NEAA não só demonstrou a importância do compartilhamento de conhecimento e experiências, mas também estabeleceu um modelo para futuras iniciativas colaborativas. Este tipo de evento contribui grandemente para a evolução da ética e da integridade no ambiente corporativo, reforçando a ideia de que uma abordagem colaborativa e transparente é essencial para o sucesso e a responsabilidade no setor público.

Núcleo Especializado em Apuração de Corrupção - NECor

Essa nova iniciativa, que integra o Projeto Jeito CORED de Apurar, está em processo de estruturação, com a elaboração de diretrizes e procedimentos na condução e acompanhamento de todos os procedimentos apuratórios categorizados como corrupção, bem como com o desenvolvimento de estratégias para capacitação dos empregados e prevenção.

O combate à corrupção é um aspecto vital para o desenvolvimento saudável de qualquer sociedade e economia.

Conselho Disciplinar dedicado

Diante do desafio de revisar o modelo de julgamento disciplinar, para atendimento às diretrizes legais vigentes e com o objetivo de alinhar o processo de Julgamento Disciplinar ao Plano Estratégico Conglomerado CAIXA, criamos, em março de 2023, um Grupo de Trabalho que desenvolveu, em parceria com a área de pessoas, um modelo de julgamento dedicado, com objetivo de aprimorar a forma de decisão nos processos disciplinares.

Os resultados obtidos com o novo modelo foram aprovados e serão objeto de implementação definitiva pela Corregedoria em 2024.

Atuação Preventiva

Pensando na melhoria de processos, sistemas e normas com fragilidades identificadas no curso do processo disciplinar, destacamos o trabalho de prevenção realizado por meio da emissão de Recomendações e Apontamentos de Fragilidade/Risco, da elaboração e divulgação do Relatório de Risco Correcional e dos Informes Técnicos de Prevenção.

Em se tratando da prevenção realizada sob a ótica da comunicação, destacamos o “Projeto Previne CORED” que visa incentivar os empregados a atuar em conformidade com as normas internas e externas, a fim de evitar descumprimentos normativos que ocasionam a instauração de procedimentos disciplinares. O projeto teve uma excelente avaliação dos empregados participantes, visto que a maioria dos participantes que responderam à pesquisa de satisfação julgaram o conteúdo apresentado apto a auxiliá-los na adoção de medidas preventivas que evitem ocorrências de irregularidades.



Sustentabilidade



Nossa agenda de sustentabilidade tem como pilar colocar a instituição, enquanto banco público e responsável pela operacionalização de programas sociais e ambientais do Governo Federal, como propulsora da transição justa da população, cidades e cadeias produtivas brasileiras para uma economia de baixo carbono, verde, inclusiva e regenerativa.

A Sustentabilidade é um dos valores constantes no nosso Planejamento Estratégico (2023–2028). Atuamos no Desenvolvimento Sustentável e nossas relações externas e internas valorizam princípios sustentáveis. Para isso, 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.

Nesse sentido, objetivamos reduzir nossas emissões de carbono em relação às receitas geradas, evidenciando a eficiência da geração de negócios em relação as emissões de gases do efeito estufa. Tal objetivo possibilita o monitoramento do nosso desempenho relativo ao compromisso assumido de redução de nossa pegada de carbono.

Além disso, vamos expandir nossa Carteira de Finanças Sustentáveis com base na abordagem da Taxonomia da instituição, que tem como foco demonstrar o percentual de exposição das carteiras e o incentivo à adoção de boas práticas de sustentabilidade e sua contribuição para uma economia de baixo carbono, reforçando a implementação da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

O desempenho dos nossos objetivos estratégicos de sustentabilidade contribui para os interesses, cada vez maiores, de investidores e consumidores sobre como a empresa destina recursos e esforços para uma economia verdadeiramente sustentável.

Carteira de Finanças Sustentáveis

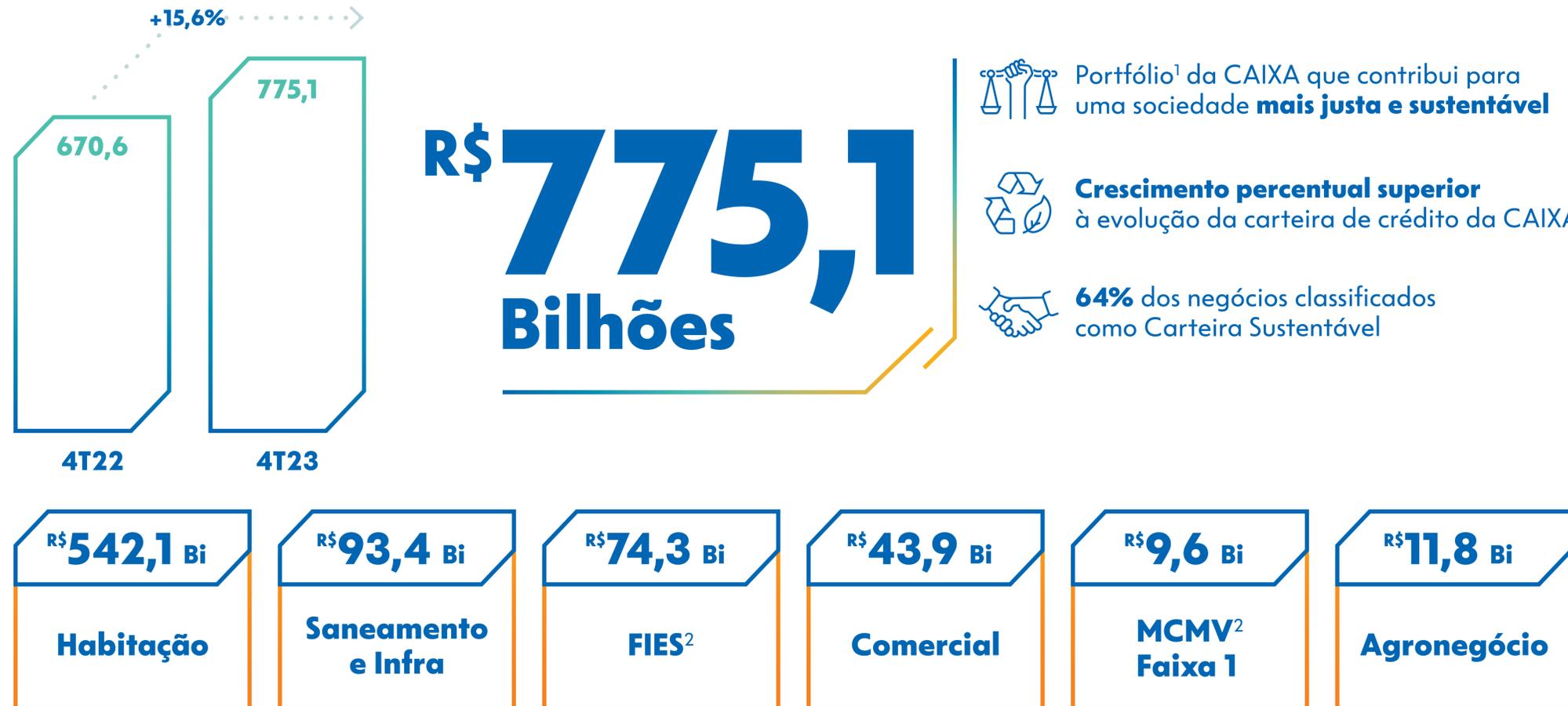
Identificamos em nosso portfólio de produtos e serviços, por meio de nossa taxonomia, o percentual de recursos alocados em iniciativas e setores que promovam a transição para uma sociedade mais justa e sustentável, classificando nosso portfólio e volume de negócios a partir da colaboração com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o que, conseqüentemente causa impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima.

A metodologia adotada para classificar os produtos e serviços como sustentáveis considerou aqueles que beneficiem socialmente a população e/ou diretamente o meio ambiente, contribuem para metas de dois ou mais ODS e não são destinados a setores com alta exposição aos riscos sociais, ambientais e climáticos.

Foram considerados os produtos de crédito em sentido amplo dos segmentos Habitação, Comercial, Rural, Saneamento/Infra, Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e Minha Casa Minha Vida (MCMV) Faixa 1. Estas duas últimas linhas foram incluídas, dado que somos responsáveis pela gestão dos contratos e seus desdobramentos, assim como ambos os produtos têm impactos sociais altamente relevantes.



Nossa Carteira de Finanças Sustentáveis apresentou os seguintes resultados em 2023



Divulgação ambiental ao Carbon Disclosure Project – CDP

Alcançamos pela primeira vez a nota B, no ciclo de 2022, na avaliação sobre o progresso da empresa para sua adaptação e ações relacionadas às mudanças climáticas do Carbon Disclosure Project – CDP, em que participamos desde 2018.

Os dados recebidos pelo CDP, de empresas, governos e dos respectivos fornecedores, são transformados em análises sobre riscos, oportunidades e impactos ambientais críticos. As informações são publicadas e são atribuídas notas que vão de "A", o que denota que o avaliado alcançou o mais alto nível de maturidade para lidar com as mudanças climáticas, até "F", no qual o assunto é tratado de forma incipiente.

A evolução da nossa nota possibilitou ganho de imagem em termos de sustentabilidade, o qual pode se traduzir também em oportunidades de negócios considerando um mercado cada vez mais baseado em escolhas, pelos clientes e investidores, de instituições que possuem sua atuação pautada por melhores práticas em questões ambientais, sociais e de governança.

A nota **B no CDP** reflete o nosso compromisso com as questões ambientais e, mais especificamente, a nossa contribuição com a economia de baixo carbono e comunica ao mercado como temos evoluído frente às temáticas da sustentabilidade, em especial quanto a mudanças climáticas.

Estamos participando do ciclo 2023 com perspectiva de manutenção da nota recebida em 2022 e a divulgação está prevista para o início de 2024.

¹ Portfólio da carteira que contempla iniciativas e setores que contribuem para 2 ou + Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

² Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e Minha Casa Minha Vida (MCMV) Faixa 1 foram incluídos visto que a CAIXA é responsável pela gestão dos contratos e seus desdobramentos.





Selo Ouro GHG Protocol

Elaboramos nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) desde 2008, e a partir de 2012, aderimos ao Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG), utilizando desde então seus preceitos e publicação no Registro Público de Emissões.

O objetivo do PBGHG é estimular a cultura corporativa de inventário de emissões de GEE no Brasil para uma agenda de mitigação e adaptação às mudanças climáticas nas organizações. Ainda proporciona instrumentos e padrões de qualidade internacional para contabilização e reporte.

Em 2023, pelo 10º ano consecutivo, fomos reconhecidos pelo Selo Ouro, o mais alto nível de qualificação e reconhecimento oferecido pelo PBGHG.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

A PRSAC é um conjunto de diretrizes que orienta a nossa atuação e a atuação das empresas que compõem o nosso Conglomerado Prudencial, direcionando também o procedimento dos nossos empregados, dirigentes, conselheiros, parceiros, estagiários, aprendizes e prestadores, no que couber.

Principais pilares

- Gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos;
- Gestão de práticas administrativas e da cadeia de fornecimento para a governança;
- Divulgação e reporte de informações;
- Promoção do desenvolvimento sustentável; e
- Relacionamento e engajamento com partes interessadas.



Objetivos

A PRSAC visa orientar a nossa atuação e das empresas que compõem o nosso Conglomerado Prudencial, incorporando a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

Conheça mais sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática pelo endereço: https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC_CAIXA.pdf

Parcerias e Cooperações em Sustentabilidade e Inovação

As parcerias e cooperações desempenham um papel crucial no fomento às ações e projetos voltados para a sustentabilidade e inovação de impacto da CAIXA, pois possibilitam o compartilhamento de melhores práticas, diretrizes globais e apoio técnico, adaptando-os à realidade de cada país e instituição. Essa abordagem integrada é importante para o enfrentamento dos desafios sociais, ambientais e econômicos.

Em 2023, no âmbito do relacionamento das parcerias já firmadas foram desenvolvidos importantes projetos para atendimento da nossa agenda de sustentabilidade e inovação de impacto.

No âmbito da parceria firmada com o BID (Banco Internacional de Desenvolvimento), 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 Sustentável da CAIXA, desenvolvido com apoio da consultoria da HPL.LLC, empresa contratada pelo BID.



Em dez/23, fomos autorizados pela Comissão de Financiamentos Externos (Cofix), vinculada ao Ministério do Planejamento, para prosseguir com a captação no valor de **US\$ 500 milhões** junto ao Banco Mundial para investir em tecnologias que promovam a transição energética nos setores de transporte, energia e infraestrutura urbana sustentável.

O objetivo é financiar a eletrificação do transporte público, veículos elétricos ou híbridos e toda a infraestrutura necessária para a sua operação, iniciativas de eficiência energética, geração de energia por fontes renováveis e apoiar as cidades para que avancem na transição para uma economia de baixo carbono.

Esse movimento está em sinergia com o Plano de Transformação Ecológica e o Novo PAC do Governo Federal, que prevê investimentos de **R\$ 350 bilhões** para Transporte Eficiente e Sustentável, além da crescente necessidade de investimentos para a descarbonização de setores estratégicos da economia e desenvolvimento sustentável do Brasil.

Dada a relevância dos setores de transporte, energia e infraestrutura nas emissões totais de Gases de Efeito Estufa (GEE), estamos intensificando nossos investimentos em modelos de negócios mais eficientes e sustentáveis, aliados à estratégia para diversificação de fontes de financiamento, de modo a propiciar taxas mais competitivas para os clientes em linhas de crédito e projetos que gerem adicionalidades positivas para o meio ambiente e para a sociedade, impulsionando a indústria nacional e gerando empregos.

A atuação em conjunto com o Banco Mundial tem como objetivo fornecer aos municípios e empresas não apenas acesso ao crédito, mas também assistência e conhecimento técnico especializado do Banco Mundial.

Este programa contribui para o alcance das metas dos ODS, reforçando o nosso compromisso na transição justa da população, cidades e cadeias produtivas brasileiras para uma economia de baixo carbono.

Além da evolução das parcerias firmadas no ano de 2022, em 2023 formalizamos instrumentos com parceiros-chave para atendimento das frentes estratégicas nas temáticas de sustentabilidade, sendo elas:

Memorando de entendimentos com a Embaixada do Reino Unido da Grã-Bretanha e Irlanda do Norte, com o objetivo de fomentar a participação do setor privado em projetos brasileiros sustentáveis e consolidar o mercado de finanças verdes no Brasil, promover iniciativas de financiamento verde entre nós e o Reino Unido, avaliação comparativa, teste e desenvolvimento de novos instrumentos financeiros destinados a produtos sustentáveis, melhorar a nossa governança ambiental e social, atividades de reforço das capacidades relacionadas com o financiamento ecológico e a governança ambiental e social, além de, reduzir a pobreza e promover a igualdade de gênero.

Com o interesse em cooperar na busca de maior sustentabilidade e conservação da região amazônica, firmamos também memorando de entendimentos com o Instituto Amazônia +21, com foco em uma plataforma de engajamento, conhecimento, assistência técnica e investimentos para a região dos Estados Amazônicos.

Firmamos, ainda, protocolo de intenções com o Instituto Cidades Sustentáveis (ICS), com objetivo fundamental de implementação, monitoramento, avaliação e disseminação dos compromissos da Agenda 2030 dos ODS nos municípios brasileiros. O ICS é o criador da Plataforma Cidades Sustentáveis e desenvolvedor do Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades (IDSC-BR), direcionador para o entendimento das desigualdades regionais e efetividade das políticas públicas de desenvolvimento sustentável e de acesso à infraestrutura urbana, saneamento, habitação e demais serviços essenciais.

Por fim, durante a reunião da Cúpula da Amazônia em Belém, assinamos a Declaração Conjunta da Coalizão Verde com demais bancos de desenvolvimento pertencentes aos países amazônicos. A aliança visa a construção de soluções financeiras para investimentos com respeito ao meio ambiente e apoio técnico para iniciativas economicamente sustentáveis.

Como membro da Coalizão, estamos na co-liderança da frente de Instrumentos Financeiros e Apoio Técnico, juntamente com o Banco de Desarrollo Productivo (BDP), da Bolívia. Somos também membro participante das frentes de Integração e Colaboração, Framework Comum e Mobilização de Recursos a serem desenvolvidas até o final de 2025



Parceria com Ministério das Comunicações para ação de Economia Circular

A ação foi desenvolvida em parceria entre nós e o Ministério das Comunicações, visando a doação de computadores do nosso parque tecnológico para o Programa Computadores para Inclusão previsto na Lei nº 14.479/2022, por meio da assinatura de Acordo de Cooperação Técnica (ACT).

Em agosto de 2023, foi lançada para os empregados e parceiros, por meio da Universidade CAIXA, a Certificação em Sustentabilidade com o objetivo de fortalecer o posicionamento corporativo de “Desenvolver negócios e soluções que viabilizem a cidadania financeira, o acesso a direitos básicos a todos os brasileiros e que promovam a recuperação e conservação do patrimônio cultural e natural do Brasil, com uma transição justa para uma economia de baixo carbono” e melhorar a compreensão a respeito da Agenda da Sustentabilidade. São disponibilizados conceitos como “economia circular, regenerativa e distributiva”, além de apresentados elementos da gestão de risco social, ambiental e climático, bem como suas interações nas instituições financeiras.

Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA)

Temos por objeto social, conforme previsto em nosso Estatuto, realizar, na forma fixada pelo Conselho Diretor e aprovada pelo Conselho de Administração, aplicações não reembolsáveis ou parcialmente reembolsáveis destinadas especificamente a apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental, que se enquadrem em programas e ações e que beneficiem prioritariamente a população de baixa renda.

Os recursos do Fundo Socioambiental CAIXA são aplicados, principalmente, nas áreas de habitação, saneamento, gestão ambiental, geração de trabalho e renda, saúde, educação, desportos, cultura, justiça, segurança pública, alimentação, desenvolvimento institucional, urbano e rural, e outras áreas vinculadas ao desenvolvimento sustentável.

Em set/2023, foi aprovado o Plano de Aplicação do FSA CAIXA para o biênio 2023/2024 com as Linhas Temáticas “Justiça Climática”, “Biodiversidade e Serviços Ecossistêmicos” e “Cidadania e Empreendedorismo” e os seguintes Eixos de Atuação Prioritários:



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, economia verde e de restauração e preservação ambiental.





O FSA CAIXA apoiou, em 2023, ações de inclusão e justiça social e de fomento do empreendedorismo e do protagonismo social, por meio do seguinte projeto:

Projeto Mulheres de Favela - Empreendedorismo Feminino em Territórios Vulneráveis

Tem como objetivo promover a capacidade empreendedora de mulheres de favela, buscando desenvolver e potencializar o papel da mulher no mercado de trabalho e no ecossistema empreendedor brasileiro, por meio de ações de educação financeira, empreendedorismo e valorização das mulheres.

Foram implementados 03 Laboratórios de Inovação Social para capacitação de mulheres em favelas no Rio de Janeiro, São Paulo e Salvador. Durante os Laboratórios, além das capacitações práticas, foram realizadas consultorias, formações empreendedoras e educação financeira, ações de conscientização e combate à violência contra a mulher, ações de promoção da saúde com atendimento de psicólogas e nutricionistas e rodas de diálogo e apoio com foco na saúde emocional e empoderamento feminino, além do atendimento bancário prestado por nós presencialmente. Toda a construção do projeto levou em consideração o protagonismo da população beneficiada e as necessidades das mulheres residentes nos territórios.

Em novembro/23, foi lançada a trilha formativa digital em empreendedorismo feminino e educação financeira que irá capacitar mais 2.000 mulheres.



Tecnologia



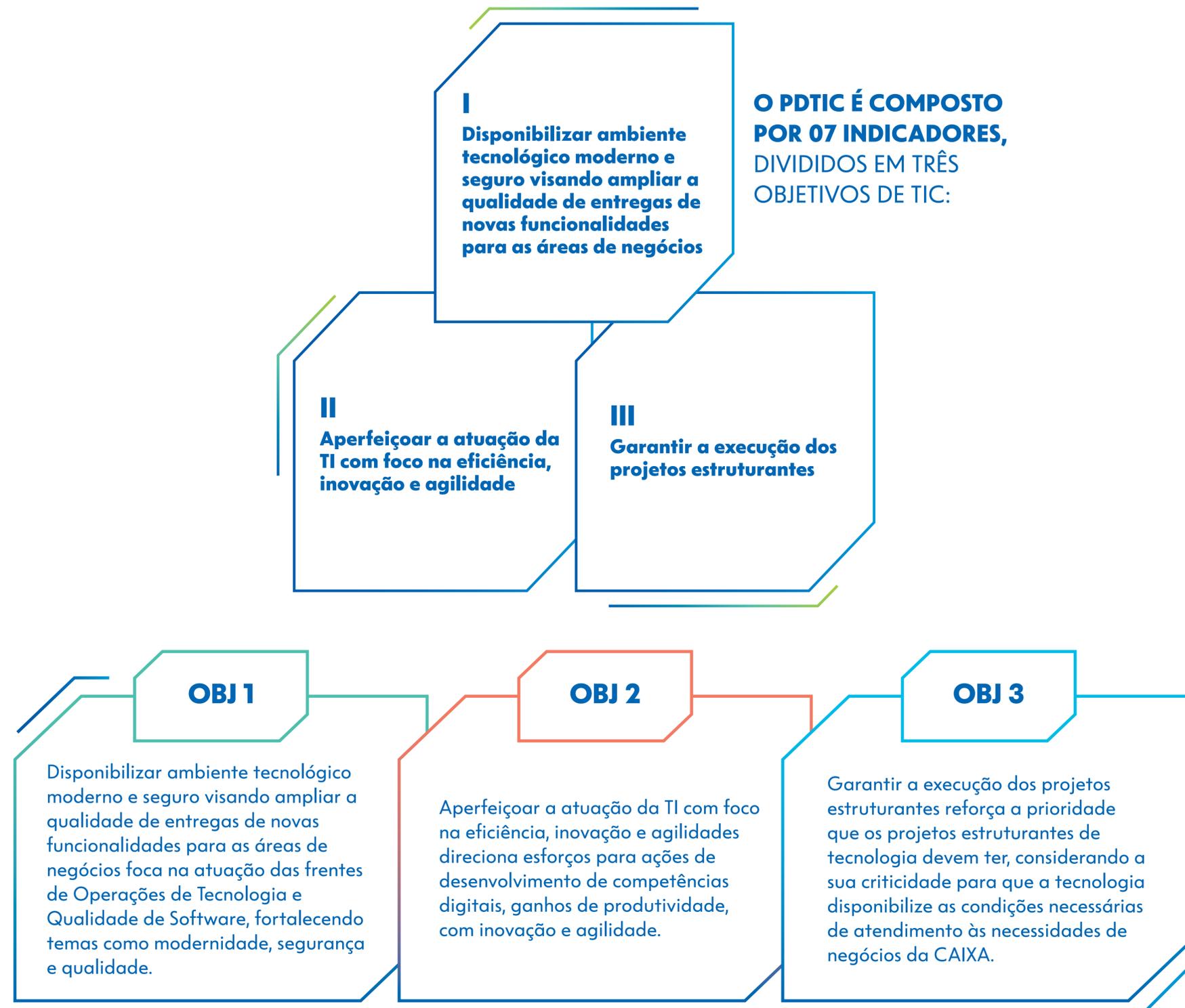
O desdobramento da Estratégia Corporativa da CAIXA no planejamento estratégico de Tecnologia da Informação (TI) está consolidado e aprovado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2023 - 2024.

Nosso Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas do negócio por meio de ações estruturantes de TI.

O PDTIC é composto por 07 indicadores, divididos em três objetivos de TIC:

- i) Disponibilizar ambiente tecnológico moderno e seguro visando ampliar a qualidade de entregas de novas funcionalidades para as áreas de negócios,
- ii) Aperfeiçoar a atuação da TI com foco na eficiência, inovação e agilidade e
- iii) Garantir a execução dos projetos estruturantes.

Os Objetivos de TIC definem uma atuação centrada nas prioridades Estratégicas do Conglomerado CAIXA, potencializada na entrega de valor e que considera o cliente no centro das soluções das várias linhas de negócio, tendo como ambição ser reconhecida pela atitude propositiva, que participa e faz a diferença junto às unidades de negócio, garantindo a entrega dos serviços com excelência e segurança.



Em 2023, para apoiar e viabilizar a inovação na experiência dos clientes e na oferta de produtos e serviços digitais, demos início a diversas iniciativas tecnológicas estruturantes, tais como:



Big Data, Analytics e Fábrica de Modelos

Adquirir e implantar infraestrutura e solução modernas e adequadas às necessidades de análise de dados dos nossos negócios

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



Plataforma de Operações Inteligentes

Facilitar a realização de negócios digitais, disponibilizando jornadas otimizadas e intuitivas aderentes aos perfis dos clientes

Inovamos nos seguintes processos

Plataforma.CAIXA: melhoramos os processos das agências, por meio da integração de funcionalidades existentes em diferentes portais, sistemas e sites internos, a partir de jornadas intuitivas e simplificadas (Plataforma.CAIXA). Com as funcionalidades já disponibilizadas de forma otimizada na plataforma, o **tempo de atendimento** mensurado para processos já incluídos é, em média, **quatro vezes menor**. 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.

App CAIXA Revitalizado: lançamos, no aniversário de 162 anos do banco, a nova versão do aplicativo CAIXA para clientes. O app traz novo visual, experiência moderna e jornadas de serviços simplificadas.

Expansão do WhatsApp Ativo para todas as agências (Físicas e Digitais): ampliamos para todas as agências o uso do WhatsApp Ativo para comunicação com os clientes. Com a expansão nacional da solução corporativa, ampliamos o uso negocial da ferramenta. Conhecido como WhatsApp Business, a solução permite aos empregados das agências entrar em contato diretamente com seus clientes de relacionamento para a oferta de produtos e serviços.

Participação no Projeto Piloto do Real Digital – DREX

Atuamos, em conjunto com as empresas Elo e Microsoft, no Projeto Piloto do Real Digital – DREX, coordenado pelo Banco Central. Alcançamos marcos significativos, concluindo etapas do cronograma como: Conexão do nó da CAIXA na rede do BACEN; Realização de transferências de real digital entre bancos e clientes; e Operações de compra, venda e resgate de títulos públicos na fase de testes do DREX.

Durante esses processos, foi demonstrada a eficácia da tecnologia blockchain e tokenização para transações rápidas e seguras.

Na fase atual, estão sendo endereçadas questões de privacidade, que envolvem testes dos protocolos de segurança e da proteção de dados, visando assegurar não apenas a eficácia técnica, mas também o cumprimento de todas as diretrizes e regulamentações de privacidade. Este 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 padrões de segurança.

Com a iniciativa, reiteramos nosso compromisso com a inovação e a modernização do setor para liderar o movimento de transformação digital que beneficiará a população brasileira, e a economia como um todo, ao agregar eficiência nas transações do sistema financeiro nacional.





Sistema de Negócios Sustentáveis

desenvolvemos do sistema de acompanhamento e mensuração das regras estipuladas para os Negócios Sustentáveis. O sistema entrega uma visão humanizada, tendo forte caráter educativo, com **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.

Guarda de Documentos de Licitação

implantação do sistema de Guarda de Documentos de Habilitação em licitações. Com esta implementação, esses documentos passam a fazer parte do cadastro do Fornecedor, permitindo sua utilização em qualquer certame que ele vá participar, trazendo enormes benefícios: **evita a duplicidade de arquivos; racionaliza a utilização do espaço para armazenamento; simplifica o processo de apresentação de documentos e agiliza a participação nos certames.**

Segurança

Elencamos a seguir, parte das ações relacionadas à segurança cibernética aplicada ao ambiente computacional da CAIXA, durante o ano de 2023 para elevação do nível de proteção desse ambiente:

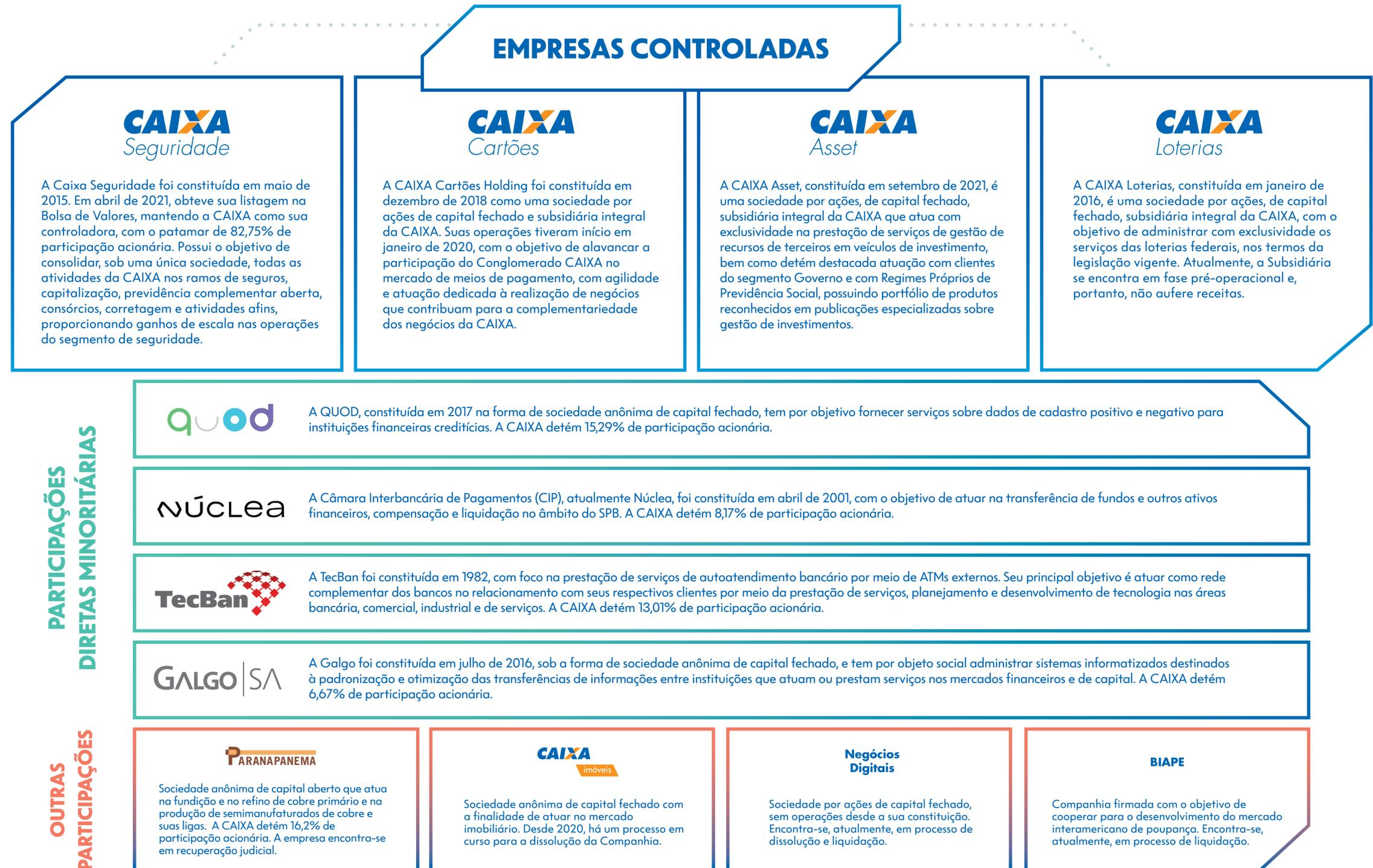
1. Adotamos medidas significativas para fortalecer a segurança da informação, especialmente no que diz respeito às estações de trabalho notebooks, que tem como principal característica o uso de tecnologias avançadas como aprendizado de máquina e inteligência artificial para analisar e detectar de comportamentos de usuários e aplicativos mal-intencionados.
2. Implementamos políticas de gerenciamento em dispositivos móveis corporativos, focadas na conformidade, segurança e proteção de dados. Essas políticas visam resguardar informações sensíveis da organização, impedindo vazamentos ou acessos não autorizados.
3. Elaboramos políticas de blindagem (*hardening*) para os sistemas operacionais utilizados em nossos equipamentos. Esta ação promove o incremento das defesas relacionadas a sistemas operacionais e softwares utilizados em toda a nossa rede interna, reduzindo a superfície de ataque à servidores e demais equipamentos, tornando o ambiente menos suscetível à exploração de vulnerabilidades realizadas por um agente ou software mal-intencionado.
4. Implantação do uso de certificado digital para garantir a proteção dos acessos às aplicações acessadas via rede interna. A atualização do certificado digital internamente também contribui para a proteção dos acessos, prevenindo ações indevidas.
5. No âmbito da segurança de identidade, implementamos novo *framework* que modernizou a validação de certificados digitais, assinaturas digitais e carimbos do tempo, promovendo uma operação mais atualizada e segura.
6. Em relação à segurança em aplicações, implementamos diversas melhorias em nossos aplicativos, visando aprimorar a experiência do usuário, reduzir fraudes, mitigar ataques cibernéticos, fortalecer a segurança dos dados e por fim, reduzir o volume de atendimento nas agências (alguns procedimentos foram revistos e não há necessidade que o cliente vá até a agência).

7. Atualizamos a ferramenta de análise de código-fonte e implementamos travas para a publicação de novas versões, garantindo que códigos com vulnerabilidades críticas não avancem para o ambiente produtivo.
8. Projeto Celular Seguro: somos uma das parceiras do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), 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 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 app Celular Seguro não exige a necessidade de o cliente notificar a Polícia Civil. Após o acionamento do Celular Seguro, de forma remota, a CAIXA suspenderá temporariamente os serviços bancários, com bloqueio de senhas e transações vinculadas ao cliente e acesso aos aplicativos. Em seguida, o cliente deve comparecer a uma agência para restabelecer o acesso aos serviços digitais e trocar as senhas.



Conglomerado CAIXA

É o conjunto de empresas formado pela CAIXA e suas participações societárias diretas ou indiretas. Sua constituição teve como premissas a otimização de oportunidades de negócio, a complementariedade de produtos e serviços e a ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias.



SUBSIDIÁRIAS ATIVAS

CAIXA Seguridade

A Caixa Seguridade Participações S.A. foi constituída em 21 de maio de 2015, como uma subsidiária integral da CAIXA, com o objetivo de consolidar, sob uma única sociedade, todas as atividades da CAIXA nos ramos de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades afins, incluindo quaisquer expansões futuras.

A atuação da companhia dá-se por meio de empresas formadas em parceria com sócios especializados em cada ramo de atuação, conformando a seguinte estrutura societária:



CAIXA Seguridade



	CAIXA Corretora	CAIXA Vida e Previdência	CAIXA Residencial	CAIXA Capitalização	CAIXA Consórcio	CAIXA Assistência	Run-Off	Bancassurance PAN
Participação Econômica	100%	60%	75%	75%	75%	75%	48,25%	49%
Ações ON (volante)	100%	49%	49,9%	49,9%	49,9%	49,9%	48,25%	49%
Parceiros	-	CNP assurances	TOKIO MARINE SEGURADORA	ICATU	CNP assurances	Tempo	CNP assurances	btgpactual
Prazo	-	2045	2040				-	-
Segmentos	Corretagem	Vida Prestamista Previdência	Habitação Residencial	Capitalização	Consórcio	Serviços de Assistência	Habitacional	Seguros e Corretagem

Em abril de 2021, a CAIXA Seguridade concluiu sua oferta pública inicial de ações na bolsa de valores B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e passou a ser listada no segmento Novo Mercado, com o código CXSE3. Mantido o controle da CAIXA, a Companhia passou a ter 17,25% de suas ações em *free-float*.



Estratégia Corporativa

A estratégia da CAIXA Seguridade tem como objetivo orientar a atuação Estratégica Corporativa da Companhia para o alcance dos Objetivos Estratégicos de longo prazo, considerando os Valores Empresariais, para a execução da Visão e cumprimento da sua Missão.

Considerando a revisão da Estratégia Corporativa da CAIXA Seguridade, o Planejamento Estratégico 2024-2028 trouxe novos projetos a serem implementados ao longo de 2024 e três novos indicadores e metas para os próximos cinco anos.

Nesse sentido, a Estratégia Corporativa da CAIXA Seguridade para 2024-2028 se sustenta em quatro desafios principais:

- **Assegurar Resultado e Eficiência Sustentáveis:** garantir a perenidade da Companhia, fortalecendo o aumento da produtividade e a geração de valor econômico para os seus acionistas.
- **Aprimorar Práticas Socioambientais:** aprofundar a evolução da Companhia na agenda ESG (*Environmental, Social and Governance*) de modo a fortalecer a cultura empresarial para esse conjunto de práticas.
- **Aprimorar o Relacionamento nos Segmentos de Atuação:** avaliar a experiência de consumo do cliente, qualificando o relacionamento e ampliando os negócios em segmentos importantes para a CAIXA Seguridade.
- **Fortalecer a Governança e as Pessoas:** fortificar o ambiente de governança e o capital humano da empresa, contribuindo para a sustentabilidade das operações da CAIXA Seguridade.

Destaques em Resultados

Em 2023 a Caixa Seguridade apresentou um lucro líquido contábil de R\$ 3,58 bilhões, o que equivale a um crescimento de 19,1% em relação ao ano de 2022. O desempenho de 2023 reflete o nível de amadurecimento da estrutura de parcerias estratégicas e corretora própria implantadas pela Companhia e a combinação do resultado comercial, operacional e financeiro no decorrer do ano. Com isso, a Companhia apresentou um ROE de 66,2%, um aumento de 11,6 p.p. em um ano.

Foi aprovada proposta, a ser submetida à Assembleia Geral Ordinária, de pagamento de dividendos no valor de R\$ 1,65 bilhão, referentes ao lucro do segundo semestre de 2023, equivalente a R\$ 0,55 por ação que, somados aos dividendos do primeiro semestre antecipados em novembro de 2023, totalizam R\$ 3,15 bilhões, o que é equivalente a 90,0% do lucro líquido gerencial de 2023.

As receitas operacionais, no montante de R\$ 4,58 bilhões para 2023, cresceram 26,4% em relação a 2022 e, na visão trimestral, o valor de R\$ 1,21 bilhões para 4T23 representou um crescimento de 22,1% em relação ao 4T22 e 0,4% em relação ao 3T23.

As receitas com comissionamento, que representaram 43,5% das receitas operacionais, correspondem às receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca e à receita com corretagem, e apresentaram crescimento de 18,2% entre os anos de 2023 e 2022, com destaque para o crescimento das receitas provenientes de Consórcio, Habitacional, Capitalização e Vida. Na visão trimestral, o montante de 4T23 representou um crescimento de 27,1% na comparação com 4T22 e 3,6% na relação com 3T23.

Em 2023 foram comercializados, no segmento de Riscos, que contempla as operações de Seguros e assistência, R\$ 9,2 bilhões, o que representa o maior valor histórico e um aumento de 8,5% em relação a 2022, com crescimento em todos os ramos estratégicos. Destaque para o desem-

penho de seguros de Vida, Residencial e Habitacional, que apresentaram recorde histórico de emissão de prêmios no ano, com crescimentos de, respectivamente, 12,5%, 5,8% e 9,6% em comparação com o ano anterior. Os Seguros Prestamista totalizaram R\$ 2,18 bilhões em prêmios no ano, um crescimento de 5,1% em comparação com 2022. Na visão trimestral, o crescimento no 4T23 foi de 21,0% em relação ao 4T22 e de 4,5% em relação ao 3T23. No trimestre, destaque para o crescimento em todos os ramos estratégicos, em ambas as comparações, e dos prêmios emitidos em Vida, com o melhor desempenho histórico pelo terceiro trimestre consecutivo, atingindo R\$ 636,3 milhões.

Os negócios de acumulação apresentaram redução de 11,1% na arrecadação total acumulada de 2023 em relação ao ano de 2022, desempenho impactado pelo menor volume de arrecadações de previdência.

As reservas de previdência registraram o montante de R\$ 155,0 bilhões em dezembro de 2023, volume 15,9% superior ao do final de 2022 e 3,4% maior ao de setembro de 2023, fazendo com que as receitas com taxa de administração atingissem R\$ 1,61 bilhão, crescimento de 11,0% no ano. As contribuições, no valor de R\$ 25,4 bilhões para 2023, reduziram 18,9% em comparação ao total de 2022, reflexo da maior con-corrência com outros produtos de captação do banco durante o ano de 2023. Na visão trimestral, as arrecadações atingiram R\$ 6,0 bilhões, o que representa um crescimento de 5,6% em relação a 4T22 e redução de 7,9% em relação a 3T23. No decorrer de 2023, a Companhia adotou medidas para fomentar a captação líquida de Previdência, que foi positiva em R\$ 5,3 milhões. No 4T23, a captação líquida apresentou crescimento de 9 vezes em relação ao observado no 4T22 e redução de R\$ 507,9 milhões em relação ao 3T23.





O volume de R\$ 15,4 bilhões em cartas de crédito comercializadas de Consórcio em 2023 representou um crescimento de 33,4% em relação ao ano 2022, contribuindo para a formação do estoque de cartas administradas, que atingiram o montante de R\$ 20,4 bilhões. No 4T23, as cartas comercializadas foram 32,1% superiores a 4T22 e 10,3% inferiores a 3T23. Com isso, as receitas da operação cresceram 162,0% entre 2023 e 2022, mantendo a curva de crescimento trimestral ao longo do ano, +77,3% em relação a 4T22 e +15,0% em relação a 3T23.

O segmento de Capitalização totalizou R\$ 1,4 bilhão em arrecadações de recursos no ano de 2023, crescimento de 92,6% em relação a 2022, sendo que o volume registrado para 4T23 foi 107,5% superior ao de 4T22 e 3,4% inferior ao de 3T23. No ano, destaque para o desempenho da modalidade de pagamento mensal, com crescimento de 118,2% em relação a 2022, e que representou 59,8% do total arrecadado no ano.

Os Negócios de Distribuição, que incluem as receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca CAIXA (BDF) e as receitas de corretagem ou intermediação de produtos de seguridade, somaram R\$ 1.994,6 milhões em 2023, crescimento de 18,2% em relação a 2022. Deste total, as receitas provenientes de seguros cresceram 12,4%, destaque para os ramos Habitacional (+58,5%) e Vida (+34,7%), as de Capitalização cresceram 88,8% e de Consórcio cresceram 48,2%.

Em 2023, o indicador de sinistralidade se manteve abaixo do patamar histórico das operações da Companhia, com melhora de 3,5 p.p. em relação ao ano anterior, movimento resultante da redução no volume de avisos de prestamista e habitacional. Na visão trimestral, o indicador reduziu 7,4 p.p. em relação ao 4T22 e 0,7 p.p. em relação a 3T23. O Índice de Despesas Administrativas (IDA) apresentou melhora de 0,5 p.p. entre os períodos, refletindo, principalmente, o aumento da eficiência operacional nas empresas Caixa Residencial, Caixa Capitalização, Caixa Consórcio e Caixa Assistência em 2023. O Índice Combinado (IC) também apresentou melhora em 2023, com redução de 3,7 p.p. na compa-

ração com 2022, atingindo 56,1%, reflexo, principalmente, do aumento de receita de seguros e consórcio das novas parcerias, redução da sinistralidade e melhora na eficiência operacional.

O resultado financeiro líquido de tributos na visão agrupada, que considera o efeito de todas as participações na proporção devida à Caixa Seguridade, representou 30,8% do lucro líquido acumulado de 2023 e 31,9% do lucro líquido da Caixa Seguridade do 4T23. Com isso, o Índice Combinado Ampliado (ICA) também registrou melhora na perspectiva anual, efeito do crescimento do resultado financeiro e do aumento da receita operacional, com redução de 5,4 p.p. entre 2023 e 2022, atingindo 49,8%.

Destaques Comerciais e de Produtos

Em 2023, a CAIXA Seguridade desenvolveu ações direcionadas ao digital, com o objetivo de elevar a satisfação do cliente na utilização dos diversos canais, alavancar negócios e promover a potencialização dos resultados. Com isso, promoveu a modernização e otimização da rede de canais, a customização das jornadas do cliente e do empregado, a modernização de plataformas e a utilização de inteligência de dados. Durante o ano, destaque para as seguintes implementações: melhora da jornada de vendas do Seguro de Vida; modernização do portal de vendas de produtos de seguridade, com mais flexibilidade na venda e customização da oferta; melhora das funcionalidades de pós-venda no app e site; lançamento de produtos nos canais digitais, como o Rapidex no CAIXA Tem; lançamento de Escola de Negócios online, para capacitação de toda a rede de colaboradores de forma acessível, fácil e prática; início do projeto de modernização da arquitetura de integração tecnológica da companhia com os canais CAIXA, que permitirá a disponibilização de jornadas mais modernas e intuitivas, de forma mais célere, bem como a elevação do nível de gestão dos negócios da Companhia.





Cabe destacar, ainda, a disponibilização de novas ferramentas, como a de cotação ágil de seguro residencial e a de acompanhamento de portabilidade e resgates de previdência, e na ampliação dos autos-serviços, como o portal de previdência PJ, o novo portal de relacionamento de consórcio e na implantação de novas funcionalidades nos canais para acompanhamento de sinistros de previdência e seguros de vida e prestamista.

Na esfera de produtos, foram lançados o Consórcio da Gente (direcionado para as classes C e D, microempreendedores individuais e microempresas), o Rapidex MEI para Microempreendedor Individual e o Rapidex do Bem (que destina 1% do lucro para uma instituição de caridade), os seguros de Vida Proteção Executiva e Vida Sênior, novas categorias de títulos de capitalização, nova categoria Especial+ de assistência residencial, novos serviços para os planos de assistência já existentes de residencial, além da ampliação do portfólio de fundos PF de previdência.

No âmbito comercial, o Programa Time de Vendas segue como principal ferramenta para incentivos nas vendas dos produtos da CAIXA Seguridade, com altos índices no número de parceiros e empregados habilitados. Durante o ano de 2023, a Companhia incentivou o engajamento nas vendas dos Produtos de Seguridade, com a realização de campanhas e ações comerciais, fechando o ano com 25.169 empregados habilitados e 4.491 parceiros habilitados. Já os treinamentos e capacitação da força de vendas, com foco no conhecimento dos produtos, clientes e do mercado, atingiram mais de 84 mil participações entre empregados e parceiros.

Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance

A CAIXA Seguridade possui Diretoria estatutária de Governança e Risco, à qual se vincula a Superintendência Nacional Riscos, Compliance e Controles Internos, com atribuições definidas no Estatuto Social (arts. 35 e 52) e nas Políticas da Companhia.



A Companhia adota o modelo de três linhas no gerenciamento de riscos e entende que o fortalecimento das 2ª e 3ª linhas proporciona maior segurança para os negócios com alcance de resultados sustentáveis. A CAIXA Seguridade tem por prática a busca pelo aprimoramento contínuo das práticas de governança, gerenciamento de riscos, controles internos, compliance, segurança da informação, privacidade e prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, de forma a fortalecer a conformidade e a mitigação de riscos.

A definição das atribuições da 2ª linha em Estatuto e Políticas permite o exercício das atividades de forma independente e imparcial, visando mitigar eventuais conflitos de interesses.

A Companhia realiza ações de treinamento e aculturação dos empregados, administradores e membros de conselhos e comitês estatutários sobre temas como integridade e ética, gestão de riscos e controles internos, proteção de dados e segurança da informação, fomentando a leitura e conhecimento dos códigos e políticas vigentes.

Encontram-se disponíveis no site de Relações com Investidores da CAIXA Seguridade o Programa de Compliance e Integridade, que apresenta mais detalhes sobre as práticas relacionadas ao ambiente de riscos, controles internos e compliance da Companhia, e o canal de denúncias para recebimento de manifestações e denúncias relativos às atividades da CAIXA Seguridade.

Governança

Alinhada à controladora CAIXA, a CAIXA Seguridade adota as melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa e integridade, o que é atestado pela adesão, ocorrida em abril/2021, ao segmento de listagem Novo Mercado da B3, que reúne as companhias que atendem às mais elevadas exigências de governança corporativa no mercado brasileiro.

A Companhia segue procedimentos compatíveis com as normas do segmento de atuação. Seu modelo de governança e gestão está pautado em princípios de transparência, equidade, integridade, responsabilização (*accountability*) e sustentabilidade, buscando conferir confiança e segurança jurídica ao seu controlador e demais acionistas, aos administradores e àqueles com quem possui relacionamento externo.

Quanto à observância das melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa, podemos destacar, em 2023, a participação da Companhia na audiência pública da 6ª Edição do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). O Código de Melhores Práticas é utilizado como uma das principais referências do tema no país, adotado, por exemplo, pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) no desenvolvimento e apuração do Indicador de Governança da SEST (IG-SEST), como importante instrumento de acompanhamento contínuo de governança das empresas estatais federais. A CAIXA Seguridade participa do IG-Sest desde 2019, tendo atingido a Certificação Nível 1 nos três ciclos em que esteve presente. Na sua última apuração, realizada em 2022, a Companhia figurou entre as cinco empresas estatais a atingirem a pontuação máxima (nota 10).

A estrutura de governança corporativa foi robustecida com a instalação do Comitê de Sustentabilidade, em novembro de 2023, órgão não estatutário, de caráter permanente, e que tem a finalidade de assessorar a CAIXA Seguridade nas questões de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, conforme disposto em seu Regimento Interno.

O modelo de governança e gestão vigente, apoiado na transparência das atividades da CAIXA Seguridade, assegura filosofia de gestão alinhada à visão do plano estratégico da Companhia, destacando mecanismos de responsabilização dos gestores e compromisso com a conformidade e gestão de riscos, maximizando a geração de valor sustentável

para acionistas e partes interessadas. O resultado das ações em 2023 demonstra o compromisso da CAIXA Seguridade com os princípios estabelecidos em sua Política de Governança e reflete o trabalho qualificado dos empregados da Companhia.

ESG

A CAIXA Seguridade tem o compromisso com a Sustentabilidade e atua proativamente para que a sua agenda seja incorporada à estratégia da Companhia. A Companhia entende que um olhar voltado para a Sustentabilidade deve ser sistêmico e focado no futuro e que, primordialmente, não existem soluções fáceis para os complexos problemas sociais e ambientais do nosso tempo. Com base nesta visão, estrutura sua atuação em Sustentabilidade atrelada à Estratégia Corporativa, incorporando essa concepção nos negócios e sempre em alinhamento ao propósito.

Em 2023, foram implementados projetos de fortalecimento das bases de governança com atuação voltada para a Sustentabilidade, com destaque para a Gestão Ambiental, Engajamento dos Stakeholders e Gestão em Sustentabilidade. Na Gestão Ambiental, a CAIXA Seguridade foi contemplada com o selo ouro do Programa Green House Gases Protocol, o PBGHG, operado no Brasil pela Fundação Getúlio Vargas. O Programa consiste na padronização de relatos de emissão de Gases de Efeito Estufa e disponibilização dos dados em plataforma pública. O selo ouro atesta alto grau de confiabilidade do inventário, uma vez ter sido auditado e contemplado os escopos 1 (emissões diretas), escopo 2 (energia elétrica, prioritariamente) e escopo 3 (emissões indiretas). Adicionalmente ao inventário próprio, a Companhia tem atuado junto

às suas empresas participadas para que estruturarem o levantamento de suas emissões, tendo aprovado em seu Planejamento Estratégico a formulação de inventário e a neutralização de 100% das emissões mediante compra de créditos de carbono.

Como avanço em termos de governança, a Diretoria da CAIXA Seguridade aprovou o Regimento Interno do Comitê de Sustentabilidade. O Comitê passou a aprimorar o processo decisório em Sustentabilidade, atuando como um fórum de nivelamento, debates e instrução de matérias relevantes, de forma a contribuir com a qualidade e consistência da temática junto aos órgãos de governança competentes.

A CAIXA Seguridade disponibiliza informações referentes à sua atuação e resultados em seu site de Relações com Investidores, que pode ser acessado em: <https://www.ri.caixaseguridade.com.br>



CAIXA Cartões

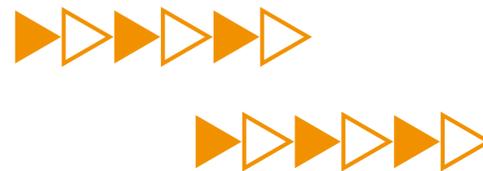
A CAIXA Cartões tem como propósito organizacional “simplificar e modernizar a experiência de pagamento de todas as pessoas” e almeja, como Visão, “Ser referência para a sociedade em soluções de meios de pagamento”.

Além disso, todos as pessoas que fazem parte da Companhia atuam, em todos os aspectos negociais e relacionais, conforme os seguintes valores:

- **Espírito Público:** nossas ações visam impacto positivo na sociedade brasileira. Com sinergia e colaboração enfrentamos juntos os desafios, agindo com excelência em nossas relações;
- **Integridade:** somos humanos em todas as relações e íntegros em tudo o que fazemos;
- **Sustentabilidade:** temos compromisso com a geração de valor compartilhado, sustentabilidade e impacto social;
- **Inclusão:** respeitamos e valorizamos as características individuais, praticando a inclusão social, equidade e diversidade em todas as nossas relações;
- **Inovação:** temos a inovação como indutor de nossas atitudes e propósito.

O Plano de Negócios da Companhia é o documento que direciona a Companhia para o ano de sua vigência e contempla as definições necessárias ao atingimento das ambições estratégicas e, sendo composto por objetivos, indicadores e iniciativas, servindo de base para as projeções orçamentárias.

Orientada pelas diretrizes definidas em sua estratégia e ao constante aprimoramento do negócio, a CAIXA Cartões registrou avanços na consolidação de seus negócios e busca horizontalizar seus negócios, tendo em vista as novas oportunidades identificadas.





Governança

O sistema de Governança Corporativa da Companhia executa a tomada de decisão de forma colegiada, cumprindo as disposições legais e de seu Estatuto Social. É composto pela Assembleia Geral e os órgãos estatutários da Administração (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada), Fiscalização (Conselho Fiscal), órgãos auxiliares de Administração (Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (COPIRE), compartilhado com a CAIXA, e Comitê de Auditoria).

Em suma, o ano de 2023 representou o fortalecimento da cadeia de governança da CAIXA Cartões com foco na simplificação de processos já estabelecidos na Companhia e em uma modelagem voltada para a manutenção dos órgãos estatutários de Administração, Fiscalização e de Apoio à Gestão, buscando uma maior eficiência dentro do Conglomerado CAIXA e CAIXA Cartões.

Durante o ano de 2023, a CAIXA Cartões manteve atuação reforçando e robustecendo sua estrutura e arcabouço próprios de governança, alinhada às melhores práticas e comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

Destaca-se a elaboração e divulgação da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa da Companhia, em maio de 2023, referente ao exercício de 2022, buscando elucidar as questões relacionadas às políticas públicas que são realizadas pela CAIXA Cartões, em apoio a sua Controladora, em atendimento aos objetivos preconizados pela legislação vigente e às melhores práticas.

Ainda, em 2023 a CAIXA Cartões manteve sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos, que é um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção.

Ainda, a Companhia lançou a 3ª edição do Programa de Integridade, que é resultado do seu amadurecimento e reforça a independência da área responsável pelo Programa, além de trazer visibilidade sobre a existência de padrões de conduta aplicáveis a terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço e agentes intermediários.

A CAIXA Cartões tem compromisso com a sustentabilidade e atua proativamente com ações ambiental, social e de governança. Dentre as ações realizadas em 2023, a CAIXA Cartões aderiu ao Programa Voluntariado CAIXA "Seja Presente" em dezembro, objetivado orientar os empregados e colaboradores para o exercício de ações de serviços voluntário, viabilizando o engajamento na prática de atividades que promovam a cidadania, a inclusão social, a responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade de comunidades em situação de vulnerabilidade.

Resultados CAIXA Cartões

A CAIXA Cartões foi criada para consolidar em uma Holding mista, os negócios de Adquirência, Pré-Pagos, Bandeira e Fidelidade, priorizando a transversalidade necessária à essência de Holding e a visão sistêmica como competência essencial na geração de valor.

A companhia tem como objetivo explorar direitos e atividades comerciais ligados a meios de pagamento, além de gerir participações societárias com empresas cujo objeto social seja relacionado a este mercado, operando atualmente em território brasileiro notadamente em Adquirência por meio da parceria com a Fiserv e Pré-Pagos por meio da joint venture CAIXA Pré-Pagos.

O ano de 2023 foi marcado pelo lançamento de novos produtos em suas verticais de negócio operacionais, bem como condições comerciais diferenciadas. Das quais, destacam-se:





Adquirência

Serviço de Conveniência: permite aos portadores dos cartões de crédito e débito de qualquer Emissor, das bandeiras Elo, Mastercard e Visa realizar o pagamento de jogos e produtos/serviços, diretamente nos Terminais Financeiros Lotéricos - TFL, ampliando assim as opções de aceitação de meios de pagamento das Unidades Lotéricas.

Lançamento da Azulzinha Smart: permite ao estabelecimento centralizar e conciliar as vendas de forma simples e rápida no próprio equipamento, mediante acesso a aplicativos que facilitam a gestão do negócio.

Lançamento da Azulzinha Aproxima: aplicativo gratuito, seguro e simples, destinado aos Microempreendedores Individuais - MEI, Micro e Pequenas Empresas, que permite vender e receber pagamentos por aproximação em celular e/ou tablet Android do cliente.

Disponibilização de Pacote de Valor que contemplou condições diferenciadas em crédito Pessoa Jurídica e produtos de Seguridade para clientes da Azulzinha.

No mês de dezembro de 2023, **a Azulzinha alcançou a marca de R\$ 1,6 bilhão de faturamento**, um resultado acumulado de **R\$ 16,7 bilhões no ano**.

Pré-Pagos:

tagCAIXA Pessoa Física início das vendas nas redes lotéricas.

A tagCAIXA é a tag de pedágio da CAIXA Pré-Pagos em parceria com a empresa SEM PARAR. Além da cobertura em todos os pedágios do Brasil, ela também pode ser usada para estacionamentos, postos de combustível, lava-rápidos e drive-thrus. A tagCAIXA é aceita em toda a rede SEM PARAR.

tagCAIXA Empresas: meio de pagamento automático destinado às empresas, que proporciona conveniência em pedágios e estacionamentos por meio de uma tag a ser fixada no vidro do automóvel.

frotaCAIXA: meio de pagamento que, fornece cartões dedicados para abastecimento, tem como público-alvo empresas que possuem frota de veículos leves e/ou pesados, gerando maior eficiência e controle na gestão de abastecimento da companhia.

Em novembro de 2023, foi lançado o Novo App CAIXA Refeição e Alimentação nas lojas digitais do Google (Play Store) e Apple (App Store). A nova versão do APP trouxe uma interface mais moderna, intuitiva e agregadora, viabilizando novas funcionalidades que têm por objetivo gerar novas experiências aos trabalhadores.

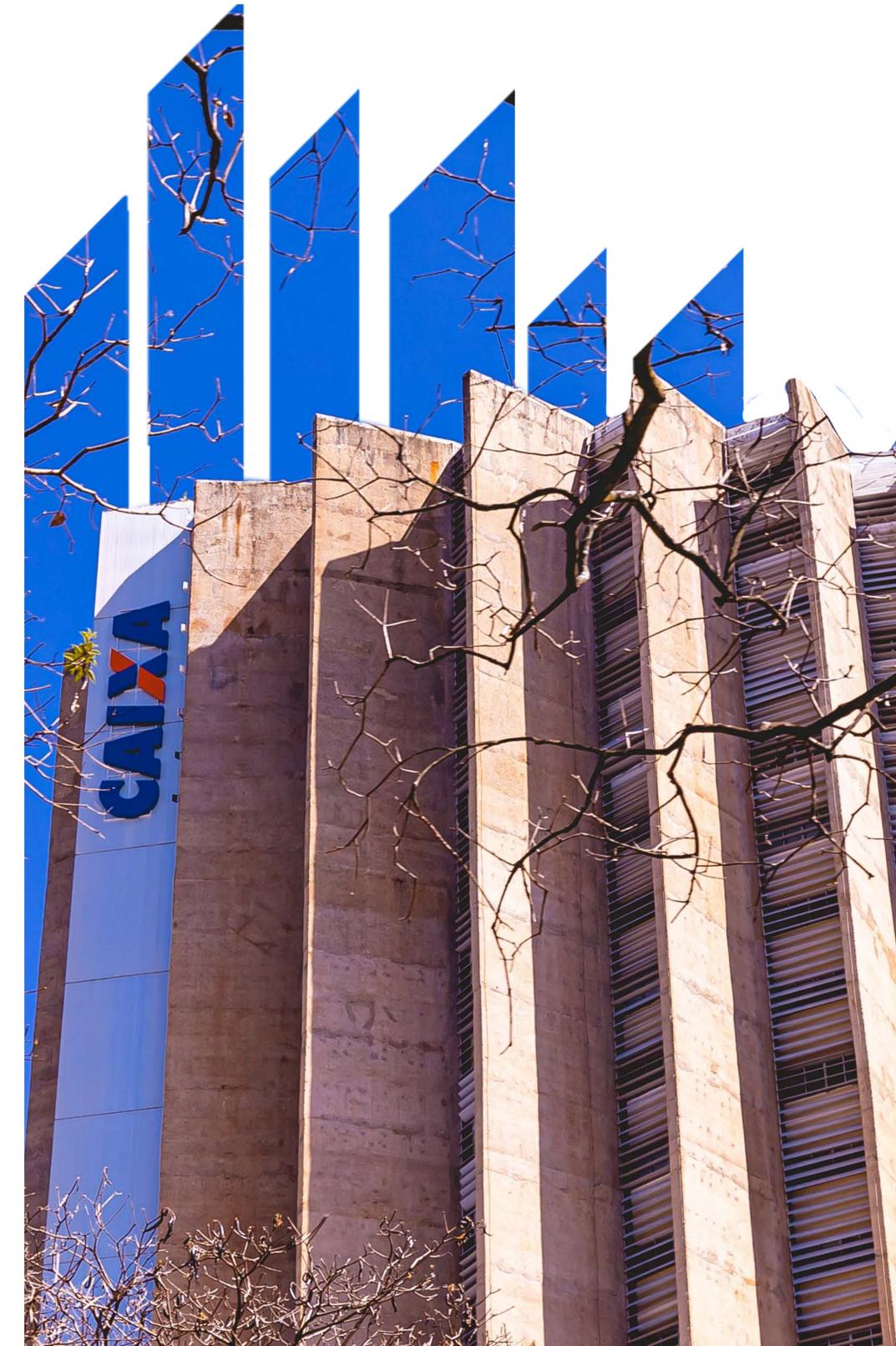
As iniciativas executadas ao longo de 2023 evidenciam o papel da CAIXA Cartões, enquanto subsidiária estratégica da Controladora CAIXA, de alavancar a geração de valor na indústria de meios de pagamento e impulsionar a participação do conglomerado CAIXA neste mercado, reforçando o propósito de ser protagonista na simplificação da experiência de pagamento de todas as pessoas.

Na perspectiva do CAIXA Refeição e CAIXA Alimentação, encerrou-se o ano com a marca de 669 mil cartões creditados em dezembro 2023, com o gasto médio de R\$ 372. O faturamento atingido em 2023 foi superior em 329,8% na comparação com 2022.

Vale Alimentação e Refeição – Empregados CAIXA

O fornecimento de CAIXA Alimentação e Refeição (PAT CAIXA) para os empregados, aposentados e pensionistas da CAIXA teve a expansão concluída em fevereiro de 2023, momento em que foram contemplados os beneficiários das regiões Nordeste, Sul e estado de São Paulo alcançando cerca de 100 mil beneficiários no final do exercício.

O PAT CAIXA encerrou 2023 com a marca de 139 mil cartões ativos. Por sua vez, a receita de emissão gerada desse produto totalizou R\$ 23,4 milhões na CAIXA Cartões, representando 23,7% de todas as receitas de prestação de serviço.



Bandeira

A Elo é uma bandeira de Cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de Arranjos de pagamento, é responsável por gerir as regras do arranjo e relação entre os diversos participantes. A Elo Serviços S.A. tem como objeto social a prestação de serviços relacionados à soluções e meios de pagamento em geral, inclusive, através de meios eletrônicos; a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia, acionista ou quotista; e o licenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes de titularidade da Sociedade ou sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes licenciados por terceiros para a Sociedade.

Em alinhamento ao seu objeto social de gestora de participações, a CAIXA Cartões possui 41,41% de participação acionária da Elo Serviços S.A. Com base nesse percentual, em 2023, a CAIXA Cartões recebeu R\$ 169 milhões como pagamento de dividendos aos acionistas.

Riscos

Os principais riscos identificados que podem afetar a capacidade da CAIXA Cartões de alcançar seus objetivos incluem o não cumprimento das projeções, mudanças no ambiente concorrencial, impactos de novas regulações, encerramento de parcerias estratégicas e atraso no início da operação.

A CAIXA Cartões lida com essas questões monitorando acordos contratuais, mantendo alinhamento com a controladora para ajustar projeções conforme necessário, rediscutindo o valor estratégico do negócio, estabelecendo metas e prazos claros, analisando alternativas de parcerias e diversificação, e monitorando indicadores de risco.

Além dos riscos já mencionados, outro risco específico é o operacional, que envolve problemas na operacionalização do negócio pelo parceiro, podendo inviabilizar a utilização do produto. A CAIXA Cartões lida com esse risco monitorando de perto a execução das operações pelo parceiro e implementando medidas de controle e contingência.

Oportunidades

O mercado de meios de pagamento vem apresentando alterações que pressionam o resultado do negócio, mas que geram novas oportunidades de atuação. Nesse sentido, a CAIXA Cartões pode exercer seu papel no conglomerado para proporcionar sinergia entre os negócios

de meios de pagamento, o que implica em complementar os produtos e serviços existentes, otimizando as ofertas e gerando de valor agregados para o cliente, sempre integrado com a estratégia de clientes da CAIXA. Dentre as oportunidades podemos citar, por exemplo: gestor de operações distribution B2B, criptoativos digitais e conta de pagamento pré-pago.

As fontes de riscos e oportunidades podem ser tanto internas quanto externas. Internamente, podem surgir de falhas nos processos de monitoramento e tomada de decisão, enquanto externamente, podem advir de mudanças regulatórias, concorrência e avanços tecnológicos. As oportunidades podem surgir de demandas de mercado, novas parcerias estratégicas e inovações tecnológicas. A CAIXA Cartões está atenta a essas fontes tanto internas quanto externas visando mitigar os riscos e aproveitar as oportunidades.

Para avaliar a probabilidade de ocorrência e a magnitude do efeito dos riscos e oportunidades, a CAIXA Cartões realiza análises detalhadas considerando fatores como histórico de desempenho, tendências de mercado, regulamentações governamentais e capacidade de resposta da organização. Circunstâncias específicas que possam aumentar ou diminuir a probabilidade e o impacto dos riscos são levadas em conta, como mudanças repentinas na legislação ou eventos econômicos inesperados, essenciais para desenvolver estratégias de mitigação eficazes e aproveitar as oportunidades identificadas. Ainda, na avaliação da probabilidade de ocorrência e do impacto dos riscos e oportunidades relacionados ao risco operacional, associado à operacionalização do negócio pelo parceiro, a CAIXA Cartões realiza análise detalhada que envolve a avaliação do histórico de desempenho, tendências de mercado, regulamentações e a capacidade de resposta da empresa parceira, levando em conta também as circunstâncias específicas que podem influenciar na probabilidade e no impacto dos riscos. Isso permite que a CAIXA Cartões desenvolva estratégias de mitigação eficazes e aproveite as oportunidades identificadas de forma mais precisa e abrangente.



CAIXA Asset

A CAIXA Asset possui política de gerenciamento de riscos aprovada por seu Conselho de Administração, documento publicado em sua página na internet: www.caixa.gov.br/caixa-asset.

A estrutura de gerenciamento de riscos engloba políticas e procedimentos, sistemas para medir, monitorar e controlar, considerando a natureza e a complexidade dos produtos, processos e a dimensão da exposição aos riscos de crédito, mercado, liquidez, imagem e reputação, socioambiental, compliance, operacional e demais riscos relevantes para os produtos, processos e serviços que envolvem a gestão de Ativos de Terceiros.

Observando as tendências do mercado de fundos de investimento, a CAIXA Asset encontra como principais desafios para o sucesso do seu Plano Estratégico o acirramento da competição de gestores, que pressiona a taxa de administração, além do novo formato de distribuição por meio de plataformas de investimento com uso intensivo de tecnologia e uma maior diversificação de produtos.

Diante desse cenário, a efetividade e o alcance dos objetivos estratégicos estão vinculados ao investimento e ao desenvolvimento de projetos de tecnologia, além do alinhamento com o Conglomerado CAIXA no que diz respeito ao uso do balcão e incentivo da força de venda.

Entre as oportunidades identificadas, destaca-se a solidez da marca CAIXA e a sua capilaridade, com sua rede de atendimento, uma vez que a CAIXA Asset detém o direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja administradora fiduciária e distribuidora.

Na construção do Planejamento Estratégico, a CAIXA Asset analisa o ambiente externo e interno, monitora o mercado competitivo, os concorrentes, as necessidades dos clientes e as diretrizes da Controladora, identificando vetores de transformação do mercado de atuação, melhores práticas e oportunidades e ameaças.

A companhia é direcionada por seu Planejamento Estratégico, aprovado pelo Conselho de Administração, que, além de traçar objetivos e iniciativas, materializa paradigmas para a consecução de seu propósito: contribuir com a realização dos objetivos dos nossos investidores por meio de investimentos sustentáveis e acessíveis a todos.

Os objetivos estratégicos 2023-2027 da Asset são:

- Consolidar a CAIXA Asset entre as Assets mais rentáveis do país;
- Aumentar a satisfação do cliente com o atendimento, os produtos e a educação financeira;
- Intensificar o uso de dados na tomada de decisões estratégicas e prover soluções inovadoras;
- Ter processos e governança robustos, além de um ambiente de trabalho que estimule a alta performance.

Esses objetivos visam, sobretudo, ao aumento do total de recursos geridos e do número de cotistas, ao aumento da rentabilização da companhia, com a estabilização da taxa de administração média e redução de custos, ao aprimoramento da governança e controles internos e à ampliação do uso de recursos tecnológicos e soluções digitais.

Para atingir esses objetivos, são definidas iniciativas que buscam a complementação e manutenção da atratividade do portfólio, a mobilização da rede de atendimento, a capacitação das equipes e da rede de atendimento, o uso de dados e inteligência analítica e a ações de expansão de canais e marketing, com foco no cliente e buscando a geração de valor para a companhia.

Com intuito de monitorar o cumprimento da sua estratégia, assegurando o alcance dos objetivos traçados, a Diretoria da CAIXA Asset acompanha periodicamente a execução das iniciativas e ações atuando prontamente no tratamento dos riscos identificados.

Governança

Em linha com a atuação da Controladora, a companhia adota as melhores práticas de governança corporativa, com base nos princípios da transparência, responsabilidade corporativa, equidade e prestação de contas, com vistas ao cumprimento do seu Plano Estratégico, à sustentabilidade de seus negócios e à proteção dos direitos de todas as partes interessadas. Tais princípios alicerçam o sistema de governança da CAIXA Asset, formado por órgãos e agentes de governança, cujas relações são regidas pelo Estatuto Social da Companhia, Código de Ética e de Conduta, Regimentos Internos de conselhos e comitês, políticas e demais normas internas.

A administração da companhia e a gestão dos negócios privilegiam a deliberação colegiada ágil, por meio de conselhos e comitês estatutários e internos, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da CAIXA Asset.

Nesse contexto, a CAIXA Asset possui uma unidade responsável pela regulamentação e coordenação desses órgãos colegiados, pela manutenção da conformidade nos processos de eleição e posse dos respectivos membros, por assessorá-los no relacionamento com a companhia e, por fim, propor as diretrizes para manutenção de um modelo de governança alinhado às melhores práticas do mercado e à cultura organizacional da companhia, assegurando a efetividade dos processos decisórios.

A área de governança busca materializar os princípios de governança corporativa em documentos, políticas, normas e materiais de apoio ao processo decisório, além de garantir a cada agente de governança o acesso à infraestrutura, documentação e informações necessárias para o desempenho de suas funções, promove a articulação institucional, bem como o relacionamento com a sociedade e partes interessadas, com vistas ao cumprimento de seus objetivos estratégicos definidos.

Adicionalmente, a área de governança atua para o bom desempenho dos órgãos colegiados estatutários e internos da Companhia, elabora e divulga documentos que retratam ao público externo o modelo de governança adotado pela CAIXA Asset.

Em relação a quantidade de cotistas, o ano de 2023 apresentou uma variação positiva de 6,97% da base de cotistas, ultrapassando a marca de 2,5 milhões de investidores nos fundos de investimento geridos pela CAIXA Asset. A Companhia finalizou o ano de 2023 com um portfólio de 436 produtos sob gestão e distribuídos na Caixa Econômica Federal ("CAIXA").

O Planejamento Estratégico da CAIXA Asset se guia pelo conceito de organização orientada ao cliente e pelas diretrizes estratégicas da CAIXA. Foram estabelecidos os Objetivos Estratégicos, sendo cada um deles composto por indicadores e Resultados Chaves (Metodologia OKR).

As metas foram definidas a partir das projeções elaboradas pela CAIXA Asset tendo como premissa um cenário base, que leva em consideração, além do contexto econômico e do ambiente de negócios, as iniciativas estratégicas a serem implementadas para o atingimento dos seus objetivos.

A capacidade de executar as estratégias propostas está atrelada à capacidade de gestão do negócio, dos investimentos em tecnologia, e da mobilização e engajamento da força de distribuição. Além disso, os indicadores e Resultados Chave de desdobram em metas táticas e operacionais que buscam a execução da estratégia em todos os níveis da companhia.



Com relação ao desempenho da CAIXA Asset nos principais indicadores de mercado, a empresa apresenta um crescimento no saldo total gerido de 4,24% passando de **R\$ 501,11 bilhões** ao final de 2022 para **R\$ 522,35 bilhões** em 2023. Além disso, a quantidade de cotista cresceu 6,97%, passando de **2,36 milhões** para **2,54 milhões**, enquanto a quantidade de produtos passou de 406 para 436.

A CAIXA Asset fechou o exercício de 2023 reportando um lucro líquido **R\$ 1,07 bilhão**.

Resultados das principais áreas de atuação

Os ativos sob gestão da CAIXA Asset apresentaram um crescimento de 4,24%, alcançando um total de **R\$ 522,35 bilhões**.

O modelo dos negócios da CAIXA Asset segue orientado a um panorama de crescimento sustentável de longo prazo. Com 6,02% de market share em dezembro de 2023, a CAIXA Asset manteve o 4º lugar no ranking dos maiores Gestores de recursos do país, com destaque para o 2º lugar nos segmentos Poder Público, RPPS e Varejo Tradicional. Em relação à quantidade de cotistas, o ano de 2023 apresentou uma variação positiva de aproximadamente 7% da base em relação ao fechamento do ano anterior, representando um aumento de 164 mil novos cotistas e atingindo mais de **2,5 milhões** de investidores nos fundos de investimento geridos pela CAIXA Asset.

Ações ASG

A CAIXA Asset tem realizado, em âmbito estratégico, diversas ações de integração e incorporação de aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança) em suas políticas, diretrizes e processos. A adesão ao PRI – Principles for Responsible Investment em 2023, reforça o compromisso com os princípios que norteiam as ações da iniciativa e busca desenvolver a integração de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) nas análises e processos de investimentos.

O PRI é uma iniciativa global liderada pela ONU que fomenta o desenvolvimento dos investimentos responsáveis junto aos signatários representados por investidores, gestores de investimentos e prestadores de serviços no mercado financeiro.

Transformação Digital

A CAIXA Asset possui um Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) que deriva os objetivos estratégicos da companhia em objetivos de TI e determina as prioridades de alocação de recursos nos diversos projetos e ações planejadas, assegurando o alinhamento entre o negócio e a TI. Dessa forma é proporcionada a alocação dos recursos disponíveis de acordo com as prioridades da gestão, o acompanhamento do estágio de desenvolvimento dos projetos estratégicos, acompanhamento e reporte sobre os níveis de serviço de TIC e ações para melhorias.

O PDTIC objetiva:

- Manter alinhamento da estratégia de TI e de negócios;
- Fortalecer o uso adequado de aplicativos, informações e soluções tecnológicas;
- Fortalecer a segurança da informação e a infraestrutura de processamento e aplicativos;
- Elevar a disponibilidade de informações úteis e confiáveis para a tomada de decisão;
- Manter as equipes qualificadas e motivadas com compreensão mútua de tecnologia e negócios.

Assim é direcionada a atuação da TI na otimização de recursos e na entrega de serviços e soluções para que a Companhia aprimore continuamente seus processos e permaneça cumprindo sua missão: “Entregar soluções de investimentos adequadas ao perfil e propósito de cada investidor”.

Impulsionar a Transformação Digital é uma das premissas para que pessoas, processos e tecnologia caminhem juntas na construção de resultados, por isso a CAIXA Asset investe em capacitações em assuntos de tecnologia e inovação, retenção de talentos e *lifelong learning*, além da incorporação de práticas e conceitos de inovação e projetos na rotina das pessoas.

E nos projetos, a CAIXA Asset implantou e vem amadurecendo práticas de gestão de portfólio de projetos. São capturadas ideias e iniciativas relevantes para o negócio, cujas propostas são transformadas em projetos com escopo, prazos e responsabilidades, o que permite viabilizar a construção de soluções que entregam valor para o negócio da companhia, seja por incremento de receitas, redução de custos, eficiência operacional ou uso de dados para tomada de decisões.

Em 2023 foram concluídos 6 projetos que contribuíram para elevar as capacidades analíticas e o nível de automação de processos.

Para 2024 os projetos irão influenciar em níveis adicionais aos de dados, decisões e automações, alcançando melhorias significativas em produtos, receitas, relacionamento com clientes, processos e ferramentas. Também será reforçada a atuação da CAIXA Asset como stakeholder em projetos relacionados às melhorias nos canais digitais do conglomerado, procurando facilitar as jornadas dos clientes que são cotistas de fundos de investimento, contribuindo para consolidar a expansão de base, captação e incremento de receitas da CAIXA Asset.

Programas, projetos e iniciativas

A gestora implementou a metodologia Customer Satisfaction Score (CSAT®) para aferição e monitoramento do nível de satisfação do cliente com o atendimento prestado pela rede de atendimento para o produto fundos de investimento, demonstrando o resultado dos investimentos da CAIXA ASSET em ações de capacitação e treinamento da rede.

Em 20 de março de 2023, a Moody's Local atribuiu o rating MQ1.br à CAIXA ASSET, enquanto a Fitch Ratings reafirmou em 09 de agosto de 2023 o Rating de Qualidade de Gestão de Investimentos “Excelente”, com perspectiva de rating estável. As atribuições são o maior nível existentes nas escaladas das agências e corroboram com as iniciativas que buscaram robustecer processos internos e governança.





INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS





Orçamento

Enquanto empresa pública, elaboramos o Plano Orçamentário de acordo com as diretrizes governamentais estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO). A gestão do orçamento busca alinhamento aos objetivos estratégicos do Conglomerado, apoio à gestão e otimização do uso dos recursos.

Ao longo do exercício, a execução orçamentária atinente aos volumes de negócios, receitas e despesas é monitorada e reportada trimestralmente aos nossos órgãos de governança, com a identificação de eventuais desvios e fornecimento de subsídios para avaliação pela Administração acerca do cumprimento dos objetivos.

O orçamento atende às necessidades da Empresa para manutenção e modernização da infraestrutura operacional, investimentos, tecnologia, pessoas e negócios, além de estar alinhado às Diretrizes Estratégicas, à Gestão de Ativos e Passivos (ALM) e Declaração de Appetite por Riscos da Instituição, visando à sustentabilidade e à rentabilidade do Conglomerado.

Demonstrações Contábeis

Nossas demonstrações contábeis foram elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis nº 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações) em conformidade com a regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) – Resolução CMN nº 4.818/2020, do Banco Central do Brasil (BACEN) – Resolução BCB nº 2/2020 e das práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA e as entidades 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, que passou a ser consolidado a partir de novembro de 2023. Destacamos que o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Stone III, anteriormente consolidado no conglomerado, realizou a amortização integral das cotas Seniores de titularidade da CAIXA em agosto de 2023, e, portanto, deixou de fazer parte do conglomerado CAIXA a partir de setembro de 2023.

O inteiro teor das demonstrações contábeis e as conclusões de Auditoria Independente estão disponíveis em: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>

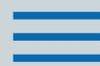


COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES



Unidade	Sigla	Finalidade	Responsável
Superintendência de Contabilidade e Tributos	SUCON	Contabilidade do Conglomerado CAIXA e planejamento e execução tributária	Juliana Grigol Fonseca
Gerência Nacional de Contabilidade CAIXA	GEINC	Definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis	Célio Cesário de Torres
Gerência Nacional de Registro e Controle	GECOR	Gestão do registro e consistência contábil, apuração de resultados contábeis e definição da estratégia de conciliação contábil	Felippe Leonardo Moleiro de Oliveira
Gerência Nacional de Análise e Evidenciação	GEAEV	Gestão das informações e demonstrações contábeis, com análise e reporte	Ana Paula Fernandes de Rezende
Gerência Nacional de Tributos	GETRI	Definição e gestão do cumprimento de obrigações tributárias	Carlos Carvalho Duarte Neto
Superintendência de Controladoria	SUCTR	Controladoria CAIXA, responsável pela Gestão do Orçamento, Avaliação do Resultado das unidades, produtos e clientes, Gestão dos Custos e Informações Gerenciais	Cilton Kos Junior
Gerência Nacional de Orçamento	GEORC	Planejamento e Controle Orçamentário do Conglomerado, Estudos e Projeções Econômico-financeiros e coordenação de medidas de eficiência	Leonardo Alves Dias de Oliveira
Gerência Nacional de Desempenho Empresarial	GEDEM	Modelagem e Avaliação de Desempenho das Unidades CAIXA, bem como Mensuração do resultado econômico-financeiro de unidades, segmentos, produtos e clientes	Itamar dos Santos Lira
Gerência Nacional de Informações Corporativas	GENIC	Gestão das informações do Conglomerado, Inteligência de Mercado, análise dos Resultados Corporativos e prestar subsídios para as áreas visando a Eficácia Empresarial	Daniel Alves Ferreira
Gerência Nacional de Governança de Dados	GEGOD	Gestão da governança de dados e informações do Conglomerado CAIXA	Amanda Prado Alves
Gerência Nacional de Monitoramento das Participações e da Patrocinada	GEPAR	Gestão do relacionamento com a FUNCEF e monitoramento dos resultados das empresas do Conglomerado e FUNCEF	Rafael Koifman Carneiro da Cunha





**CARTA ANUAL DE
POLÍTICAS PÚBLICAS
E GOVERNANÇA
CORPORATIVA**





Identificação Geral

CNPJ: 00.360.305/0001-04.

NIRE: 5350000038-1

Sede: Brasília-DF

Tipo de estatal: Empresa Pública.

Acionista controlador: União.

Tipo societário: instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda.

Estrutura de capital: fechado.

Setor de atuação: financeiro.



Diretor Financeiro e de Relações com Investidores:

Luiz Felipe Figueiredo de Andrade - defin@caixa.gov.br
(61)3206-8934

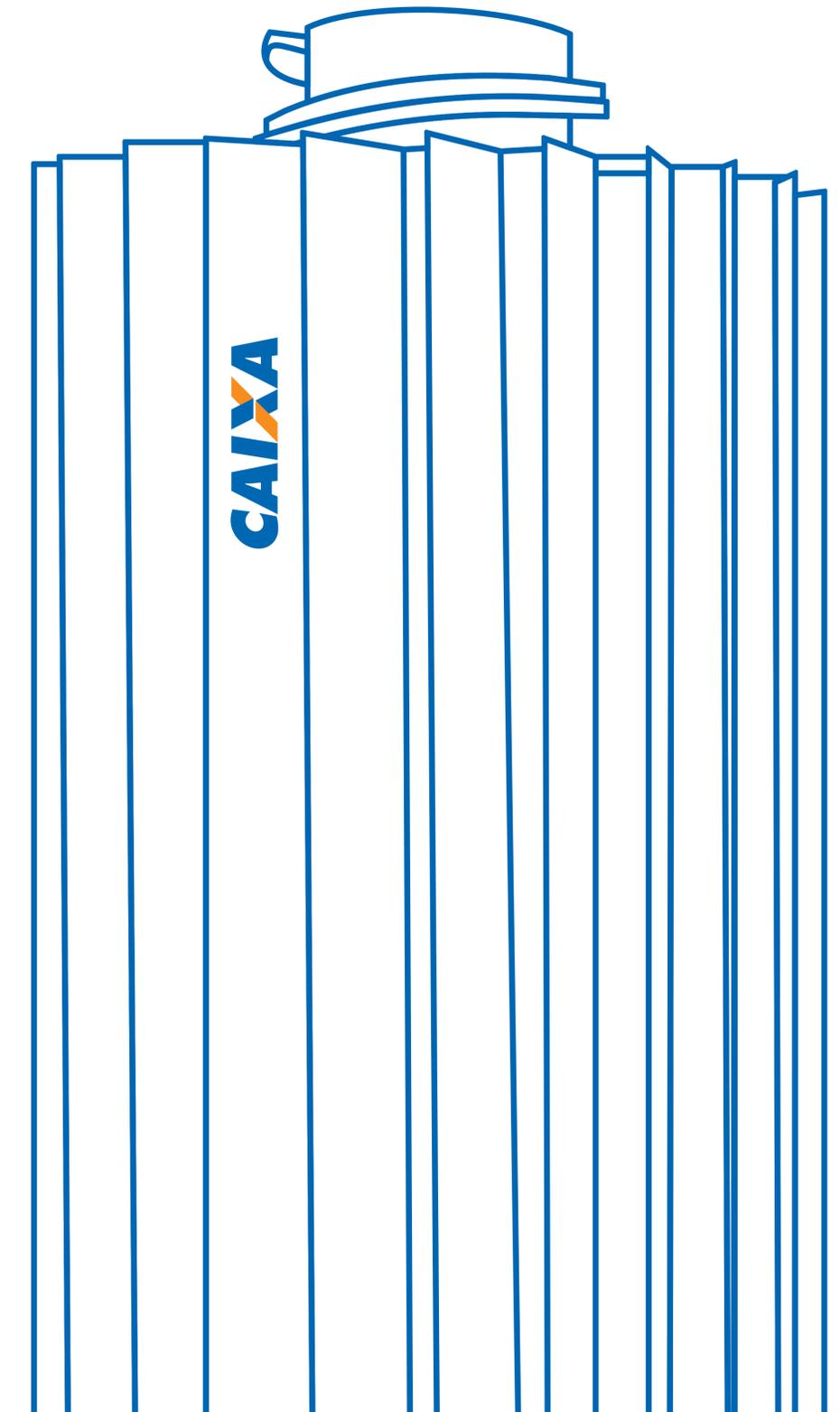
Auditor Independente da empresa:

Andre Dala Pola - (61) 3362-3709 - apola@kpmg.com.br

Conselheiros de Administração subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa:

- Antonio Messias Rios Bastos - Representante dos Empregados
- Carlos Antônio Vieira Fernandes - Presidente da CAIXA
- Edmundo Augusto Chamon - Conselheiro
- Eric Nilson Lopes Francisco - Conselheiro
- José Celso Pereira Cardoso Junior - Conselheiro
- Rafael Ramalho Dubeux - Conselheiro
- Raquel Nadal Cesar Gonçalves - Conselheira
- Rogério Ceron de Oliveira - Presidente

Data de divulgação: 29/05/2024



CAPÍTULO 1 >>>> POLÍTICAS PÚBLICAS



Interesse Público subjacente às atividades empresariais >>>>

O Poder Executivo constituiu a CAIXA como instituição financeira sob a forma de empresa pública por meio do Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969. Em nosso [Estatuto Social](#) está descrito o rol de atividades do objeto social, que é a nossa razão de existir:

- I. receber depósitos, a qualquer título, inclusive os garantidos pela União, em especial os de economia popular, com o propósito de incentivar a população brasileira nos hábitos da poupança e fomentar o crédito em todas as regiões do País;
- II. prestar serviços bancários de qualquer natureza, por meio de operações ativas, passivas e acessórias, inclusive de intermediação e suprimento financeiro, sob suas múltiplas formas, e o exercício de quaisquer atividades facultadas às instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional;
- III. administrar e prestar os serviços das loterias federais, nos termos da legislação específica;
- IV. exercer o monopólio das operações de penhor civil, em caráter permanente e contínuo;
- V. realizar quaisquer operações, serviços e atividades negociais nos mercados financeiros e de capitais, internos ou externos;
- VI. administrar fundos e programas delegados pelo Governo Federal ou concedidos mediante contrato ou convênio firmado com outros entes e entidades da federação, observadas a sua estrutura e natureza de instituição financeira, bem como a sua capacidade de executar políticas públicas;
- VII. realizar operações relacionadas à emissão e à administração de cartões, inclusive os cartões relacionados ao Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT, nas modalidades alimentação e refeição;
- VIII. realizar operações de câmbio;
- IX. realizar operações de corretagem de seguros e de valores mobiliários, arrendamento residencial e mercantil, inclusive sob a forma de leasing;
- X. atuar como agente financeiro dos programas oficiais de ha-

bitação, saneamento e infraestrutura, como principal órgão de execução da política habitacional e de saneamento do Governo Federal, e operar como sociedade de crédito imobiliário para promover o acesso à moradia, especialmente para a população de menor renda;

- XI. atuar como agente operador e principal agente financeiro do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS;
- XII. prestar serviços e conceder empréstimos e financiamentos de natureza social, de acordo com a política do Governo Federal, observadas as condições de retorno, que deverão, no mínimo, ressarcir os custos operacionais, de captação e de capital alocado;
- XIII. manter linhas de crédito específicas às microempresas e às empresas de pequeno porte;
- XIV. prestar serviços de custódia de valores mobiliários;
- XV. prestar serviços de assessoria, consultoria, administração e gerenciamento de atividades econômicas, de políticas públicas, de previdência e de outras matérias relacionadas a sua área de atuação, diretamente ou mediante convênio ou consórcio com órgãos, entidades ou empresas;
- XVI. atuar na exploração de mercado e banco digitais voltados para seus fins comerciais e institucionais;
- XVII. atuar em projetos e programas de cooperação técnica internacional para auxiliar na solução de problemas sociais e econômicos; e
- XVIII. realizar, na forma fixada pelo Conselho Diretor e aprovada pelo Conselho de Administração da CEF, aplicações não reembolsáveis ou parcialmente reembolsáveis destinadas especificamente a apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental, que se enquadrem em seus programas e ações, que beneficiem prioritariamente a população de baixa renda, e principalmente nas áreas de habitação de interesse social, saneamento ambiental, gestão ambiental, geração de trabalho e renda, saúde, educação, desportos, cultura, justiça, segurança pública, alimentação, desenvolvimentos institucional, urbano e rural, e outras vinculadas ao desenvolvimento sustentável.





Nosso Propósito é ser a **instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas**. É o que move a CAIXA. Nossas portas estarão sempre abertas para atender a todos que sonham em melhorar de vida.

Nossa Visão de Futuro é **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**.



Com 152,4 milhões de clientes, dos quais 150,5 milhões são pessoas físicas e 1,9 milhão de pessoas jurídicas, estamos presentes em mais de 99% dos municípios do país, além de disponibilizarmos nossos canais eletrônicos e digitais para ampliar o atendimento e comodidade de nossos clientes.



Nossa ampla rede de atendimento e capilaridade sem igual apresentam aderência à nossa atuação, visando o fortalecimento nas relações com o cliente e o alcance para operacionalização das políticas públicas do governo.

Queremos gerar resultado para a sociedade de forma positiva e continuar sendo a referência dos brasileiros quando o assunto for cidadania e políticas públicas.

Atividades desenvolvidas para cumprimento de políticas públicas

Como principal parceira do Governo Federal, contribuimos ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira. Atuamos no pagamento do Programa Bolsa Família, que é fundamental para a redução da mortalidade infantil e da evasão escolar, além do Seguro Desemprego, FGTS, Abono Salarial, aposentadoria e pensões vinculadas ao INSS.

Possuímos tradição e liderança no mercado de poupança, importante fonte de recursos para o crédito imobiliário e para formação de patrimônio da população brasileira. Lideramos o mercado de crédito habitacional, atuando como principal agente financeiro do programa Minha Casa, Minha Vida. Proporcionamos importantes avanços no desenvolvimento econômico do país nos segmentos de crédito destinados ao saneamento e infraestrutura, assim como incentivamos o desenvolvimento sustentável local e a melhoria de vida dos produtores rurais através do crédito ao agronegócio.

Na figura de um dos mais tradicionais patrocinadores do esporte e de manifestações artístico-culturais do Brasil, acreditamos e investimos no fomento ao esporte e na difusão da cultura como forma de incentivar a promoção da cidadania. O investimento no esporte visa tanto propiciar aos atletas brasileiros as condições adequadas de treinamento, quanto promover a educação e a inclusão social de crianças e adolescentes, abrindo oportunidades para novos talentos.

Por meio da estratégia de patrocínio, priorizamos projetos esportivos de cunho social, apoiamos o desenvolvimento de atletas de base e prospectamos projetos educacionais voltados ao segmento da população de menor renda. Nesse mesmo sentido, no ramo cultural, incentivamos projetos sociais que utilizem a musicalização como ferramenta de inclusão, bem como eventos da cultura popular e projetos culturais com previsão de alcance em diversas regiões.

Por determinação do Governo Federal, administramos, em caráter de exclusividade, os serviços das loterias federais, bem como exercemos o monopólio das operações de penhor civil, em caráter permanente e contínuo. As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de

recursos para o desenvolvimento social do país, tendo reflexo nos programas sociais do Governo Federal, sobretudo nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

Desenvolvemos nossas atividades bancárias por meio da captação, em especial da poupança, e aplicação de recursos em diversas operações: carteiras comerciais; infraestrutura; operações de câmbio; crédito ao consumidor; imobiliário e agronegócio; prestação de serviços bancários; negócios com cartões de débito e crédito; administração de fundos e carteiras de investimento e atividades relacionadas à intermediação de títulos e valores mobiliários, contando com a atuação das nossas subsidiárias. Atuamos também nos segmentos de seguros, previdência privada, capitalização e administração de consórcios, por intermédio da controlada Caixa Seguridade Participações S.A.

Administramos fundos e programas delegados pelo Governo Federal ou concedidos mediante contrato ou convênio firmado com outros entes e entidades da federação. A administração/operação é realizada por unidade segregada, responsável por conduzir os negócios das loterias federais, operacionalizar o FGTS e administrar fundos de governo e recursos de programas sociais. Neste papel de Agente Operador/Administrador, somos uma instituição relevante no apoio à implementação de políticas públicas e colaboramos com o fornecimento de dados e informações, aos entes do Governo Federal de relacionamento, sobre ações que contribuem para a consecução do Plano Plurianual da União.

Para aferição da efetividade dos produtos e serviços disponibilizados aos cidadãos brasileiros, possuímos indicadores com o propósito de monitorar e direcionar nossos esforços na atuação enquanto parceiro do governo na execução de políticas públicas.

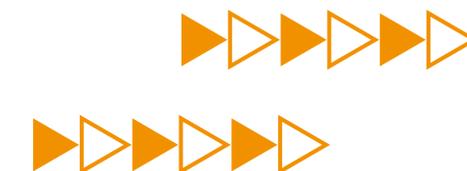
Quanto ao pagamento de benefícios sociais, o resultado dos produtos é verificado com a receita de prestação de serviço auferida e conforme a margem de ganho identificada nas precificações, sendo o custo mensurado conforme metodologia adotada, com validação das áreas internas competentes.

A definição de preço do produto/serviço, tem relação direta entre custo x preço, permitindo o levantamento da demonstração da margem de ganho do produto/serviço.

Quanto às operações de crédito para entes públicos, a apuração dos resultados socioeconômicos atrela-se ao desenvolvimento das obras financiadas e sua conclusão, sobre as quais são apurados os benefícios decorrentes. Por se tratar de operações de crédito, cada contrato produz rentabilidade à CAIXA com respectivos recolhimentos de tarifas que fazem frente aos custos operacionais incorridos.

A operacionalização dos programas e produtos proporcionam impacto econômico-financeiro diretamente no incremento das receitas de prestação de serviço – RPS da CAIXA.

Mais informações podem ser consultadas em nossas Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas BrGaap, disponíveis na Central de Resultados, na página da CAIXA na internet – www.caixa.gov.br.





No contexto das Políticas Públicas, o alcance efetivo dos objetivos vinculados à política pública é de responsabilidade dos gestores governamentais, quer seja a União, Estados ou Municípios. Nós atuamos como parceiro do Governo Federal, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços para apoiar o desenvolvimento e inclusão social na implementação e execução de políticas públicas.

A seguir, detalhamos os principais programas operados, bem como produtos e serviços ofertados no cumprimento de nosso objeto social.



Cadastro Único



Somos contratados pela União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, como agente operador do sistema de Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

O Cadastro Único é o principal instrumento de identificação e caracterização da situação socioeconômica das famílias de baixa renda que residem em território nacional. É a inscrição no Cadastro Único que permite às famílias de baixa renda o acesso aos Programas Sociais do Governo Federal como o Bolsa Família, a Tarifa Social de Energia Elétrica, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) entre outros, sendo que cada programa possui suas regras específicas. A operação é custeada pelo Orçamento Geral da União.

Em dezembro de 2023, a base do Cadastro Único apresentou dados consolidados de 43,9 milhões de famílias cadastradas, contemplando 98,2 milhões de pessoas.

O Programa Bolsa Família, Programa Minha Casa Minha Vida, Programa Nacional de Reforma Agrária, Tarifa Social de Energia Elétrica, isenção de inscrição em concursos públicos e no ENEM são exemplos de programas que utilizam o Cadastro Único na concessão de benefícios.

Cadastro NIS



Somos contratados pela União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, e somos responsáveis pelo Cadastro NIS, que contém o Número de Inscrição Social de todos os brasileiros, permitindo a identificação do trabalhador nos diversos cadastros bem como do cidadão brasileiro beneficiário de Programas Sociais e do cidadão que se enquadra nas condições estabelecidas pelas Políticas Públicas de Governo Federal, Estadual ou Municipal.

Este é um serviço delegado à CAIXA pela Lei Complementar nº 07/1970, que instituiu o Programa de Integração Social.



Programas de transferência de renda

Bolsa Família

O Bolsa Família é o maior programa de transferência de renda do Brasil, reconhecido internacionalmente por já ter tirado milhões de famílias da fome. Em 2023, o Governo Federal relançou o programa com mais proteção às famílias, com um modelo de benefício que considera o tamanho e as características familiares, aquelas com três ou mais pessoas passarão a receber mais do que uma pessoa que vive sozinha.



Além de garantir renda básica para as famílias em situação de pobreza, o Programa Bolsa Família busca integrar políticas públicas, fortalecendo o acesso das famílias a direitos básicos como saúde, educação e assistência social. O Bolsa Família tem como objetivo resgatar a dignidade e a cidadania das famílias também pela atuação em ações complementares por meio de articulação com outras políticas para a superação da pobreza e transformação social, tais como assistência social, esporte, ciência e trabalho.

Para operacionalização do Bolsa Família, possuímos contrato firmado com a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. A operação é custeada pelo Orçamento Geral da União.

Em 2023, realizamos o pagamento total de R\$ 159,8 bilhões do Bolsa Família, distribuídos em 247,6 milhões de parcelas para 24,3 milhões de famílias.

Auxílio Gás dos Brasileiros

O Auxílio Gás dos Brasileiros, destinado a mitigar o efeito do preço do gás liquefeito de petróleo (GLP) sobre o orçamento das famílias de baixa renda consiste no pagamento às famílias beneficiadas, a cada bimestre, de valor monetário correspondente a uma parcela de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da média do preço nacional de referência do botijão de 13 kg (treze quilogramas) de GLP.

Em 2023, o benefício realizou 33 milhões de pagamentos num montante de R\$ 3,6 bilhões.

Para operacionalização do Auxílio foi firmado contrato com a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. A operação é custeada pelo Orçamento Geral da União.

Fomento às Atividades Produtivas Rurais

O Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais é um programa de transferência de renda do Governo Federal, instituído pela Lei nº 12.512/2011, que combina duas ações: o acompanhamento social e produtivo e a transferência de recursos não reembolsáveis diretamente para as famílias beneficiárias investirem em projetos produtivos.

Entre os principais objetivos da iniciativa, estão:

- Estimular a geração de trabalho e renda com sustentabilidade;
- Promover a segurança alimentar e nutricional dos seus beneficiários;
- Incentivar a participação de seus beneficiários em ações de capacitação social, educacional, técnica e profissional; e
- Incentivar a organização associativa e cooperativa de seus beneficiários.

Para operacionalização do programa, firmamos contrato com a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. Os recursos do Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais são oriundos do Orçamento Geral da União.



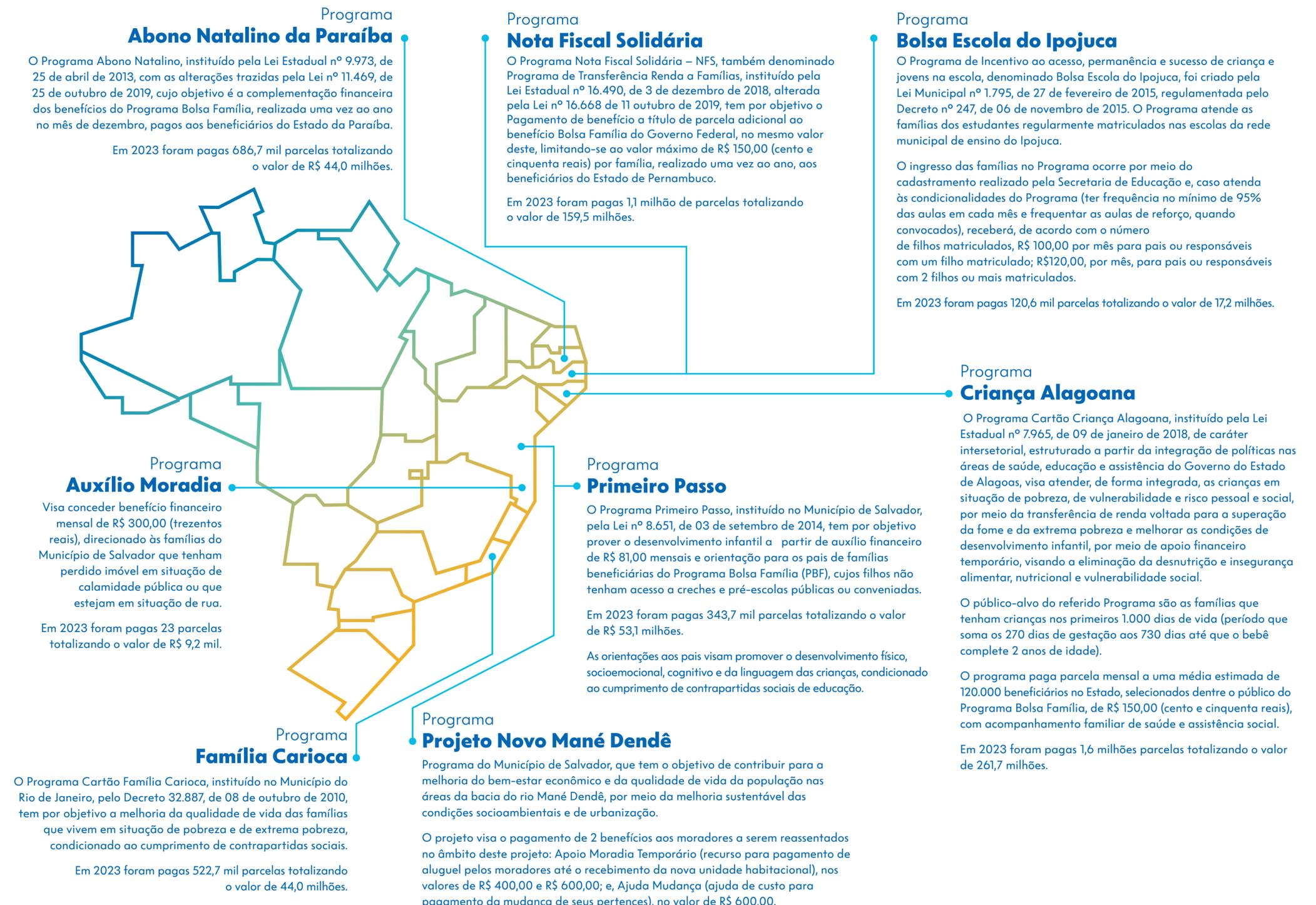


Programas Regionais de benefícios sociais e transferência de renda

Realizamos o serviço de operação de pagamento de programas regionais de benefícios sociais e de transferência de renda de estados e municípios, garantindo que os valores sejam disponibilizados aos beneficiários de forma célere e segura, fomentando a inclusão bancária da população mais vulnerável.

Os Programas Regionais de benefícios sociais e transferência de renda são realizados mediante contrato firmado entre a CAIXA e estados ou municípios para operação de pagamento dos programas, quer sejam de caráter permanente, temporário ou emergencial.

Em 2023 foram pagas 5,0 milhões de parcelas e repassados R\$ 682,1 milhões em Benefícios Regionais.



Benefícios ao trabalhador

Abono Salarial

Instituído pela Lei nº 7.998/1990, o Abono Salarial é um benefício anual no valor máximo de um salário-mínimo, assegurado aos trabalhadores que recebem em média até dois salários-mínimos de remuneração mensal de empregadores contribuintes do PIS ou do PASEP, que tenham exercido atividade remunerada pelo menos durante 30 dias no ano-base e estejam cadastrados há pelo menos 5 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Somos o agente pagador do Abono Salarial aos trabalhadores da iniciativa privada inscritos no Programa de Integração Social – PIS.

Em 2023, o pagamento do Abono Salarial contemplou 21,8 milhões de trabalhadores, pagando o montante de R\$ 21,8 bilhões.

Possuímos contrato firmado com a União, por intermédio do Ministério do Trabalho e Emprego. A operação é custeada pelo Orçamento Geral da União. O contrato está disponível para consulta no link https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/contratos/04_2023completo.pdf

Seguro-Desemprego

Atuamos como agente pagador do Seguro-Desemprego, possibilitando o recebimento das parcelas em nossos canais, tais como: agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de auto-atendimento, além de disponibilizar o benefício na conta do beneficiário, em continuidade às ações de inclusão digital e bancária dos beneficiários de programas sociais.

Em 2023, realizamos o pagamento de 30,0 milhões de parcelas, no montante de R\$ 47,5 bilhões transferidos aos trabalhadores.

Contrato firmado pela CAIXA com o então Ministério da Economia. Operação custeada pelo Orçamento Geral da União. Contrato nº 11/2021 e sub-rogação ao Ministério do Trabalho e Emprego disponíveis para consulta em <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/contratos/2021>.

Benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS

Atuamos como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), ocupando o segundo lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos. Para tanto, firmamos contrato com o INSS.

Em 2023, foram realizados 76,1 milhões de pagamentos a 6,5 milhões de pessoas, no valor total de R\$ 135,2 bilhões.



Outros programas de pagamento de benefícios ao trabalhador

Garantia-Safra



- O Garantia-Safra foi criado em 2002 e objetiva garantir, aos agricultores familiares dos municípios da região Nordeste e do Espírito Santo, o recebimento de um auxílio pecuniário por tempo determinado, caso perca sua safra em razão do fenômeno da estiagem ou do excesso hídrico.
- Contrato firmado pela CAIXA com o Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar. As despesas correm por recursos do Fundo Garantia-Safra.
- Em 2023, realizamos o pagamento de 542 mil parcelas, no montante de R\$ 464,5 milhões transferidos aos agricultores.



Auxílio Extraordinário Pescador

- Benefício instituído pela Medida Provisória nº 1.192/2023, pago a beneficiários do Seguro Pescador na região Norte em razão da situação de emergência decorrente de seca ou de estiagem reconhecido pelo Poder Executivo Federal.
- Contrato firmado pela CAIXA com a União, por intermédio do Ministério do Trabalho e Emprego. Operação custeada pelo Orçamento Geral da União.
- Realizamos, em 2023, o pagamento de 100,7 mil parcelas, no montante de R\$ 265,8 milhões transferidos aos pescadores.

Bolsa Verde



- O Programa de Apoio à Conservação Ambiental tem como objetivo incentivar: a conservação dos ecossistemas; promoção da cidadania e melhoria das condições de vida das populações; elevação da renda da população em situação de extrema pobreza que trabalhe com a conservação dos recursos naturais no meio rural e incentivo à participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional.
- Contrato firmado pela CAIXA com a União, por intermédio do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima. Operação custeada pelo Orçamento Geral da União.
- Em 2023, realizamos o pagamento de 29 mil parcelas, no montante de R\$ 17,3 milhões transferidos aos beneficiários.

Chapéu de Palha



Somos agente pagador do benefício **Chapéu de Palha**, instituído pelo Governo de Pernambuco, com o objetivo de combater os efeitos do desemprego decorrente da entressafra da cana-de-açúcar e da fruticultura irrigada e das condições adversas para a pesca artesanal. O benefício é pago durante quatro meses por ano, conforme valores constantes na Lei Estadual nº 16.057/2017. A operação é custeada pelo Orçamento do Governo de Pernambuco.

Pagamos o valor total de R\$ 17,7 milhões do benefício **Chapéu de Palha** em 2023.

Programa Bolsa Atleta



Operacionalizamos o programa que visa garantir a manutenção pessoal aos atletas de alto rendimento que não têm patrocínio, fornecendo as condições necessárias para que eles se dediquem ao treinamento esportivo e possam participar de competições que permitam o desenvolvimento de suas carreiras. O benefício é destinado a praticantes do desporto de rendimento em modalidades olímpicas e paralímpicas, e também nas modalidades vinculadas aos Comitês Olímpico e Paralímpico Internacionais.

Possuímos contrato firmado com a União, por intermédio do Ministério do Esporte. Operação custeada pelo Orçamento Geral da União. Contrato nº 58/2020 e aditivos disponíveis para consulta em: <https://www.gov.br/esporte/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/contratos/contratos-2020>.

Em 2023, realizamos o pagamento de **86,6 mil parcelas**, no montante de **R\$ 132,1 milhões** transferidos aos beneficiários do Programa Bolsa Atleta.



Desenrola Brasil

Somos parceiros do Governo Federal no Desenrola Brasil, programa para facilitação do pagamento de dívidas em atraso, que pretende limpar o nome de milhões de pessoas.

O Programa de Renegociação de Créditos Inadimplidos tem o objetivo de recuperar as condições de crédito de pessoas com renda bruta mensal de até 2 (dois) salários-mínimos ou que estejam inscritos no CadÚnico com dívida inferior a R\$ 20 mil.

As negociações são feitas pelo App CAIXA Tem, com uma navegação intuitiva e rápida, garantindo agilidade, comodidade e conveniência para a regularização das dívidas na CAIXA, em outros bancos e lojistas que estejam no programa.

Desenvolvimento regional, territorial e urbano >>>

CAIXA Políticas Públicas

Prestamos os serviços de análise, acompanhamento, assessoria e consultoria, relacionados às atividades de engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional, com o objetivo de apoiar a implementação de Políticas Públicas.

Os recursos são vinculados à elaboração da proposta de negócio e compreende as etapas de enquadramento da demanda nas modalidades de serviços previstas, estimativa dos esforços necessários à execução dos serviços, precificação, detalhamento das atividades e validação pelas unidades envolvidas.

Desde a sua criação, em 2019, até dezembro de 2023, foram celebrados **1.610 contratos**, com valor total de **R\$ 252,8 milhões**.

Operações de crédito para entes públicos

Somos o principal agente financiador do FGTS para o desenvolvimento urbano e líder na utilização do orçamento do Fundo. Nossa atuação vem possibilitando ao longo dos anos a implantação ou melhoria de sistemas de transporte coletivo e mobilidade urbana, urbanização de áreas ou produção de conjuntos habitacionais, dentre outras. No processo de financiamento destes produtos, buscamos constantemente a inovação e otimização de atividades com foco na redução de custos sem perda de qualidade de atuação.

O produto utiliza recursos onerosos do FGTS para realização de operações de crédito para financiamento de ações no âmbito dos Programas de aplicação Saneamento para Todos.

A aplicação dos recursos em obras públicas por meio de recursos do FGTS vem obtendo crescente desempenho nos últimos 6 anos, atingindo, em 2023, **R\$ 1,27 bi em novas contratações**.



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

Atuamos como mandatária dos Ministérios e órgãos da Administração Federal na gestão operacional dos contratos de repasse de recursos do OGU. Além de nossa atuação como instituição financeira, prestamos assistência técnica de engenharia e trabalho social para implementação de políticas públicas em municípios de todas as regiões do país, garantindo a aplicação dos recursos dentro de parâmetros técnicos e legais regulamentados pelos Ministérios e órgãos fiscalizadores.

Nossa atuação decorre de processo de Credenciamento realizado de forma centralizada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, que possui a CAIXA como Instituição Financeira habilitada a atuar como mandatária da União.

Os Contratos de Prestação de serviços firmados pela CAIXA são registrados no Portal TransfereGOV, sistema que operacionaliza de forma informatizada as transferências de recursos oriundos do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social da União, constante no endereço <https://www.gov.br/transferegov/pt-br>.

Em 2023, foram concluídas mais de **5 mil obras com Recursos do Orçamento Geral da União em 2,6 mil municípios do país, totalizando R\$ 5,3 bilhões em investimentos realizados, além de outros R\$ 4,5 bilhões em recursos injetados na economia no mesmo período. Além disso, foram contratadas 5,9 mil novas operações de repasse OGU, representando um valor de R\$ 14,0 bilhões em recursos previstos para aplicação em políticas públicas.**





Assessoramento técnico em Concessões e Parcerias Público-Privadas

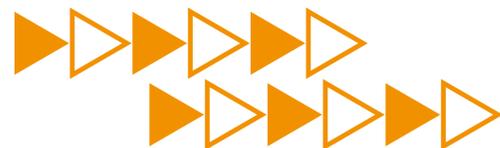
Somos um dos principais estruturadores de projetos de concessão e parcerias público-privadas para entes subnacionais e consórcios públicos, contribuindo para disseminação deste modelo de contratação entre estados e municípios. Prestamos serviço técnico especializado aos Entes Públicos - União, Distrito Federal, Estados, Municípios, Empresas Estatais e Órgãos da Administração Indireta, visando a qualificação dos Projetos de Concessão Comum e Parcerias Público-Privadas no Brasil.

A carteira de estruturação da CAIXA se destaca pela presença em todas as regiões do país, beneficiando municípios e consórcios de todos os tamanhos.

O serviço é ofertado por meio das seguintes modalidades:

- Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e PPP (FEP CAIXA), com utilização de recursos do fundo para estruturação de projetos selecionados por meio de Chamamento Público, aberto conforme determinação e diretrizes governamentais.
- Contratação direta pelo ente público interessado mediante pagamento pelos serviços de assessoramento prestados pela CAIXA.
- Financiamento através do FINISA PPP Estruturação de Projetos aos entes subnacionais.

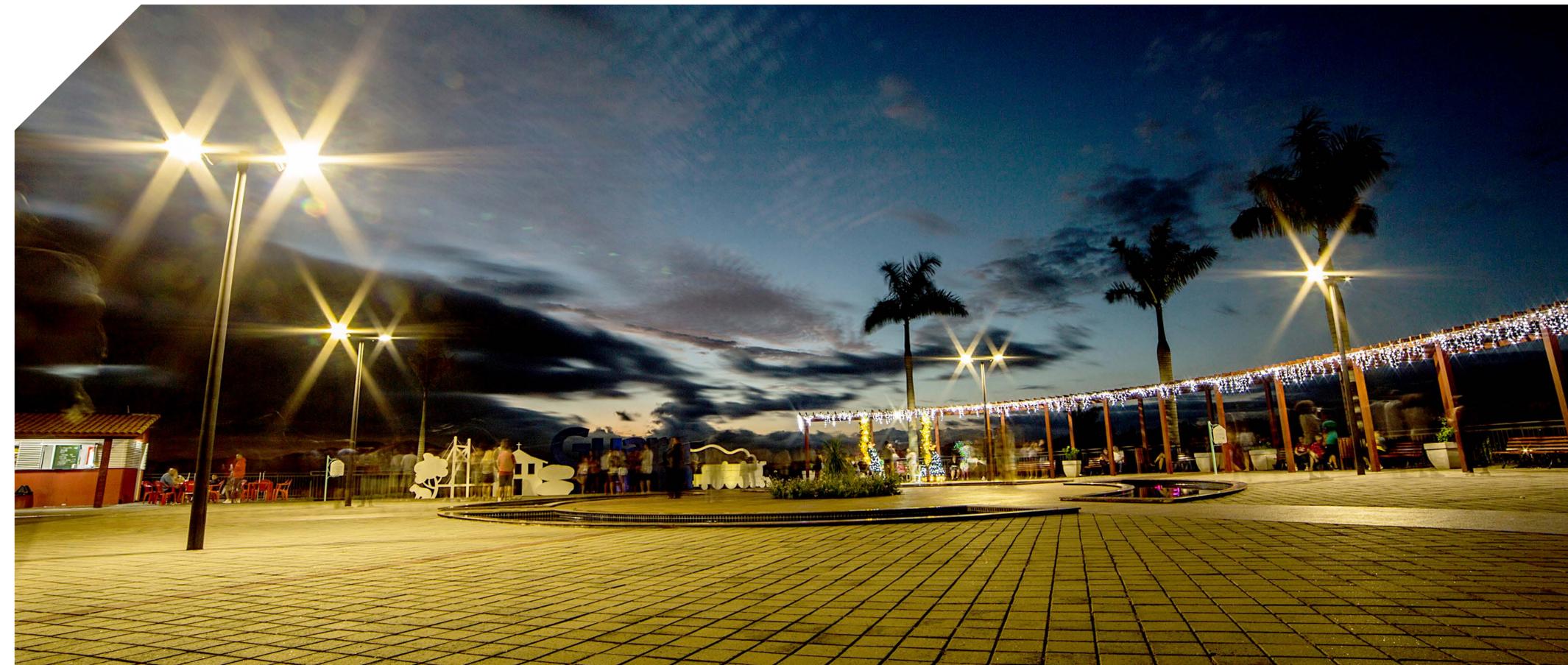
O resultado/efetividade do produto é mensurado por meio do indicador do Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA. Já os custos do produto são mensurados por meio de metodologia com aplicação de pesquisa de dedicação junto às áreas que atuam no processo.



A carteira de projetos de Concessões e PPP da CAIXA alcançou a marca de 75 projetos com a contratação de 13 novas iniciativas em 2023.

Para 2024, o objetivo é ampliar a carteira de projetos de Concessões e PPP estruturados pela CAIXA consolidando a CAIXA como principal parceira dos entes subnacionais na estruturação de projetos de parceria público-privadas.

Em 2023, foram realizados 07 leilões de Parcerias Público-Privadas de Iluminação Pública, que viabilizarão investimentos de mais de R\$ 600 milhões na modernização e manutenção da Iluminação Pública em 7 municípios, beneficiando cerca de 1,9 milhão de pessoas.



Crédito PcD

O Crédito PcD CAIXA é uma linha de financiamento destinada à compra de produtos e serviços de tecnologia assistiva para proporcionar a melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência.

É permitido o financiamento dos bens e serviços listados na Portaria Interministerial ME/MCTI/MMFDH nº 10.321/2022, a exemplo de cadeira de rodas, elevador domiciliar, próteses, órteses, óculos com lentes filtrantes, serviços de adaptação veicular e residencial, entre outros produtos de tecnologia assistiva.

Acesso à moradia

O financiamento habitacional desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país por meio da geração de emprego e renda. Os financiamentos também impactam positivamente diversos setores, gerando demanda por materiais de construção, móveis e eletrodomésticos, estimulando a construção civil, impulsionando o crescimento das cidades e a economia nacional.

No ano de 2023 fomos responsáveis pela criação de mais de 1,3 milhão de empregos, diretos e indiretos, por meio da originação de crédito para o segmento imobiliário. Foram realizados 694,3 mil contratos habitacionais, com a originação de R\$ 185,4 bilhões em crédito. Realizamos a maior contratação anual da história da habitação na CAIXA, beneficiando mais de 2,7 milhões de pessoas com acesso à moradia própria.

Reforçamos nossa atuação como principal parceiro do Governo para ampliar o acesso à moradia digna e auxiliar na redução do déficit habitacional no país, fomentando a melhora na qualidade de vida da população, principalmente de baixa renda.



PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA

Para atendimento às políticas públicas voltadas para habitação, destacam-se nossos produtos associados ao Programa Minha Casa Minha Vida, ao promover o direito à cidadania e à moradia associado ao desenvolvimento urbano, econômico, social e cultural, à sustentabilidade, à redução de vulnerabilidades e à prevenção de riscos de desastres, à geração de trabalho e de renda e à elevação dos padrões de habitabilidade, de segurança socioambiental e de qualidade de vida da população, importantes instrumentos para consolidação da CAIXA como principal agente financeiro das políticas públicas do Governo Federal.

O Programa Minha Casa, Minha Vida, relançado em 2023, reduz as desigualdades sociais, de moradia, regionais e econômicas do País ao estimular o desenvolvimento, o fortalecimento e a ampliação da atuação dos agentes públicos e privados na redução do déficit habitacional.



Minha Casa Minha Vida

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, durante o ano de 2023, foram contratados R\$ 101,2 bilhões, incluindo os subsídios, o que equivale a 453,1 mil novas unidades habitacionais em benefício a mais de 1,8 milhão de pessoas.



Os resultados alcançados com o PMCMV são aferidos pela quantidade de contratações e atingimento do orçamento proposto. Detalhamos, a seguir, algumas linhas de crédito oferecidas pela CAIXA na execução do Programa Minha Casa Minha Vida:

• Carta de Crédito FGTS - CCFGTS/PMCMV

A Carta de Crédito FGTS é o principal produto de crédito imobiliário ofertado no mercado para famílias com renda bruta de até R\$ 8 mil, sendo muito relevante no alcance das políticas públicas do Governo Federal. A origem dos recursos utilizada para o produto é do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

Para 2024, temos como meta utilizar todos os recursos do FGTS destinados às Pessoas Físicas para a contratação e construção de unidades habitacionais, complementação do valor de venda e construção do imóvel, e ainda, suportar o diferencial de juros e tarifa de administração.

• Apoio à Produção de Empreendimentos

É uma linha de crédito destinada à produção e/ou comercialização de unidades habitacionais, incluindo aquelas resultantes de processo de reabilitação urbana. O Apoio à Produção de Empreendimentos é um dos principais produtos de crédito imobiliário pessoa jurídica do mercado voltado para políticas de moradia. Os recursos utilizados para o produto são o FGTS e o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo - SBPE.

Para as operações no âmbito do FGTS, temos como meta contratar todas as operações que suportem a produção de unidades habitacionais para o cumprimento das metas do MCMV. As operações no âmbito do SBPE também contribuem para o cumprimento das políticas públicas, inclusive na geração de emprego e renda.

• Carta de Crédito FGTS Associativo – Parcerias Imóvel na Planta

O Programa é uma linha de crédito que tem por objetivo oferecer acesso à moradia em área urbana, através da produção de empreendimentos habitacionais, por intermédio de concessão de financiamentos e subsídios a pessoas físicas integrantes da população-alvo do FGTS, organizadas sob a forma de grupo asso-

ciativo por uma entidade representativa. A origem dos recursos utilizada para o produto é o FGTS, e não há contrato de repasse de recursos com a União.

O Programa é um dos principais produtos para o alcance da política pública MCMV e nossa meta para 2024 é contratar todas as operações que suportem a produção de unidades habitacionais para o cumprimento das metas do MCMV.

• Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades – Recursos FDS

O Programa Minha Casa Minha Vida - Entidades tem como objetivo atender às necessidades de habitação da população de baixa renda nas áreas urbanas, reunidas e organizadas por uma cooperativa habitacional ou mista, uma associação ou uma entidade privada sem fins lucrativos denominada Entidade Organizadora, garantindo o acesso a moradia digna com padrões mínimos de sustentabilidade, segurança e habitabilidade.

O Programa Minha Casa Minha Vida Entidades, que conta com recursos oriundos do Fundo de Desenvolvimento Social – FDS, é uma das principais frentes do programa MCMV, contando com entidades sem fins lucrativos, associações, cooperativas e representações dos movimentos populares entre seus agentes, possuindo grande aderência à Política Nacional de Habitação, que tem os movimentos populares como um de seus principais agentes.

Temos meta de contratação de 8.000 Unidades Habitacionais estabelecida pela expectativa de seleção da Secretaria Nacional de Habitação para o Minha Casa Minha Vida Entidades 2023/2024, a ser aferida pela quantidade de assinatura de contratos.

• Programa Minha Casa Minha Vida Rural (PMCMV Rural)

O Programa Minha Casa Minha Vida Rural foi criado pela portaria Ministério das Cidades 741/2023, em substituição ao Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR) e está em fase de implantação, pendente de seleção de propostas pelo Ministério das Cidades. O Programa tem como objetivo viabilizar moradia digna para moradores da área rural, mantendo estas famílias fixadas na terra, sem migração para as periferias das cidades. Os recursos são to-

talmente subsidiados pelo Governo Federal por meio de repasses do Orçamento Geral da União - OGU.

Para o ano de 2024, temos a meta de contratação de 30 mil Unidades Habitacionais.

Consulte todos os nossos produtos e serviços de fomento à habitação e faça uma simulação em nossa página na internet: Crédito Imobiliário | Habitação CAIXA.



Empreendedorismo e microcrédito



Para estimular o empreendedorismo e apoiar as micro e pequenas empresas, ofertamos créditos com recursos próprios e com garantias ofertadas por fundos garantidores, a exemplo dos Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas (FAMPE), Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e Fundo Garantidor de Investimentos (FGI), possibilitando assim, através da oferta de crédito, a manutenção de investimento e fluxo de caixa das empresas.

Em 2023, nos destacamos pela:

- ampliação da oferta de créditos lastreados por fundos garantidores;
- readequação de taxas e produtos para atendimento aos diferentes nichos conforme definição da estratégia de clientes;
- Condições e taxas diferenciadas para concessão de crédito e possibilidade de pausa em operações para empresas situadas nos municípios com decreto de emergência/calamidade.

Em 2023 foram contratados R\$ 23,1 bilhões em linhas de investimento e giro para as micro e pequenas empresas.

Finalizamos o ano como líderes de mercado na concessão de crédito com garantia dos fundos PEAC FGI e PRONAMPE, tendo esse último, com a lei nº 14.161/2021, passado de medida de auxílio para política pública de crédito oficial e permanente.

Outro ponto a ser destacado para o ano de 2023 foi a retomada das operações no âmbito do microcrédito junto às operações de repasses em parceria com as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs).



Fundo de Financiamento Estudantil (FIES)



Somos agente financeiro do FIES desde o início do programa e passamos a exercer as atividades de Agente Operador para contratos celebrados após o ano de 2018. Também administramos os fundos garantidores do programa: FGEDUC e FG-FIES.

O Fundo de Financiamento Estudantil impacta diretamente na qualidade de vida da população e no desenvolvimento socioeconômico do país, viabilizando o ingresso ao ensino superior e destina-se ao financiamento da graduação de estudantes que não têm condições de pagar as mensalidades das faculdades da rede de ensino privada. O FIES representa, portanto, um mecanismo de inclusão social. **O Novo FIES alcançou, até dezembro de 2023, o total de 363 mil estudantes atendidos, tendo sido celebrados aproximadamente 50 mil novos contratos no ano de 2023.**

A prestação de serviços encontra-se pactuada em contratos firmados junto ao MEC, FNDE e aos Fundos Garantidores. Somos remunerados por meio de tarifa de prestação de serviços pagas pelo ente contratante no âmbito do Fies Legado (contratos firmados até dezembro de 2017) e dos Fundos Garantidores. Contratos vinculados ao Novo FIES possuem a tarifa CAIXA paga diretamente pelo estudante no boleto do financiamento e também por meio da retenção de 2% do valor de repasse da parte financiada às Instituições de Ensino, conforme previsto na Lei nº 10.260/2001.

Os custos do produto são mensurados de acordo com o levantamento das variáveis que contemplam as diversas etapas, áreas, atividades, insumos e sistema sob gestão da CAIXA.

Celebramos contrato com a União, por intermédio do Ministério da Educação e FNDE (Interveniente). As despesas correm por conta do estudante financiado e de percentual legal do valor dos encargos educacionais liberados às instituições de ensino. O contrato está disponível para consulta em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/contratos/contratos-2018/contrato-no14-2018-ministerio-da-educacao-mec-o-fundo-nacional-de-desenvolvimento-da-educacao-fnde-e-a-caixa-economica-federal-caixa>.

Fomento ao agronegócio



Atuamos como um dos maiores incentivadores do agronegócio no Brasil, com um portfólio completo para todos os clientes, do agricultor familiar à agroindústria. Possuímos linhas de crédito de custeio, investimento, industrialização e comercialização, que utilizam recursos não controlados (aqueles aplicados a taxas livres) e recursos controlados, os quais detalhamos:

- Recursos Obrigatórios: constituídos pelos depósitos à vista que as instituições financeiras obrigatoriamente mantêm aplicados em operações de crédito rural;
- Recursos Livres Equalizáveis: recursos livres da tesouraria com equalização da taxa de juros pelo Tesouro Nacional, em que há repasse da União, realizados pela Secretaria do Tesouro Nacional, para equalização de taxa de juros de forma a possibilitar que a Instituição Financeira conceda Crédito Rural com taxas reduzidas;
- Recursos do Funcafé: recursos repassados pelo Fundo de Defesa da Economia Cafeeira a ser aplicado em operações que beneficiem a cadeia produtiva do café. Os recursos do Fundo de Defesa da Economia Cafeeira são geridos e repassados à CAIXA pelo Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, os quais são reembolsados mensalmente de acordo com contrato firmado entre essas Instituições.

Nossa carteira de agronegócio atingiu R\$ 56,2 bilhões, sendo 32,2 bilhões contratados em 2023, com destaque para o financiamento para pessoas físicas, que teve crescimento de 41,0% em 12 meses.

O resultado da efetividade na consecução das políticas públicas é mensurado por relatórios de acompanhamento da aplicação do Crédito Rural em suas diversas linhas e programas, onde é possível acompanhar a curva de aplicação dos recursos de forma específica para cada linha ou programa ao longo do ano safra/ano civil. Dessa forma, é possível identificar se o nível de aplicação dos recursos está adequado ao objetivo estabelecido.

Também operamos em linhas de investimento com destinações específicas para promover melhorias ambientais para os pequenos, médios e grandes produtores rurais:

- Inovagro: Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária, que é 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.
- Proirriga: Programa de Financiamento à Agricultura Irrigada e ao Cultivo Protegido, que tem como finalidade a aquisição e implantação de sistemas de irrigação: estrutura para captação e armazenamento de água, equipamentos de irrigação, equipamentos para produção de energia vinculado ao projeto de irrigação e monitoramento dos sistemas (software, estações meteorológicas) e da umidade do solo, incluindo as despesas e serviços para a instalação e manutenção do sistema de irrigação, aquisição, implantação e recuperação de equipamentos e instalações para proteção de cultivos inerentes à olericultura, fruticultura, floricultura, cafeicultura e produção de mudas de espécies florestais.
- RenovAgro: Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis, que tem como finalidade 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.

- Moderagro: Programa de Modernização da Agricultura e Conservação dos Recursos Naturais, destinado a investimento em produção, beneficiamento, industrialização, acondicionamento e armazenamento de produtos, construção e ampliação das instalações para guarda de máquinas e insumos.



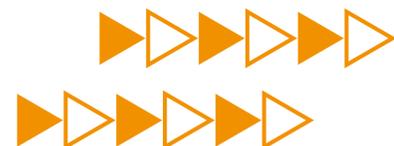
Responsabilidade social, ambiental e climática

Incorporamos a responsabilidade social, ambiental e climática em nossa estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável, bem como respeitamos o disposto na legislação referente à responsabilidade e risco social, ambiental e climático, inclusive no que diz respeito à elaboração e celebração de contratos.

Realizamos investimento social privado, ou seja, aplicamos recursos próprios por meio do nosso Fundo Socioambiental CAIXA em iniciativas, projetos e programas estruturados que promovam impacto positivo social e/ou ambiental.



Divulgamos nosso desempenho econômico, social e ambiental por meio do [Relatório de Sustentabilidade](#). Nos Relatórios, publicados anualmente em nosso site na internet, é possível encontrar informações concisas, transparentes e confiáveis sobre projetos, programas, resultados e estratégias realizadas pelo banco a cada exercício.



Loterias CAIXA

As atividades executadas pela CAIXA na administração e operacionalização das Loterias Federais contemplam, entre outras, a comercialização dos jogos lotéricos, o pagamento de prêmios e o repasse de parte do valor arrecadado com as apostas aos beneficiários legais, conforme definido na Lei n.º 13.756/2018.

Dessa forma, além de alimentar os sonhos de milhões de apostadores, as Loterias CAIXA contribuem com uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil em diversas áreas, como Saúde, Segurança, Segurança, Educação, Esporte e Cultura.

Em 2023 foram arrecadados R\$ 23,4 bilhões, o maior volume de venda de jogos da história, dos quais R\$ 11 bilhões foram destinados aos beneficiários legais, incluído o pagamento de imposto de renda sobre os prêmios pagos, o que equivale a 47,17% do total arrecadado e evidencia o alcance da finalidade social das loterias.

Considerando que o valor do repasse social depende diretamente do valor arrecadado, as Loterias CAIXA têm buscado constantemente aprimorar seus processos, desenvolver soluções e revisar o portfólio de produtos com o objetivo de manter a atratividade das modalidades comercializadas, incrementar a arrecadação e, conseqüentemente, realizar o repasse social de quantias de cada vez mais elevadas.

Além dos repasses sociais, as Loterias CAIXA apoiam projetos esportivos, culturais e de cunho social por meio de patrocínios com investimentos de recursos do Fundo de Desenvolvimento das Loterias (FDL). Somente em 2023 o Plano de Investimentos Loterias CAIXA destinou cerca de R\$ 68 milhões para o patrocínio a projetos de esporte e cultura, incluindo o esporte Paralímpico, o Atletismo Brasileiro e a Ginástica Brasileira, além da Liga Nacional de Basquete Masculina. O patrocínio das Loterias CAIXA mostra-se relevante no apoio ao esporte de base no Brasil, na preparação de atletas para o ciclo olímpico e na formação de bailarinos da Escola Bolshoi.



No ano de 2023 completamos a parceria de 20 anos da CAIXA Loterias no apoio a atletas paralímpicos. Nas palavras do presidente do Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB), Mizael Conrado, bicampeão paralímpico do futebol de cegos, “desde que passamos a caminhar lado a lado, os resultados dos nossos atletas nos Jogos Paralímpicos só evoluíram, tal qual nosso vínculo com a Caixa Econômica Federal e as Loterias. Se o Brasil é hoje uma potência mundial no esporte paralímpico, muito se deve às Loterias Caixa”.

Em 2023 também foram investidos recursos em projetos de oportunidade de cerca de R\$ 2 milhões, incluindo festividades sazonais e eventos, que proporcionaram a divulgação de produtos Loterias – festas juninas, Corrida de São Silvestre e Campus Party.

Ao investir em iniciativas que visam ao fomento ao esporte e à cultura, as Loterias CAIXA contribuem para a inclusão social e para a descoberta de novos talentos no país, além de ganhar reconhecimento junto à sociedade brasileira e em âmbito mundial.



Cultura e Esporte



Na figura de um dos mais tradicionais patrocinadores do esporte e de manifestações artístico-culturais do Brasil, a CAIXA acredita e investe no fomento ao esporte e na difusão da cultura como formas de incentivar a promoção da cidadania. O investimento no esporte visa tanto propiciar aos atletas brasileiros as condições adequadas de treinamento, quanto promover a educação e a inclusão social de crianças e adolescentes, abrindo oportunidades para novos talentos.

Por meio da estratégia de patrocínio, a CAIXA prioriza projetos esportivos de cunho social, apoia o desenvolvimento de atletas de base e prospecta projetos educacionais voltados ao segmento da população de menor renda. Nesse mesmo sentido, no ramo cultural, a CAIXA incentiva projetos sociais que utilizem a musicalização como ferramenta de inclusão, bem como eventos da cultura popular e projetos culturais com previsão de alcance em diversas regiões.

Patrocínio e Investimento no Esporte

O ano de 2023 ficou marcado por conquistas de títulos e medalhas por atletas patrocinados pelas Loterias CAIXA no Campeonato Mundial de Ginástica Artística, nos Jogos Pan-Americanos e Parapan-Americanos. No atletismo, além da campanha histórica com 23 medalhas conquistadas nos Jogos Panamericanos Santiago 2023, o destaque ficou também com a marcha atlética, que conquistou medalha de bronze no Campeonato Mundial de Atletismo, em Budapeste.

A ginástica feminina obteve sua melhor campanha histórica, conquistando seis medalhas no Campeonato Mundial de Ginástica Artística, ocorrido na Bélgica durante os meses de setembro e outubro. A Confederação Brasileira de Ginástica (CBG) é patrocinada pela CAIXA.

A delegação brasileira, patrocinada pela CAIXA, conquistou 343 medalhas no jogos Parapan-Americanos de 2023, realizado no Chile. Foi a melhor campanha do país na história da competição.

No ano de 2023 firmamos a renovação dos contratos de patrocínio com o Comitê Paralímpico Brasileiro e com a Confederação Brasileira de Atletismo, além de celebrar parceria com a Liga Nacional de Basquete para patrocinar o Novo Basquete Brasil e com a Liga de Basquete Feminino.

CAIXA Cultural



Com sete unidades distribuídas pelo país, as nossas unidades da CAIXA Cultural oferecem programações de música, dança, teatro e artes visuais a preços acessíveis em Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

O Programa de Ocupação dos espaços da CAIXA Cultural foi retomado em 2023, atingindo um recorde de propostas inscritas, com 7.727 projetos. Destes, 132 foram selecionados para compor a programação dos espaços da CAIXA Cultural no período de setembro de 2023 a março de 2024, com potencial de geração de mais de 5 mil empregos diretos e indiretos e investimento de R\$ 20 milhões.

Durante o ano de 2023, os espaços da CAIXA Cultural receberam mais de 500 mil visitantes, aumento superior a 330% em relação ao ano passado. E a repercussão das unidades extrapolou os espaços físicos. De maneira orgânica, as redes sociais da CAIXA Cultural alcançaram mais de 1 milhão de seguidores, além de um crescimento de mais de 35% no número de seguidores.

Com objetivo de fortalecer a estratégia da CAIXA e resgatar a diversidade cultural, foram anunciadas mais duas novas unidades do espaço CAIXA Cultural em Belém (PA) e São Luís (MA) até 2025.



Fundos de Governo



Por delegação do Governo Federal, exercemos o papel de agente operador de fundos e de programas sociais, dentre os quais se destacam o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), do Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS), do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), do Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não (FDPVAT), do Fundo de Desenvolvimento Social (FDS), Fundo de Custeio do Ensino Médio (FIPEM), Fundo Garantidor de Microfinanças (FGM), entre outros. Os fundos são entidades jurídicas independentes geridas por regulamentação e estrutura de governança específica e contabilidade própria, cujo patrimônio é segregado da CAIXA.

Mais informações sobre Fundos de Governo estão disponíveis no capítulo Governança, Estratégia e Desempenho deste documento. Informações sobre o FGTS, inclusive sobre investimentos, legislação específica e prestação de contas, podem ser consultadas no site www.fgts.gov.br.



O capítulo Governança, Estratégia e Desempenho deste documento apresenta outras atividades desenvolvidas pela CAIXA, os produtos comercializados, as receitas e os lucros da empresa.

CAPÍTULO 2 >>>> GOVERNANÇA CORPORATIVA

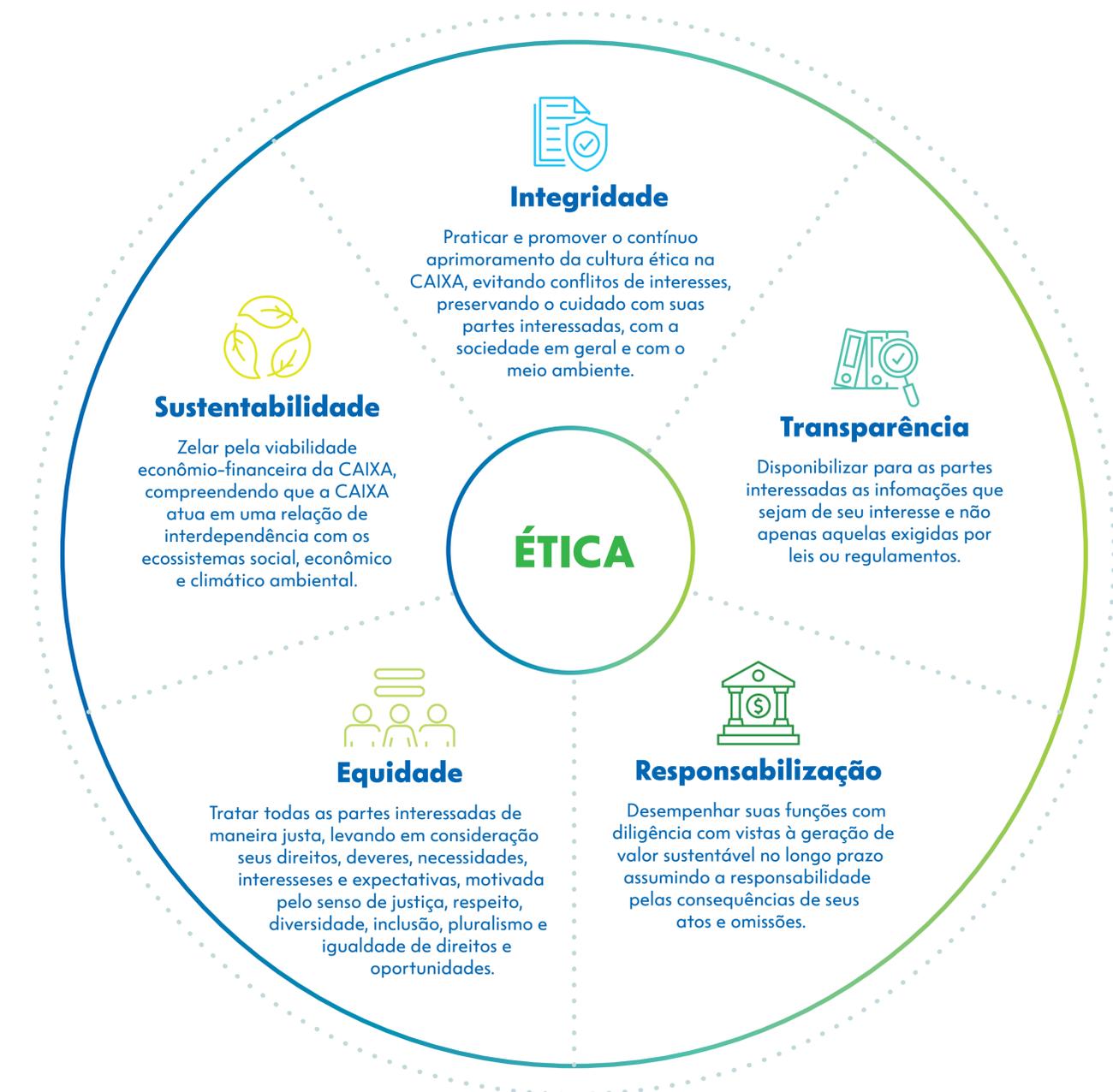


Nossa Governança Corporativa é o sistema formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelo qual a CAIXA é dirigida e monitorada, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para a empresa, para a União – acionista único da CAIXA, e para a sociedade em geral.

A Governança da CAIXA está alinhada aos objetivos estratégicos institucionais no intuito de contribuir para o cumprimento do propósito empresarial, além de balizar a atuação dos agentes de governança e suas relações com as demais partes interessadas.

Princípios de Governança >>>>

Adotamos cinco princípios de governança corporativa, todos embasados pela ética, como conjunto de princípios morais que se deve observar no exercício de uma profissão.



Os princípios de governança são observados por meio de boas práticas de governança corporativa que os convertem em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar nosso valor econômico de longo prazo, contribuindo para a qualidade da gestão, longevidade e o bem comum.

Estrutura de Governança

Nossa estrutura de governança é composta pelos agentes de governança e estrutura colegiada.



Agentes de Governança

Nossos agentes de governança são os representantes que compõem a estrutura de Governança Corporativa, a exemplo da União - como controlador único da CAIXA, do Presidente, dos Vice-Presidentes, Diretores Executivos, Ouvidor, Corregedor, dos Conselheiros de Administração, Conselheiros Fiscais, Auditores Independentes, membros dos Comitês de Assessoramento, Auditores Internos e outros. Eles são os guardiões dos princípios de governança corporativa da CAIXA e protagonistas no exercício das melhores práticas, devendo guiar suas decisões pelos princípios e pelo propósito da organização.

Estrutura Colegiada

Possuímos estrutura colegiada, consoante legislação vigente, alinhada constantemente às melhores práticas de governança aplicáveis às empresas públicas, bem como ao tamanho e à complexidade do nosso negócio.

Nossa estrutura colegiada de governança corporativa é formada pela Assembleia Geral e por órgãos colegiados, que atuam nos eixos de Governança e Gestão.

No eixo da governança, os órgãos são responsáveis por estabelecer os objetivos e prover o direcionamento da organização, supervisionando a gestão na consecução da Estratégia CAIXA.

O eixo da gestão diz respeito ao funcionamento diário da organização, inerente e integrado aos processos organizacionais, responsável pelo planejamento, execução e controle de programas e projetos, observando as orientações estratégicas e políticas estabelecidas pela governança de forma a entregar os resultados com eficácia e eficiência.

A estrutura colegiada da CAIXA pode ser consultada no capítulo Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo, deste documento.



Instrumentos de Governança



Os instrumentos de governança corporativa norteiam a atuação dos agentes de governança, a fim de garantir a efetividade e a qualidade no processo decisório. Destacamos os principais instrumentos de governança:

Práticas de Governança Corporativa

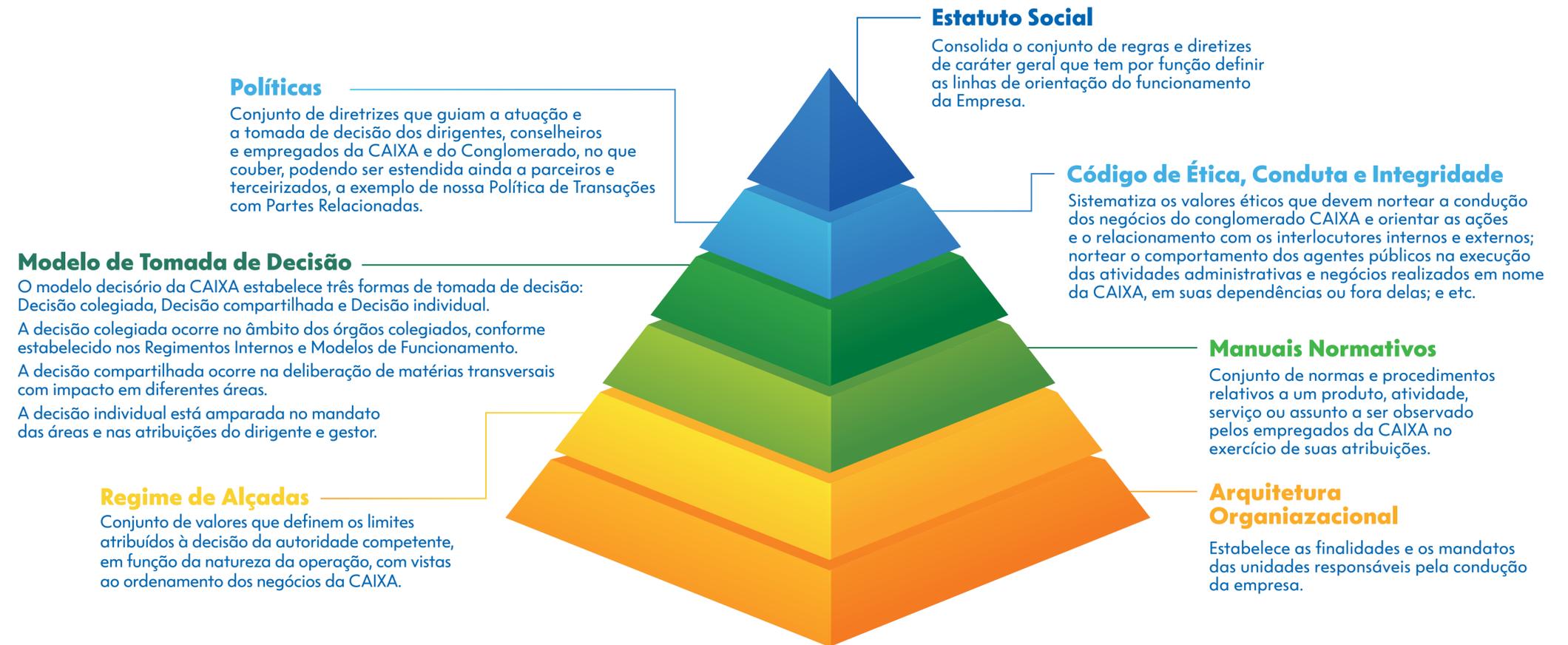


Seguimos boas práticas de governança corporativa na definição do sistema de governança corporativa da CAIXA e na atuação de seus atores.

Dos referenciais observados, destacamos o Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao Tribunal de Contas da União - TCU e o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, naquilo que é aplicável à CAIXA como empresa pública e instituição financeira.

Em 01/08/2023, foi lançada uma nova edição do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC, culminando na revisão dos conceitos do Sistema de Governança da CAIXA, contemplando, dentre outras:

- Nova definição de governança corporativa;
- Adoção da ética como fundamento da governança e adoção dos princípios integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade.



Destaque em Governança 2023 >>>>

► Sistema de Governança Corporativa da CAIXA

Atentos aos movimentos do mercado, revisamos nosso sistema de governança corporativa, que tem o propósito de nortear a atuação dos agentes de governança na condução de negócios e no relacionamento com as empresas que compõem o Conglomerado CAIXA.

A revisão contemplou a atualização de diversos conceitos, dos quais destacamos a adoção da nova definição de governança e dos princípios citados pelo IBGC, visando alinhamento à 6ª Edição do novo Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa.

► Página de Governança Corporativa no site da CAIXA

Alinhados com os princípios de transparência, reformulamos nossa página da Governança Corporativa a fim de oferecer uma melhor experiência ao usuário na navegação pelas páginas do site em busca de informações, dispostas de forma mais intuitiva e didática.

Disponibilizar informações claras e de fácil acesso ao público em geral é dever da instituição pública e a nova página, além de atender a normas do sistema financeiro e estar alinhada ao compromisso da CAIXA de facilitar a comunicação com a sociedade, aproxima a empresa do cidadão.

O usuário pode começar a navegação explorando, a partir do site www.caixa.gov.br, o ambiente "Governança Corporativa," começando pelo "o que é" a Governança Corporativa na CAIXA e percorrer os temas Sistema de Governança, Princípios, Gestão e Estrutura da Governança, conhecer a estrutura organizacional do banco, além da Estratégia, ações de Sustentabilidade, e demais instrumentos e relatórios.

► Capacitação interna em Governança Corporativa

Com o objetivo de subsidiar a aplicação dos preceitos da Governança Corporativa CAIXA pelos empregados e dirigentes, no ano de 2023 lançamos a Websérie – Governança Corporativa na CAIXA, cujo conteúdo é destinado a todos(as) os(as) empregado(as) CAIXA, na UC-play.

Publicamos as Edições 1 e 2 da Revista – Governança em Ação, que contam com matérias referentes aos principais temas da atualidade, destinadas aos nossos empregados e dirigentes.

Com essas iniciativas se objetiva promover, de modo sistematizado e contínuo, o acultramento da governança corporativa na CAIXA, estimulando o aprendizado e o conhecimento dos empregados e dirigentes da empresa, em linha com o Plano Estratégico Institucional em vigor.

► Reorganização da estrutura

A arquitetura organizacional é a forma como nos organizamos internamente para atuar em temas diversos dentro da CAIXA, propiciando uma instituição fluida e eficaz para o alcance dos objetivos estratégicos. Na construção da arquitetura organizacional CAIXA e de nossas empresas subsidiárias consideramos os pilares Estratégia Corporativa, Processos, Projetos, Organização e Governança.

No ano de 2023, visando promover maior alinhamento das áreas de sustentabilidade com as diretrizes estratégicas da empresa, com ênfase no desenvolvimento sustentável e social, reforçamos a sua atuação junto a toda a empresa. Recriamos a Vice-Presidência Pessoas, fortalecendo nosso 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.

Promovemos a racionalização da estrutura organizacional com foco no tático e negocial, fortalecendo a estratégia de canais digitais, verticalizando e valorizando o tema Atendimento, em alinhamento às diretrizes estratégicas de foco no cliente, fomentamos a gestão e coordenação da rede de forma regionalizada e especializada.

Em continuidade ao movimento de viabilizar o alcance dos desafios e resultados estratégicos, notadamente aqueles relacionados à centralidade no cliente, sustentabilidade, soluções inovadoras, fortalecimento da governança e eficiência operacional, propiciamos um ambiente favorável para a transformação digital.

Com a reorganização realizada no decorrer do ano, fortalecemos a estratégia de clientes e de canais, com uma atuação transversal na empresa, disseminando a inteligência de dados e suas ferramentas entre todas as áreas da CAIXA, permitindo conhecer melhor nossos clientes, suas necessidades, preferências, comportamentos e *feedbacks*, com base na ciência de dados.

Nossa **arquitetura organizacional** vigente pode ser consultada na **página da CAIXA na internet.**

► Fortalecimento da Cultura Organizacional

Atuamos no fortalecimento de nossa Cultura Organizacional por meio da realização de ações assegurando um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, o fortalecimento do vínculo, o respeito à diversidade, a gestão humanizada e a identificação dos empregados com o Propósito e os Objetivos da empresa e que tenham como resultado o alcance da estratégia organizacional e a melhoria da produtividade das equipes.

Em 2023 realizamos o Diagnóstico da Cultura Organizacional e iniciamos o processo para identificação da Cultura Alvo e dos pilares para realizar a evolução da cultura CAIXA. O Projeto Cultura Organizacional CAIXA promoverá, nos próximos anos, a estruturação de uma cultura alinhada às necessidades estratégicas da CAIXA e também exigidas pelo cenário mercadológico.



► Cultura de Respeito e Valorização das Diferenças

Estabelecemos, em nosso Plano Estratégico, indicadores que contribuem para ampliar a quantidade de mulheres e pessoas pretas, pardas e indígenas em posições de chefia de unidade.

Por meio do Programa Diversidade e Inclusão, atuamos para fomentar na Empresa a cultura de respeito e valorização das diferenças das pessoas e para erradicar todas as formas de preconceito e discriminação.

Dentre as principais ações realizadas para tornar todos os níveis funcionais mais diversos e equitativos, pode-se citar:

- > Formalização das Comissões Regionais de Diversidade que têm como objetivo promover amplo diálogo, em todas as regiões do Brasil, relativo aos eixos prioritários do Programa Diversidade e Inclusão com a participação de empregados e empregadas CAIXA que possuem características identitárias diversas, afinidade com o tema, representantes sindicais e gestores estratégicos do Programa.
- > Protocolos de Intenções firmados entre a CAIXA, a Secretaria Geral da Presidência da República e Ministérios do Governo Federal para realização de ações conjuntas vinculadas às pautas de Diversidade e Inclusão.
- > Implementação do Painel Diversidade para subsidiar ações inclusivas nas unidades da CAIXA que garantam a efetividade da promoção da diversidade e o alcance dos objetivos estratégicos.
- > Obrigatoriedade de equidade de gênero na formação de bancas de processos seletivos internos.
- > Palestras, *workshops*, artigos, podcasts, rodas de diálogo, treinamentos e outras iniciativas que visam capacitar e sensibilizar líderes e equipes em prol da promoção da diversidade e da inclusão em todos os ambientes de trabalho.

► Promoção da liderança feminina

Reafirmamos nosso compromisso com a promoção da liderança feminina, reconhecendo o impacto positivo que a diversidade tem na eficiência e no sucesso organizacional.

Neste sentido, relacionamos as principais ações realizadas que contribuem para o acesso de mulheres aos cargos de liderança, bem como para a transformação dos vieses inconscientes associados ao papel das mulheres na sociedade:

- > Programa Mentoria CAIXA: gestoras que exercem posições de chefia de unidade são capacitadas com o objetivo de se tornarem mentoras de outras mulheres que queiram ampliar suas competências para ocuparem essas posições. Mais de 80 gestoras já foram capacitadas desde Junho/2023.



- > Roda de Diálogo Equidade de Gênero na Cultura Organizacional: tem como objetivo fomentar uma Cultura Organizacional em que as ideias, expressões, formas de trabalhar, de se comunicar e de liderar das mulheres sejam bem-vindas.
- > Portal Mulheres: conteúdos relacionados à Mulheres na Liderança, Enfrentamento à Violência, Saúde da Mulher, Benefícios, Rodas de Diálogo, Campanhas, entre outros.

► Ações de promoção da equidade

Alinhados aos princípios de governança e em consonância com o eixo prioritário “Equidade de Gênero” destacamos abaixo as ações que visam robustecer a promoção da equidade na CAIXA:

- > Disponibilização do Canal Acolhe: um canal de acolhimento às empregadas CAIXA em situação de violência doméstica e familiar.
- > Roda de Diálogo Enfrentamento à Violência contra Mulheres: tem como objetivo promover reflexões sobre o tema e informar sobre as formas de acolhimento às mulheres que estiverem em situação de violência.
- > Programa Saúde da Mulher e do Homem: tem como objetivo incentivar o rastreamento precoce do câncer de colo do útero e de mama para empregadas, e de próstata para empregados como medida preventiva.
- > Masculinidades e equidade de gênero: ações voltadas para o público de empregados do gênero masculino, inclusive da Alta Administração, para tratar sobre masculinidades, vieses e como podem se tornar aliados pela equidade de gênero.
- > Enfrentamento à violência contra as mulheres: celebração anual do aniversário da Lei Maria da Penha, com a realização de palestras e outras ações que objetivam a conscientização das pessoas empregadas da CAIXA, Dia Internacional Pela Eliminação da Violência Contra a Mulher e Dia do Laço Branco.
- > Curso Cultura de Equidade e Respeito nas Relações de Trabalho: contempla em seu conteúdo tópicos como: Violências contra as mulheres, Violência Doméstica e Familiar, Violência no Trabalho, Liderança Feminina, Assédio Sexual e Assédio Moral, entre outros.
- > Programa Saúde da Mulher e do Homem: a CAIXA custeia, além das consultas, os exames de mamografia a partir de 40 anos, o Papanicolau a partir de 18 anos e o exame antígeno específico prostático total – PSA total para empregados a partir de 40 anos.

Estrutura de Controles Internos e Gerenciamento de Risco



Dispomos de estrutura organizacional dedicada, a Vice-Presidência Riscos, com a finalidade de conduzir os controles internos, o Compliance, a integridade e a estratégia de gestão de riscos, que possui os mandatos de:

- Controles internos, integridade, riscos de crédito e riscos corporativos da CAIXA.
- Verificação da aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da empresa às leis, normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis.

A Vice-Presidência Riscos possui duas diretorias executivas, sendo uma dedicada à coordenação de ações de controles internos, objetivando a proteção dos ativos da CAIXA e o cumprimento de normas, criando um ambiente de integridade e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e a outra responsável pela gestão das estratégias de riscos.

Possuímos modelos, metodologias, sistemas, rotinas, procedimentos e estabelecimento de limites que possibilitam a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle e reporte para a mitigação de eventuais efeitos adversos resultantes dos riscos relevantes incorridos por nós, inclusive simulações em cenário de normalidade e de estresse.

Para garantir uma abordagem integrada entre as áreas envolvidas, bem como estabelecer adequada segregação de funções, adotamos o modelo de gestão de riscos baseado nas Três Linhas.

A área de Controles Internos é responsável pela gestão e condução do ambiente de controle CAIXA e avalia, de forma contínua, o Sistema de Controles Internos da CAIXA, em aderência à Política de Controle Interno, Compliance e Integridade e à Resolução CMN nº 4.968/2021.

Sobre os controles internos e gerenciamento de risco, o Conselho de Administração possui as competências de:

- determinar a implantação e supervisionar os sistemas de gestão de riscos e de controle interno estabelecidos para a prevenção e mitigação dos principais riscos a que está exposta a CAIXA, inclusive os riscos relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras e os relacionados à ocorrência de corrupção e fraude;
- aprovar o sistema de gerenciamento de riscos e de controles internos e suas revisões periódicas; e
- avaliar os relatórios anuais relacionados ao sistema de gerenciamento de riscos e controles internos da CAIXA.

O Conselho Diretor delibera previamente sobre sistema de controles internos e suas revisões periódicas, apresentando anualmente os relatórios da situação ao Conselho de Administração. Nosso Conselho Fiscal avalia os relatórios anuais relacionados com os sistemas de controles internos da CAIXA.

O Comitê de Auditoria tem a finalidade de auxiliar nosso Conselho de Administração no monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente, bem como o Comitê Independente de Riscos e Capital, que tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à gestão de riscos e de capital.

Ainda, nossa auditoria interna avalia a adequação do controle interno e a efetividade do gerenciamento dos riscos.



Política de Gerenciamento de Riscos

Possuímos uma [Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital](#), revisada anualmente e publicada em nossa página na internet.

Nossa Política tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a gestão dos riscos de crédito, na recuperação de crédito, de mercado, IRRBB, de liquidez, operacional, social, ambiental e climático, à integridade, de reputação, de estratégia, atuarial, de contágio, de terceiros, de modelo e demais riscos relevantes, de forma contínua e integrada, a que o nosso conglomerado prudencial está exposto, visando manter a exposição a esses riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da instituição, assegurando nossa solvência, liquidez e sustentabilidade.

Asseguramento da elaboração das demonstrações financeiras con iáveis

Os registros e controles contábeis da CAIXA e o protocolo de governança da validação dos registros contábeis seguem princípios e práticas segundo normas internacionais de contabilidade.

O processo estabelecido para aprovação das demonstrações contábeis da Instituição prevê a avaliação das informações pela Auditoria Independente, bem como a apreciação pelos Conselho Fiscal, Conselho Diretor e Conselho de Administração. Nossas políticas e procedimentos contábeis com as suas responsabilidades estão descritos em normas internas da empresa.

Canal de Denúncias

A CAIXA recebe denúncias de violação aos direitos humanos e outras ilicitudes por meio do seu Canal de Denúncias, que é administrado por empresa externa, especializada e independente. Trata-se de um dos protocolos de integridade da instituição, que auxilia a empresa no combate às falhas de integridade, além de fortalecer sua imagem perante a sociedade.

Os principais riscos aos quais estamos expostos estão descritos no capítulo Gerenciamento de Riscos deste documento.

O Canal de Denúncias da CAIXA recebe relatos que indicam a prática de atos ilícitos que envolvam a conduta de empregados e estatutários ocupantes de qualquer função hierárquica, representantes da CAIXA, do conglomerado, além de empresas terceirizadas, fornecedoras e parceiros comerciais, cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias internas competentes.

Dentro do escopo do canal estão contempladas denúncias sobre assédio, discriminação, corrupção, lavagem de dinheiro, conflito de interesses, desvios e situações diversas que estejam em desconformidade com a lei ou com os normativos da Instituição.

Qualquer cidadão pode registrar denúncias, gratuitamente, por meio do telefone **0800 721 0738**, sendo atendido por equipe especializada, 24 horas por dia, nos 7 dias da semana ou pela Internet, acessando o site: <http://www.caixa.gov.br/denuncia>.



Dados

Econômico-Financeiros

Nossas informações orçamentárias, financeiras e contábeis para o exercício de 2023 estão disponíveis em nossa [Central de Resultados](#).

Remuneração da Administração

O montante da Remuneração Global de nossos Dirigentes (RGD), Conselheiros e membros dos Comitês de Auditoria, Comitê Independente de Riscos e Capital e Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração é fixado anualmente pela Assembleia Geral e publicado no [portal da transparência](#) no site da CAIXA, em Remuneração de Dirigentes e Conselheiros da CAIXA.

A RGD é composta por Remuneração Fixa, Remuneração Variável (RVD) 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.



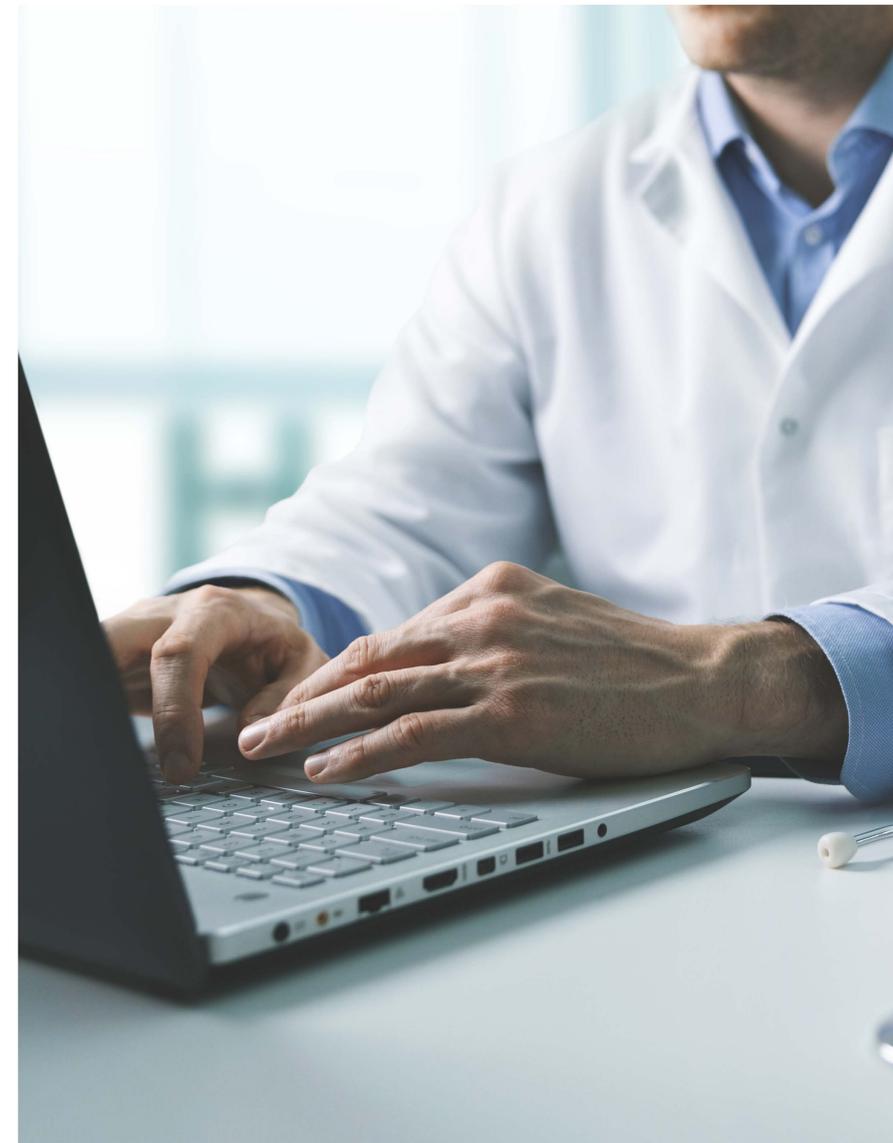
A **Remuneração Fixa** é composta por honorário mensal e gratificação natalina; os valores individuais da remuneração para Dirigentes, Conselheiros e membros de Comitês são fixados de acordo com o nível de responsabilidade e o elevado grau de confiança envolvido nas atividades desempenhadas, buscando valores compatíveis aos praticados no mercado para essas funções.

A **Remuneração Variável (RVD)** 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 prazo definidos no plano estratégico da CAIXA.

O pagamento da Remuneração Variável é realizado anualmente e dividido em quatro parcelas, tomando como base as 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 RVD, aprovado anualmente pela Sest.

É importante ressaltar que a RVD possui indicadores que incentivam a melhoria constante da performance organizacional e estimulam comportamentos que ponderem a exposição ao risco, contribuindo para manter a CAIXA economicamente sustentável.



Plano de Benefício de Assistência à Saúde

Avaliação e monitoramento da gestão das operadoras de auto-gestão que administram os planos de benefício de assistência à saúde.

Em atendimento ao disposto na Resolução CGPAR nº 36/2022, nosso Relatório Técnico sobre o benefício de assistência à saúde – ano-base 2022 foi apreciado pelo Conselho Diretor, Comitê de Auditoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, e aprovado sem ressalvas ou apontamentos de medidas corretivas, haja vista o cumprimento das demandas regulatórias.

O plano de metas aprovado é composto por três indicadores:

- Tempestividade da autorização prévia do Saúde CAIXA: visa à qualidade do atendimento aos beneficiários e à conformidade quanto ao regimento do disposto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
- Satisfação do usuário do Saúde CAIXA: visa mensurar a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do beneficiário com o Saúde CAIXA; e
- Gestão do custo do Saúde CAIXA: visa à sustentabilidade do plano e à mitigação de riscos financeiros à CAIXA e aos beneficiários do Saúde CAIXA.

A avaliação dos três indicadores permeia os pilares de atendimento, mantendo o beneficiário como pilar mais relevante do atendimento, observando a conformidade em relação às regras dispostas pela ANS, conselhos de classes e demais órgãos regulatórios de saúde, além do pilar financeiro, que tem como princípio o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade do Saúde CAIXA.

Comentários dos Administradores



A CAIXA foi constituída como empresa pública e sua existência é justificada pelo relevante interesse coletivo marcado pela promoção da cidadania e do desenvolvimento do país, tanto como instituição financeira e agente de políticas públicas, quanto como principal parceira estratégica do Estado brasileiro.

Além de ser um banco sólido, moderno e rentável, que alcançou lucro líquido contábil de R\$ 11,7 bilhões e lucro líquido recorrente de R\$ 10,6 bilhões em 2023, a CAIXA contribui ativamente para o desenvolvimento brasileiro, a erradicação da pobreza e para a melhoria de distribuição de renda da população brasileira.

É o maior banco brasileiro em número de clientes, responsável por 36,5% dos depósitos em poupança no Brasil. Com grande capilaridade, está presente em mais de 99% dos municípios brasileiros e atende às necessidades imediatas da população, como empréstimos, FGTS, Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, crédito educativo, financiamento habitacional e transferência de benefícios sociais.

Em 2023, a CAIXA financiou 694,3 mil imóveis, beneficiando mais de 2,7 milhões de pessoas com acesso à moradia própria e gerando mais de 1,3 milhão de empregos. Realizou R\$ 15,4 bilhões em contratações de crédito para Infraestrutura e Saneamento em 2023, impactando diretamente na qualidade de vida da população.

Foram pagos R\$ 369,2 bilhões em benefícios sociais em 2023, crescimento de 19,5% em relação a 2022. Renegociou R\$ 12,7 bilhões em dívidas por meio do Programa Desenrola Brasil, Tudo em Dia CAIXA e FIES, proporcionando a regularização cadastral e reestruturação financeira para 459,4 mil clientes.

Foram R\$ 44,0 bilhões em valor adicionado à sociedade em 2023, conforme Demonstração do Valor Adicionado (DVA), dos quais R\$ 26,5 bilhões foram em salários e benefícios de empregados, R\$ 12,4 bilhões em remuneração de capitais próprios, R\$ 2,8 bilhões em impostos, taxas e contribuições, e R\$ 2,3 bilhões em aluguéis.

Além de atender a correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais e apostadores, acredita e apoia iniciativas artístico-culturais, educacionais e desportivas em todo o Brasil.

Foi assinado Acordo de Cooperação Técnica entre a CAIXA e o Ministério das Comunicações para a doação de até 23 mil computadores no âmbito do Programa Computadores para Inclusão.

A CAIXA investe e apoia projetos que buscam promover o desenvolvimento sustentável do Brasil. Coordenará o pilar de Instrumentos Financeiros do plano de trabalho da Coalizão Verde dos bancos públicos de fomento, para desenvolvimento da Amazônia, lançado em Dez/23 na Conferência das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (COP 28); e está negociando a captação de US\$ 500 milhões com o Banco Mundial para financiar projetos de transição energética para uma economia de baixo carbono nos setores de transportes, infraestrutura urbana sustentável e energia.

A CAIXA reconheceu 95 municípios com o Selo CAIXA de Gestão Sustentável, que considera as boas práticas de Governança e Responsabilidade Socioambiental e 442 projetos e mais de 101 mil unidades habitacionais obtiveram o Selo Casa Azul + CAIXA, uma classificação ASG (Ambiental, Social e Governança) que considera a aplicação de soluções eficientes nos empreendimentos.

A CAIXA vem implementando medidas de modernização tecnológica, fomentando a oferta de soluções inovadoras em negócios e a geração de valor nos relacionamentos com os clientes. Liderança Responsável, Governança e foco em Clientes nortearão as práticas de gestão para o crescimento sustentável do banco.

Foram definidos objetivos táticos, declarações e ambições mercadológicas que orientarão, ao longo de 2024, a execução de ações essenciais para o desenvolvimento da CAIXA, estimulando a inovação, o pensamento futuro e a adaptação dinâmica dos negócios.

A CAIXA agradece o empenho e comprometimento de todos os empregados e colaboradores e a confiança e fidelidade de todos os clientes e parceiros, ratificando seu compromisso no aprimoramento de serviços bancários e do seu papel como principal parceiro da União, Estados e Municípios na execução de políticas públicas.

Conselho de Administração da CAIXA

A presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa cumpre seu objetivo com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas pela CAIXA, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional que justificou sua criação, com definição dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos, em atendimento aos objetivos de governança preconizados pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e seu Decreto de regulamentação, nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

Ressalta-se que o atual Presidente da CAIXA, Carlos Antônio Vieira Fernandes, assumiu suas atribuições em 07 de novembro de 2023 e que o Conselho de Administração da CAIXA Econômica Federal, que aprova e subscreve esta Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, é composto por Conselheiros empossados no ano de 2023, conforme informações disponíveis em nossa página na internet: [Conselho de Administração](#).

Para elaboração da presente, foram utilizadas as informações de 2023 disponibilizadas pelos atuais gestores e disponíveis nos controles e relatórios da empresa.



CAIXA
É POR VOCÊ. É POR TODO O BRASIL.