








Relatório de Gestão

2019



Sumário

	Mensagem do Presidente	3
	Organização e Ambiente externo	8
	Governança, Estratégia e Alocação de Recursos	20
	Riscos, Oportunidades e Perspectivas	36
	Resultados e Desempenho da Gestão	45
	Informações contábeis	86
	Sobre este relatório e outras informações	92



Mensagem do Presidente



À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes,

Somos o Banco de Todos os Brasileiros. Além disso, somos o maior banco da América Latina em número de clientes. Temos a grande missão de promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado. Com 159 anos de existência, construímos uma grande história ao longo do ano de 2019, sempre visando que esta empresa permaneça com a relevância e o protagonismo que merece. Promovemos melhorias significativas, conquistamos feitos inéditos, valorizamos todos aqueles que contribuíram para que chegássemos até aqui.

A CAIXA tem números impressionantes e um quadro de aproximadamente 240 mil pessoas, das quais, 84 mil empregados; 56 mil prestadores, adolescentes aprendizes e estagiários; 70 mil colaboradores lotéricos e 30 mil colaboradores dos correspondentes exclusivos, todos comprometidos com a sua missão. Somos atualmente o maior banco da América Latina em número de clientes (103 milhões), responsável por 38% dos depósitos em contas de poupança e 69% do crédito habitacional. Com muito orgulho, estamos presentes na quase totalidade dos 5.570 municípios brasileiros, por meio de nossas 4.129 agências e postos bancários, das quais 2 agências barco e 8 unidades caminhão, 8.190 correspondentes bancários exclusivos e 12.968 unidades lotéricas.

Em 2019, a CAIXA registrou o lucro líquido recorde de R\$ 21,1 bilhões, o que representa um crescimento de 103,3% em relação ao ano de 2018.

Fechamos o ano entregando ainda mais segurança e confiabilidade. Nosso índice de Basileia, o maior dentre os pares, foi de 19,0%, sendo 8 pontos percentuais superior ao mínimo de 11,5% regulamentado pelo Conselho Monetário

Nacional, nosso índice de liquidez atingiu 370%, também o maior dentre os grandes bancos brasileiros, representando uma combinação única.

Com o foco na venda de ativos não estratégicos e na abertura do capital de participações próprias, realizamos operações que totalizaram R\$ 15,5 bilhões, com origem em desinvestimentos de ativos detidos pela CAIXA e por fundos de governo por nós administrados.

No cheque especial para pessoa física, a taxa máxima caiu de 13,99% a.m. para 4,99% a.m., promovendo uma mudança de paradigma em todo o mercado brasileiro. Realizamos o pré-pagamento de parte dos Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida (IHCD), no valor de R\$ 11,35 bilhões, cujo custo era mais de 6 vezes superior à taxa do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC).

Já no primeiro trimestre de 2019, como compromisso da nova gestão, iniciamos o processo de redirecionamento de nossa estratégia, baseado nas premissas de ser um banco rentável e com foco na valorização da sociedade brasileira.

Para tanto, definimos 6 eixos de gestão para os próximos anos, englobando:

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

I. Meritocracia e Governança

Desde o exercício de 2016, a CAIXA vinha divulgando seus balanços com ressalva por parte dos Auditores Independentes. Nesse contexto, um conjunto de ações foi adotado, incluindo a constituição de um Comitê Independente, a contratação de escritório de advocacia especializado em investigação forense, a criação da Diretoria Executiva de Integridade, Ética e Governança, a criação da Diretoria de Auditoria e a criação da Diretoria de Controles Internos. Alinhados à adoção das melhores práticas, durante o primeiro semestre de 2019, realizamos processo de seleção para os cargos de Vice-Presidentes e Diretores Executivos, recrutando altos executivos nos moldes praticados pelo mercado. Essas ações resultaram em uma mudança de 90% dos ocupantes dessas posições, de forma meritocrática e técnica. Como consequência dessas melhorias na estrutura de governança da CAIXA, e tendo sido concluídos os trabalhos, já em junho de 2019, a ressalva da Auditoria Independente foi retirada.



Ag. Barco Chico Mendes

No âmbito das licitações e contratos, colocamos no ar o Portal da Transparência das Contratações, disponibilizando para consulta pública todas as contratações realizadas pela CAIXA.

Destacam-se, ainda, as ações de capacitação voltadas para os pregoeiros e os gestores de bens e serviços com o objetivo de fazer contratações cada vez mais eficientes, e alinhadas às melhores práticas de governança e *compliance*.

Como reflexo do processo de fortalecimento da governança na instituição, em agosto, após avaliação semestral, recebemos, pela primeira vez, a nota 10 nos 4 parâmetros avaliados pelo Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST). Com esse resultado, nos mantivemos no nível I de governança, consolidando o patamar de maturidade já alcançado em relação às práticas de governança corporativa.

Em 2019, melhoramos nossa posição do ranking de reclamações elaborado pelo Banco Central do Brasil (BACEN), partindo do 5º lugar em 2018 para o 7º lugar em 2019, demonstrando a nossa preocupação com a melhoria contínua na qualidade do atendimento. Este ranking é publicado desde 2002 pelo BACEN, no qual a primeira posição é ocupada pela instituição financeira mais reclamada com base nas queixas de clientes.

II. Crédito Imobiliário, Consignado e Microcrédito

Direcionamos o foco para o crédito imobiliário, por isso crescemos mais de 95% nas contratações de operações com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), retomando a liderança nas concessões. O resultado é reflexo de estratégias inovadoras, como o lançamento de novos produtos e modalidades mais competitivas no segmento habitacional.

Inovamos na disponibilização da linha de crédito imobiliário com atualização do saldo devedor pelo Índice Na-

cional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, que é mais uma opção para financiamento da casa própria.

Esta linha pode ter as primeiras parcelas entre 30% e 50% menores que as do crédito imobiliário indexado à Taxa Referencial (TR). Representa uma possibilidade de redução de risco para o banco, uma vez que promove melhor conciliação entre ativo e passivo, conferindo maior proteção da carteira habitacional. Além disso, se consolida como importante vetor de ampliação da oferta de produtos de crédito imobiliário, contribuindo para a redução do déficit habitacional.

Para o crédito imobiliário TR, promovemos a redução de taxa de juros, levando a taxa mínima praticada para 6,50% a.a. e a máxima para 8,50% a.a., o que representou uma queda de 25,7% em 2019. O movimento acompanhou a redução da taxa básica de juros da economia, que iniciou o ano em 6,50% e encerrou em 4,50%, redução de 30,8%.



Para a regularização de dívidas de um público-alvo de 3 milhões de clientes com atrasos superiores a 360 dias, lançamos o Programa CAIXA Você no Azul, que concedeu descontos de até 90% mediante pagamento à vista. Durante todo o ano de 2019, foram recebidos R\$ 750,4 milhões à vista rela-

tivos ao atendimento de mais de 470 mil clientes, representando a regularização de dívidas de R\$ 3,9 bilhões para clientes pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ).

Além disso, renegociamos o crédito imobiliário, incorporando as prestações em atraso ao saldo devedor do contrato, na campanha Última Chance. Desta forma, contribuímos diretamente para a reinclusão financeira e manutenção da casa própria de mais de 600 mil famílias, devolvendo a elas o poder de compra e a dignidade financeira por meio da renegociação de mais de 287 mil contratos, totalizando mais de R\$ 25,7 bilhões no ano.

Lançamos o Cartão de Crédito Consignado (CAIXA Simples), criado com o objetivo de possuir as mesmas funcionalidades de um cartão de crédito convencional, mas sem cobrança de anuidade e a possibilidade de pagamento da fatura mediante desconto em folha de pagamento ou de benefício, contribuindo para a inclusão financeira dos aposentados e pensionistas brasileiros. Entre o seu lançamento, em maio de 2019, e o fechamento do exercício, 760 mil cartões de crédito CAIXA Simples foram emitidos aos beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Disponibilizamos também, em agosto, o cartão de crédito CAIXA SIM, voltado a todos os públicos e sem anuidade. Com ele, o cliente pode realizar compras em lojas físicas ou pela internet, no Brasil ou no exterior. Desde o seu lançamento até o encerramento de 2019 foram emitidos 839 mil cartões.

Concedemos R\$ 103,6 milhões em microcrédito, distribuídos em 11.683 contratos divididos entre PF e PJ. Atendemos os empreendedores de baixa renda, microempresas e microempreendedores individuais (MEI), formalizados ou não, por meio da linha de crédito Microcrédito Produtivo Orientado. O produto pode ser utilizado na aquisição de máquinas, equipamentos, matéria-prima, melhoria de infraestrutura ou ainda como capital de giro.

III. Eficiência e Redução de Custo de Capital

No exercício de 2019, demos um grande passo ao efetuarmos o pagamento de R\$ 11,35 bilhões de Instrumento Híbrido de Capital e Dívida (IHCD) ao Tesouro Nacional, cujo custo da dívida foi de aproximadamente 25% a.a., muito superior à SELIC média de 5,96% no ano, a taxa básica de juros da economia. A devolução do IHCD significa uma economia direta para a CAIXA e parte da premissa de preservação da sustentabilidade dos balanços financeiros do Banco.

Ao longo de 2019 nós buscamos continuamente a eficiência com redução de custos na execução dos processos, produtos e serviços, por meio de otimização tecnológica, racionalização da ocupação dos edifícios administrativos, adequação do quadro de pessoal, revisão dos patrocínios e melhoria dos processos operacionais. Com isso, as nossas despesas administrativas reduziram, em termos nominais, 3,7%, em relação a 2018.

Anunciamos a abertura do Programa de Desligamento Voluntário (PDV), com o total de 2.710 desligamentos de empregados no exercício de 2019. Com essa medida, reforçamos a estratégia de redução de custo que pode significar uma economia recorrente de R\$ 553,8 milhões por ano, com *payback* em 16 meses.

Economizamos R\$ 449,2 milhões em despesas com contratos de propaganda, publicidade e patrocínio. O valor gasto em 2019 foi de R\$ 213,3 milhões, ante R\$ 662,5 milhões gastos em 2018, uma redução de 67,8%.

IV. Monetização de Ativos

Além da venda de R\$ 15,5 bilhões de ativos, assinamos parceria nos ramos de seguro de vida, previdência e prestamista, que resultará em recebimentos futuros de até R\$ 7,8 bilhões.

Vendas de Ativos Próprios

Em junho, coordenamos a oferta pública para distribuição secundária de ações da Petrobras sob titularidade da CAIXA. Foram 241,3 milhões de ações ON (PETR3), que movimentaram R\$ 7,4 bilhões. Essas ações foram distribuídas tanto no mercado brasileiro quanto no exterior, gerando um lucro de R\$ 2,3 bilhões, antes dos tributos. Também vendemos R\$ 1,5 bilhão em ações preferenciais da Petrobras, em operações que foram realizadas de maneira gradual no mercado, com lucro de R\$ 148 milhões. No total, R\$ 8,9 bilhões foram transacionados, com um ganho total de R\$ 2,5 bilhões, antes dos tributos.

Em setembro, como coordenadores, realizamos a operação de oferta primária e secundária de ações preferenciais do Banco PAN, levantando o montante de R\$ 522 milhões. A oferta foi precificada em R\$ 8,25 por ação e movimentou R\$ 1,0 bilhão, o que representou um ganho 3,4 vezes superior aos R\$ 2,42 pagos por ação em março de 2019, e 4,3 vezes superior se comparado ao valor de R\$ 1,92 referente à cotação ao final de dezembro de 2018.

Venda de Ativos de Terceiros

Em fevereiro, realizamos, como coordenadores, a venda pública secundária de ações do IRB Brasil Resseguros, pertencentes ao Fundo de Investimento - Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FI-FGEDUC), movimentando o valor de R\$ 2,5 bilhões e propiciando ganho superior a 8 vezes o investimento inicial.

Também coordenamos, em outubro, a oferta pública secundária de ações ordinárias do Banco do Brasil (BB), movimentando R\$ 5,8 bilhões, sendo R\$ 3,0 bilhões de titularidade do Fundo de Investimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços (FI-FGTS) e o restante da tesouraria do BB. Nessa operação o FI-FGTS obteve retorno de 283,4%.

Parcerias Estratégicas – Caixa Seguridade

Em setembro, a Caixa Seguridade e a CNP Assurances revisaram o acordo firmado em novembro de 2018, que define as estratégias de distribuição dos produtos de seguridade (Vida, Previdência e Prestamista) na rede da CAIXA. Após a revisão, o valor foi ajustado para R\$ 7,0 bilhões e foi incluído mecanismo de incentivo atrelado ao desempenho e lucratividade (*earn-out*), limitado a R\$ 800 milhões, a serem pagos pela CNP Assurances em 2 parcelas, 2024 e 2026, respectivamente. Com isso, a revisão do acordo representou um valor 70,0% maior ao que foi fechado em 2018.

Os processos competitivos para escolha dos parceiros para os demais segmentos continuam em andamento.

Em alinhamento ao plano estratégico e buscando fortalecer a atuação da CAIXA no mercado de meios de pagamentos eletrônicos, iniciamos em 2019 o processo competitivo para a escolha de parceiro de atuação global, para emissão e comercialização pela CAIXA, de forma preferencial, de cartões de crédito, débito e outros meios de pagamento eletrônicos.

Em agosto de 2019, a CAIXA divulgou ao mercado o início do processo competitivo para a realização de parceria estratégica, no segmento de Adquirência.

V. Banco da Inclusão

Em continuidade às ações que visam cumprir o compromisso de reforçar nosso quadro funcional, foi autorizada a contratação de 2.800 empregados, já tendo sido contratados 2.429 em 2019. Desses, sua maior parte foi de Pessoas com Deficiência (PcDs), representada por 1.865 contratações.

Com essas contratações, a quantidade de PcDs na Empresa aumentou para 3.464, o que reafirma o compromisso de fortalecer a cultura da inclusão, além de valorizar a diversidade.

Fomos os primeiros no Brasil a realizar a entrega de contrato de financiamento habitacional redigido totalmente em braile, o que possibilita o acesso das pessoas com deficiência visual a todas as informações relacionadas à aquisição de sua casa própria. Além disso, os contratos das operações de Crédito Consignado e Crédito Direto Caixa (CDC) também foram disponibilizados em braile. A medida demonstra o completo alinhamento do banco com a acessibilidade das pessoas com deficiência.

De forma inédita em nossa história, promovemos, em 2019, 3 eventos de liderança feminina com a presença de mulheres da alta gestão do Banco, em que foram discutidos os desafios do dia a dia e estilos de liderança.

Lançamos o aplicativo financeiro CAIXA Tem, que é voltado para mais de 35 milhões de clientes de baixa renda e beneficiários de programas sociais.

Em um só aplicativo, é possível realizar pagamentos de contas, transferências e consultas aos benefícios sociais relacionados ao FGTS, PIS, Abono Salarial, Bolsa Família e Seguro Desemprego, dentre outros serviços. Com arquitetura simples e baixo consumo de armazenamento, processamento e de pacote de dados, o app CAIXA Tem foi desenvolvido para inclusão financeira e ampliação ao acesso dos serviços da CAIXA.

VI. Integração entre Empregados, Lotéricos e Correspondentes

Pioneiro e audacioso, o Programa CAIXA Mais Brasil permitiu que percorrêssemos, em 42 encontros, principalmente nos finais de semanas, todos os estados brasileiros, sendo 26 capitais e 71 municípios das 5 regiões do país.

Conversamos com mais de 15 mil empregados e colaboradores, conhecemos mais de 300 agências e visitamos 60 empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida. Tivemos a oportunidade de mapear o Brasil em suas múltiplas realidades, por meio de encontros com lideranças regionais, empresários, lideranças políticas e, principalmente a comunidade.

O Programa CAIXA Mais Brasil permitiu que Brasília fosse em direção a todo o Brasil. Além de empregados distribuindo nossa marca e nos representando em quase todos os municípios brasileiros, nos aproximamos de grandes agentes de nossa capilaridade ímpar, os colaboradores das lotéricas e dos correspondentes exclusivos. Realizamos a aproximação com os Lotéricos por meio de uma série de reuniões, em especial o primeiro Nação CAIXA Lotéricos, com 500 participantes, incluindo os 250 melhores Lotéricos e 250 empregados da CAIXA indicados por esses lotéricos. Promovemos a revisão e atualização da tabela de remuneração, o que não ocorria desde 2015. Fizemos o primeiro encontro com os correspondentes CAIXA Aqui, com o objetivo de ampliar o debate sobre as necessidades e desafios desses profissionais, com proposição de mudanças para melhoria operacional e do portfólio de produtos e serviços para os clientes.

Em 2019, reconhecemos um direito dos empregados, que desde 2004 estava em discussão, evidenciando contabilmente no balanço da CAIXA as duas reservas (Técnica e de Contingência) do Saúde CAIXA, aumentando a transparência das contas do plano de saúde.

Com o propósito de fazer frente aos novos desafios, especialmente na gestão de novas tecnologias, investimos na promoção da inclusão digital, na evolução das bases digitais necessárias à inovação, na melhoria da experiência de usuários e clientes, e nas possibilidades de parcerias digitais, de forma que os recursos pudessem ser utilizados de modo eficiente.

Destacamos a criação de unidades internas com foco de atuação voltado para a experimentação e desenvolvimento de soluções que fazem uso de Inteligência Artificial, *Service-Oriented Architecture* (SOA) e *Application Programming Interface* (API), Gestão Eletrônica de Documentos, *Business Intelligence* (BI), *Big Data*, Biometria, *BlockChain*, investindo em soluções de Mobilidade, Agilidade e User Experience (UX).

As medidas anunciadas, em agosto, pelo Governo Federal e pela CAIXA referentes aos saques do FGTS e do PIS visaram be-

neficiar 106,4 milhões de cidadãos. Para viabilizar o pagamento, investimos em tecnologia para a melhoria dos serviços prestados à população. Isso refletiu em mais de 283 milhões de acessos ao site do programa de pagamentos e 28 milhões de downloads do aplicativo FGTS. Além disso, registramos 93 milhões de atendimentos telefônicos e 196 milhões de acessos ao *Internet Banking* CAIXA.

Os pagamentos do FGTS podem resultar em uma liberação de aproximadamente R\$ 40 bilhões para a economia. Mais de 96 milhões de trabalhadores têm direito ao saque dos recursos, e em 2019, cerca de 56 milhões de brasileiros receberam os valores referentes ao saque imediato do FGTS, totalizando R\$ 26 bilhões.

No âmbito do pagamento das Cotas do PIS, viabilizamos o saque a mais de 1,0 milhão de cotistas, injetando R\$ 1,3 bilhão em recursos na economia. Somando os pagamentos do FGTS e do PIS, R\$ 28,9 bilhões foram pagos para mais de 57 milhões de brasileiros.

As Loterias CAIXA, por sua vez, arrecadaram R\$ 16,7 bilhões no ano de 2019, representando um valor 20,3% maior que o apurado no ano anterior. Dentre os valores arrecadados no período, cerca de R\$ 7,9 bilhões foram transferidos aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, correspondendo a um repasse de 37,2% do total arrecadado.

Marcamos o ano de 2019 como protagonistas de uma transformação financeira e social, inovamos em nossas ações, aumentamos a lucratividade da empresa. A CAIXA, anteriormente um grande banco brasileiro, se transformou no Banco de Todos os Brasileiros. Agradecemos a todos que contribuíram de forma direta e indireta para que a CAIXA atingisse seus objetivos em 2019.

Pedro Duarte Guimarães Presidente da Caixa Econômica Federal

Organização e Ambiente Externo



Órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao objeto da Instituição e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento (Lei nº 40.117/1964, art. 121). A Assembleia Geral da CAIXA é constituída por seu administrador único.



Órgão de direção, supervisão e de orientação geral dos negócios da CAIXA, responde e por definir, orientar e controlar a estratégia, a política e as demais atividades da Instituição.



Órgão colegiado deliberativo, responsável pelo planejamento da CAIXA quanto à administração e gestão de anuidades tributárias.



Órgão colegiado deliberativo, responsável pela gestão e administração operacional, financeira e de recursos humanos da Instituição.



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

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

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

Dessa forma, pretendemos manter a nossa missão, visão e valores:

Missão

Promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado.

Visão

Ser referência em eficiência, confiança e satisfação do cliente, assegurando rentabilidade em todos os negócios.

Valores

- Trabalhamos pela satisfação dos nossos clientes.
- Trabalhamos para elevar a riqueza e o bem estar da sociedade brasileira.
 - Sentimos orgulho e paixão pelo nosso trabalho.
 - Agimos sempre pautados pela ética.
 - Acreditamos que a liderança se faz pelo exemplo.
 - Somos inovadores no que fazemos.
 - Respeitamos todas as ideias, opções e diferenças.
- Somos responsáveis pelo desempenho eficiente e sustentável.
- Promovemos a meritocracia e o desenvolvimento profissional.
 - Juntos podemos mais.

Governança

O nosso modelo de Governança Corporativa é convergente com o disposto no Decreto 6.021/2007, que cria a Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR).

Atuamos com o compromisso de reforçar o nosso papel como Agente de Políticas Públicas do Governo Federal prezando pela imagem e o impacto positivo para CAIXA, para tanto, adotamos as melhores práticas de governança para garantir a sustentabilidade da nossa Instituição.

Nossa governança tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar a otimização do desempenho e proteção dos direitos de todas as partes interessadas, pautada nos princípios da transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas, alinhada aos Objetivos Empresariais, com vistas a maximizar nossos resultados econômico-sociais.

Para alcançar nosso objetivo, atuamos com foco na liderança, estratégia, sustentabilidade negocial, cliente, gestão de riscos, controle e integridade, que são postos em prática por meio de instrumentos de governança.

Aqui destacamos nossos principais instrumentos de governança institucionais:

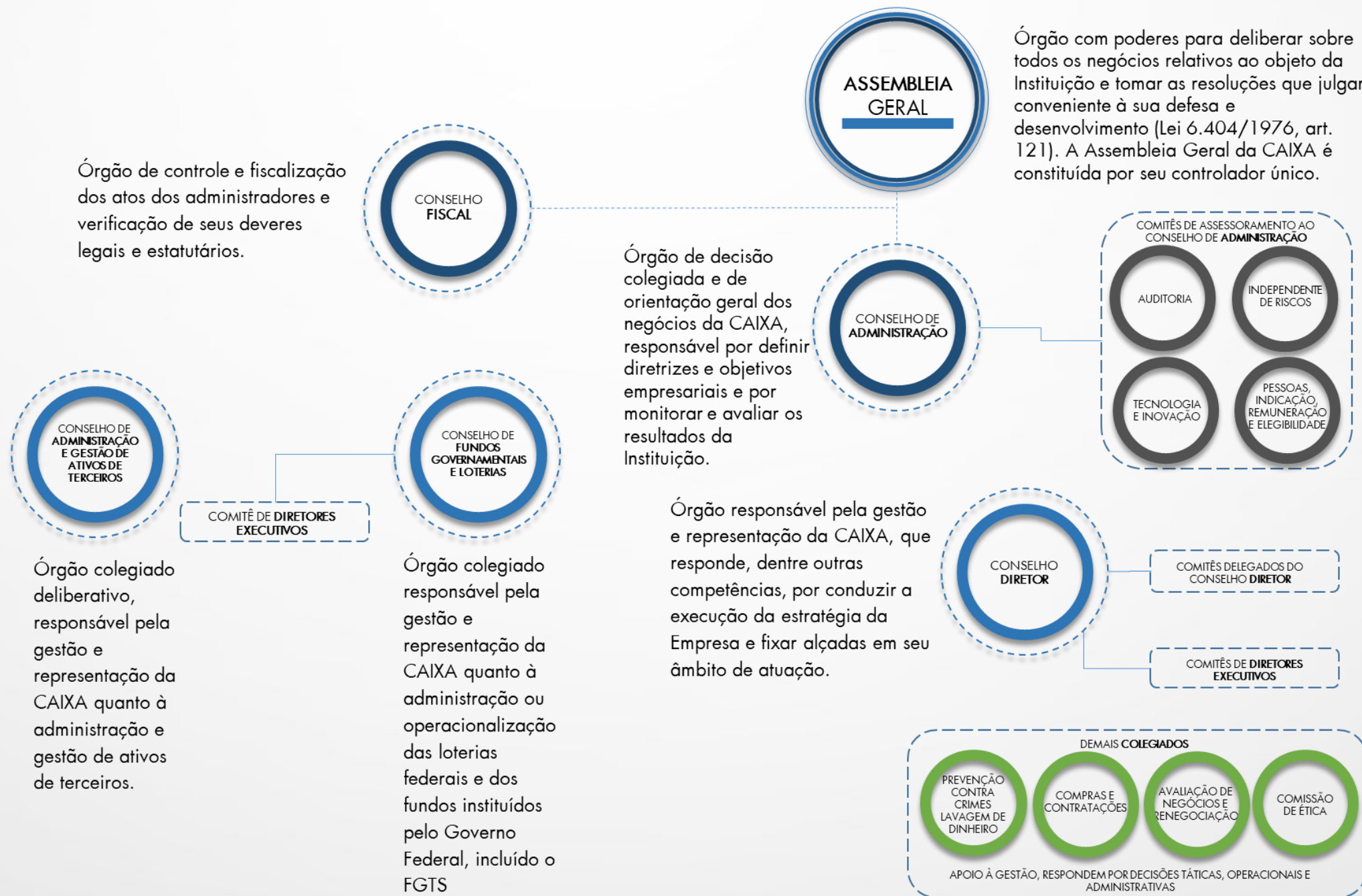
- Estatuto Social - Rege e estabelece a forma de funcionamento da Instituição, definindo as linhas de orientação alinhadas à legislação.
- Políticas - Conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da CAIXA.
- Regimentos - Apresentam as competências dos colegiados, alinhado ao Estatuto e as diretrizes estratégicas.
- Normativos - Conjunto de normas e procedimentos relativos a um produto, atividade, serviço ou assunto a ser observado pelos empregados da CAIXA no exercício de suas atribuições.
- Regime de Alçadas - Engloba um conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente para aprovação de negócios, operações de crédito, compras e contratações, entre outros.
- Carta Anual de Políticas Públicas – Documento que descreve os compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas e dos seus respectivos impactos econômico-financeiros.
- Código de Conduta e Ética – Estabelece valores e princípios que apoiam cultura organizacional no cumprimento de regras e regulamentos e no desenvolvimento contínuo dos empregados, membros do Conselho de Administração.

O Modelo de Governança Corporativa CAIXA consolida os mecanismos envolvidos em um ambiente integrado e interdependente.



Estrutura de Colegiados

Nossa Administração está estruturada de forma a privilegiar a deliberação colegiada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os nossos interesses e das nossas subsidiárias. Assim, há equilíbrio entre decisões colegiadas e a autonomia individual dos gestores, por meio de mecanismos de responsabilização pelas decisões tomadas.



Mais informações sobre nossa estrutura podem ser consultadas em nosso site.

Governança Corporativa



Os dispositivos que regulam atribuições de nossos conselhos podem ser consultados em nosso Estatuto.

Estatuto Social



Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo

CAIXA | RG 11

Novo Modelo de Colegiados

De forma a aprimorar o processo decisório da Alta Administração, foi aprovado nas nossas instâncias o novo Modelo de Colegiados, que se encontra em fase de implantação no ano de 2020.

A respeito do Modelo de Colegiados, cabe ressaltar que o aperfeiçoamento da governança corporativa representa uma das diretrizes estratégicas da alta administração para o nosso conglomerado, e permitirá fomentar a adequada avaliação de operações e a mitigação de riscos futuros, além de contribuir para aumentar a nossa lucratividade de forma consistente.

O constante aperfeiçoamento da governança corporativa tem papel vital na proteção da nossa instituição e no aprimoramento dos mecanismos de responsabilização dos dirigentes, processo que colabora para maximizar a criação de valor na nossa instituição e propicia elementos para a tomada de decisões estratégicas, resultando em uma gestão mais transparente e atendendo ao propósito de agregar mais segurança aos investidores.

Aprimoramento das práticas de governança corporativa ocorrido em 2019

Dentre os aprimoramentos das práticas de governança corporativa ocorridos em 2019, destacam-se:

- Alterações no Estatuto Social da CAIXA visando alinhamento com a estrutura organizacional vigente, melhoria da atuação do Conselho de Administração e da governança corporativa

do Conglomerado CAIXA, e cumprimento de recomendações recebidas (órgãos supervisores, colegiados da CAIXA), dando início ao processo de construção de um Estatuto mais claro, conciso e objetivo, alinhado às melhores práticas e recomendações de governança do mercado;

- Revisão dos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração com objetivo de otimizar o desempenho do Conglomerado, para que aspectos de transparência e equidade elevem o grau de maturidade da Empresa, por meio de resultados sustentáveis;
- Revisão dos colegiados da alta gestão, buscando uma atuação mais estratégica, com caráter deliberativo e atuação em temas relevantes e de grande impacto;
- Criação de Comitês de Diretores Executivos, também com caráter deliberativo a fim de dar vazão às demandas do dia a dia da gestão, bem como na qualificação de matérias a serem submetidas à alta gestão, aumentando assim a segurança nas decisões;
- Participação mais ativa dos Diretores Executivos na governança por meio do reequilíbrio de responsabilidades e propiciando a participação de todos os dirigentes na cadeia decisória;
- Reequilíbrio de alçadas decisórias entre as instâncias de governança, permitindo que a operação ocorra com maior eficiência;
- Simplificação do fluxo decisório de matérias a serem levadas

à alta gestão para deliberação;

- Aprimoramento dos instrumentos de governança e controles internos, com destaque para o processo de escolha e nomeação de dirigentes por meio de seleção pública coordenada por empresa especializada em realizar o recrutamento e seleção de executivos;
- Contratação de canal externo e independente para recebimento de denúncias;
- Criação da Diretoria Executiva de Controles Internos (DECOI) e da Diretoria de Auditoria (DIAUD), em processo de implantação.

Também merece registro a certificação recebida pela CAIXA no 4º Ciclo de Avaliação do Indicador de Governança (IG-SEST), instrumento que tem por objetivo acompanhar a qualidade da governança das empresas estatais federais, para fins de mensuração do cumprimento de requisitos exigidos por leis, decretos, resoluções e outros documentos, buscando conformidade com as melhores práticas de mercado para as empresas estatais federais de controle direto da União.

Obtivemos nota máxima no 4º Ciclo, fato que demonstra a contínua evolução e o elevado nível de maturidade em relação às nossas práticas de governança corporativa. A partir do 3º Ciclo, o IG-SEST, além da conformidade, incorporou a visão da efetividade dos instrumentos de governança das estatais federais, englobando itens de boas práticas de governança.



Fonte: Ministério da Economia



Modelo de Negócios

Nosso modelo de negócios explica a maneira que atuamos no mercado, e o resultado de nossa atuação.

Nossos Capitais



aplicados aos

Nossos Negócios



Resultaram em:

- R\$ 11,3 bilhões
Pagamento de IHCD
- R\$ 2,4 bilhões
Pagamento de JCP** e Dividendos
- R\$ 7,9 bilhões
Destinação social com Loterias
- R\$ 30,7 bilhões
Benefícios Sociais
- R\$ 318,9 bilhões
Benefícios ao trabalhador
- R\$ 6,3 bilhões
Impostos federais, estaduais e municipais
- R\$ 1,5 bilhão
Aluguéis
- R\$ 20,8 bilhões
Salários

Impacto Natural

- 653,4 GWh - Energia
- 1.526.527 m³ - Água
- 2.392 Ton - Papel

**JCP- Juros sobre capital próprio

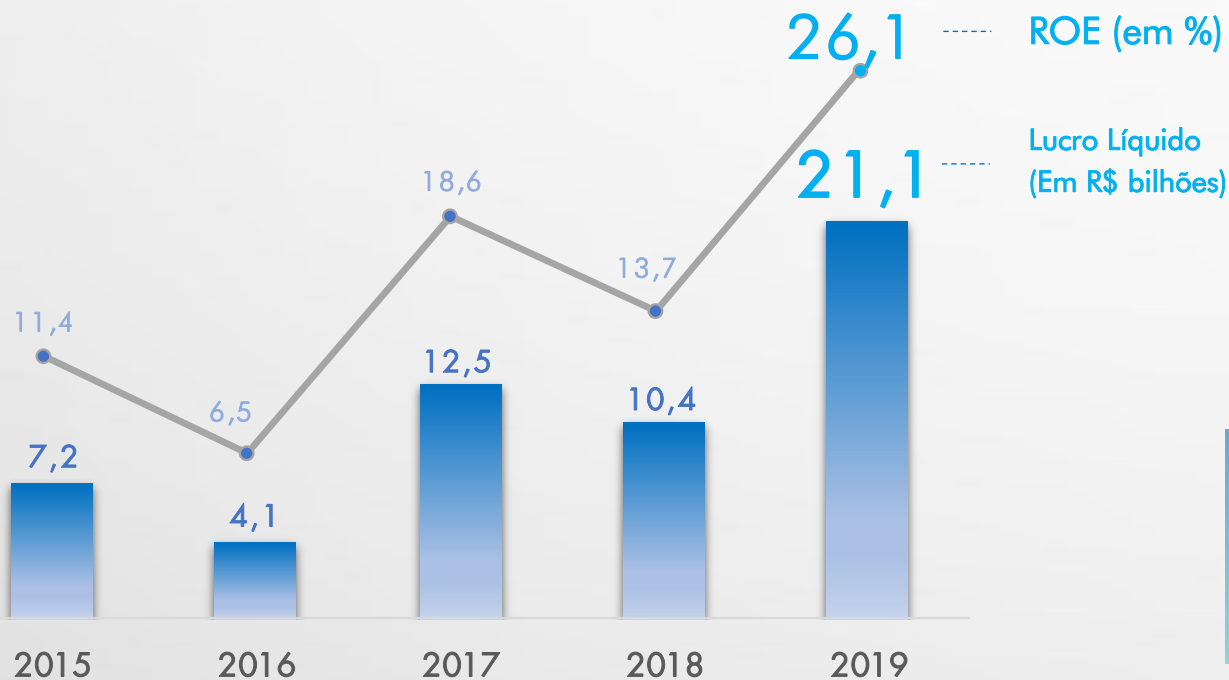
Em 2019, atingimos o lucro líquido de

R\$21,1 bilhões

Este número histórico mostra a contínua e sólida evolução em nosso resultado, ampliando nossa capacidade de enfrentar nossos desafios como banco e como empresa pública.

Nosso ROE atingiu **26,1%**, também um resultado expressivo. ROE é a sigla para o termo em inglês *Return on Equity*, que significa Retorno sobre o Patrimônio. Este é um indicador que mede a capacidade de agregar valor de uma empresa a partir de seus próprios recursos e do dinheiro de investidores.

Ao longo deste documento, apresentaremos como nossas principais áreas construíram este resultado.



103,3% Maior que o do ano anterior

Participação em outras sociedades

O nosso conglomerado compreende o conjunto de empresas formado pela CAIXA, por suas subsidiárias integrais e pelas empresas das quais possuímos participação societária direta ou indireta, tendo como objetivos: a otimização de oportunidades de negócio, a complementariedade de produtos e serviços e a ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias da CAIXA.

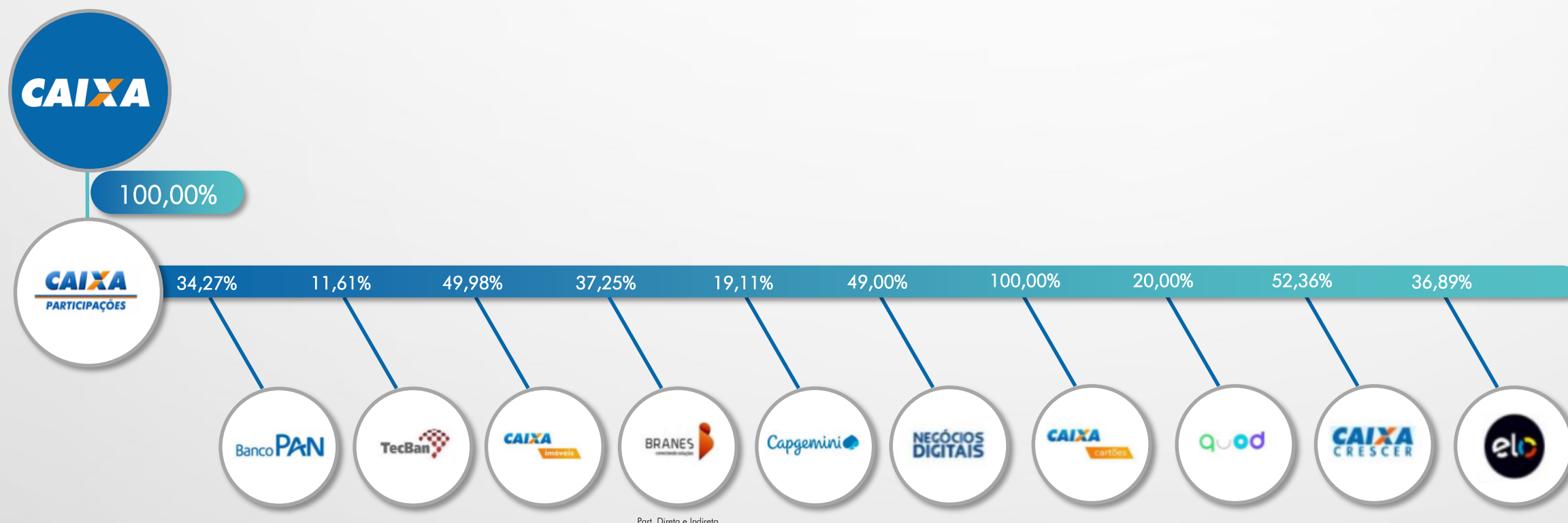
São nossas subsidiárias integrais: CAIXA Participações S.A., Caixa Seguridade Participações S.A., CAIXA Loterias S.A., essa última em fase pré-operacional. Em 2019, foi aprovada a alteração da vinculação societária da CAIXA Cartões Holding S.A. da CAIXA Participações S.A. para nós.

De modo a fortalecer a governança corporativa, adotamos princípios e diretrizes que norteiam a gestão das empresas que integram o nosso Conglomerado, bem como as atividades de monitoramento de resultados e de avaliação quanto à manutenção dos investimentos, conforme consignado na nossa política do Conglomerado.

A CAIXAPAR e a Caixa Seguridade têm o objetivo de gerir as participações societárias, observando a legislação aplicável e as diretrizes da controladora.

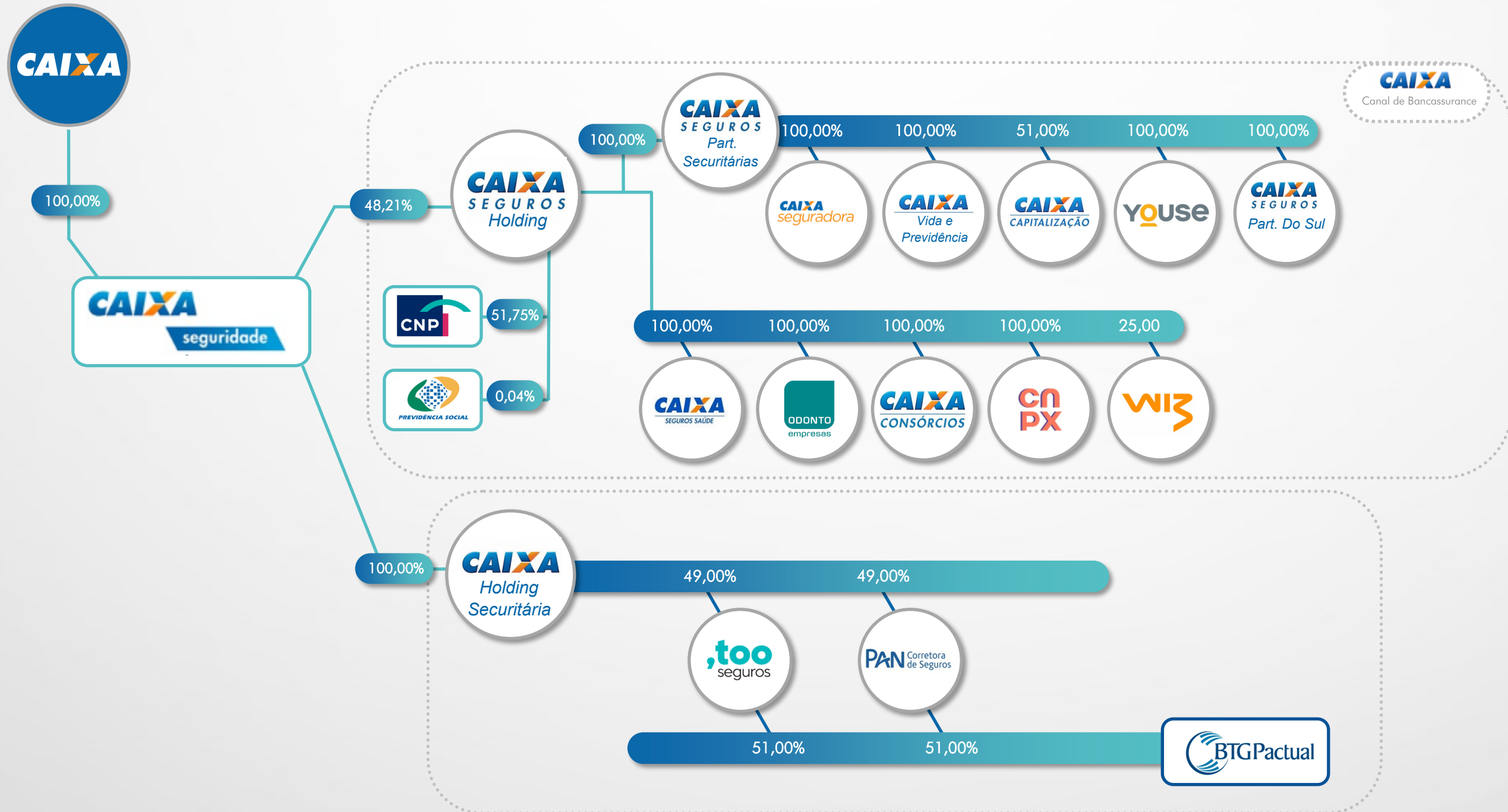
CAIXAPAR

É o nosso braço estratégico nos negócios relativos a participações societárias de longo prazo, atuando em setores específicos da economia, ligados a atividades complementares e similares aos negócios de sua Controladora.



Caixa Seguridade

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



Participações diretas da CAIXA

As decisões de investimento são baseadas em oportunidades de negócio, na complementaridade dos produtos e serviços e na ampliação do suporte aos nossos macroprocessos e estratégias.

BIAPE E BIAPE INTERNACIONAL LTDA. 30,25%

Cooperar para o desenvolvimento do mercado interamericano de poupança e empréstimo (Banco em liquidação)

CIP – CÂMARA INTERBANCÁRIA DE PAGAMENTOS 8,32%

Participar da câmara interbancária de pagamentos para possibilitar a transferência de Fundos e outros ativos financeiros, compensação e liquidação no âmbito do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

B3 S/A – BRASIL, BOLSA, BALCÃO 0,02%

Participar da central de custódia e liquidação para registro, custódia, negociação e liquidação de ativos e títulos no âmbito do sistema financeiro.

GALGO 6,67%

Desenvolver soluções que padronizem e otimizem as transferências de informações entre as instituições que atuam nos mercados financeiro e de capitais.

Modelo de governança da entidade em relação às empresas do Conglomerado

Estabelecemos práticas de governança por meio de instrumentos societários e negociais, que definem papéis e responsabilidades de cada empresa do nosso Conglomerado. Promovendo a integração das governanças entre os órgãos colegiados com vistas ao alinhamento estratégico, ao alcance dos resultados esperados e a sustentabilidade dos negócios.

No papel de controladora, realizamos o acompanhamento e monitoramento das empresas nas seguintes dimensões:

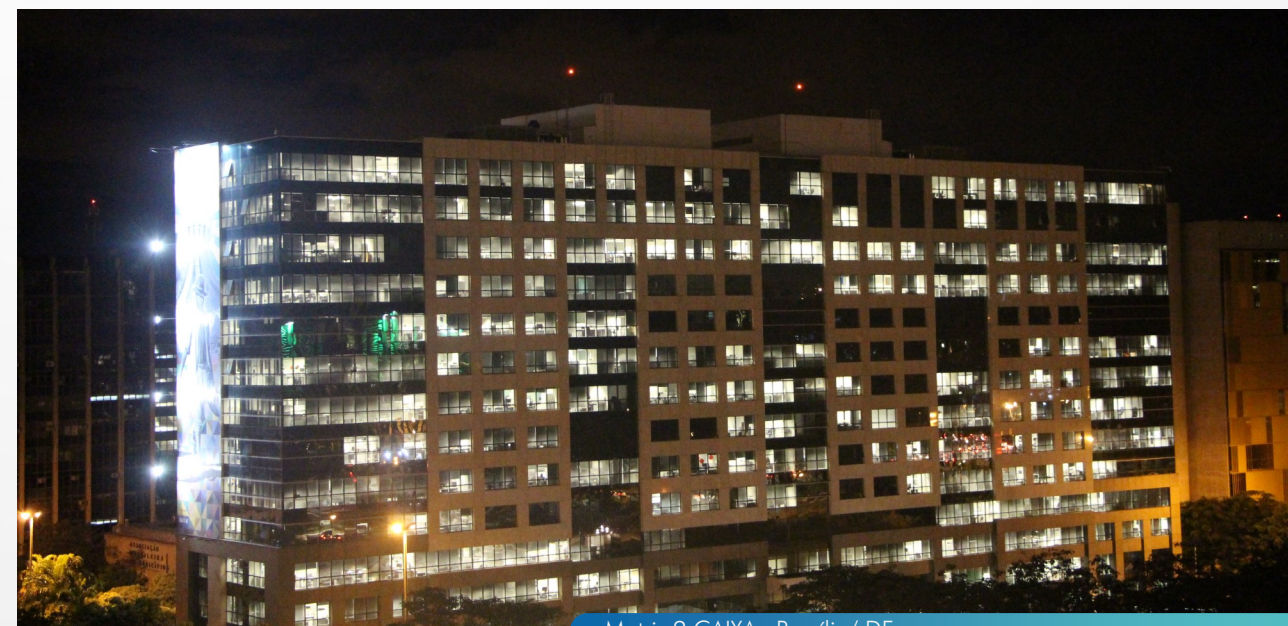
- Estratégica e de Governança;
- Societária e Jurídica;
- Negocial;
- Econômico-financeira;
- Riscos e Controles internos.

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

Em 2019, foram aprovadas sistemáticas para orientar os estudos e implementação de projetos de desinvestimentos e de parcerias estratégicas, conforme legislação aplicável, alinhadas às boas práticas de mercado e às orientações dos órgãos reguladores.

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

Como boa prática de governança, recomendamos às nossas subsidiárias a adesão às sistemáticas estabelecidas para os projetos de desinvestimentos e de parcerias estratégicas, com as devidas adequações em relação à estrutura organizacional e governança de cada empresa, visando alinhamento de gestão e a sustentabilidade dos negócios.



Matriz 2 CAIXA– Brasília/ DF

Relacionamento com a sociedade e partes interessadas

Ao longo da nossa trajetória, estabelecemos estreitas relações com a população ao atender suas necessidades imediatas como poupança, empréstimos, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, crédito educativo, financiamento habitacional e transferência de benefícios sociais, dentre outras.

Neste sentido, permanecemos como uma das principais instituições parceiras do Governo Federal na concretização de políticas públicas, por meio de estratégias de negócios e da operação de programas responsáveis por gerar renda, melhorar a qualidade de vida e apoiar os trabalhadores e cidadãos de todo o País.

Conduzimos o relacionamento com os clientes e usuários por meio da Política de Relacionamento com o Cliente (PRC), observando os mais altos padrões éticos e as melhores práticas de mercado de maneira a alcançar a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

A PRC tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários desde o seu primeiro atendimento na nossa instituição até a definição das estratégias de atendimento e negócios, do desenvolvimento destas e da pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Também visa propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da CAIXA, tendo como foco principal a satisfação do cliente.

Como diretrizes da PRC, adotamos o conjunto de instruções ou indicações para se tratar e levar a termo um plano, uma ação ou um negócio, e, como princípios, os preceitos elementares ou os requisitos que a nossa organização deve observar a priori na realização de suas atividades, traçando assim a conduta exigida em qualquer relacionamento, operação, serviço ou atividade nos âmbitos interno e externo. Preceito que fundamenta uma ou mais diretrizes.

Programa CDP Supply Chain

- Questionário sobre o gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa e uso da água em operações dos fornecedores

Somos membros do CDP *Supply Chain* desde 2016 e, desde então, trabalhamos em parceria com o CDP para a construção de estratégias de engajamento de fornecedores, por meio da análise dos riscos e oportunidades e ampliação de conhecimentos e experiências relacionados às mudanças climáticas e à crise hídrica. Tal ação está totalmente alinhada à nossa política de compras sustentáveis e relacionamento com fornecedores.

Nossos fornecedores selecionados são convidados a responder um questionário sobre o gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa e uso da água em suas operações. Para isso, recebem capacitação para melhor compreensão dos riscos e oportunidades relacionados a esses temas para o seu negócio.

A edição de 2019 do treinamento acima referenciado foi realizada na CAIXA para os fornecedores de bancos filiados ao CDP. Tal evento contou com divulgação interna no jornal da CAIXA devido à necessidade de propagação da temática.

Em novembro de 2019, o CDP apresentou os resultados obtidos aos gestores operacionais/fiscais dos contratos.

Em nossa empresa, a questão da sustentabilidade faz parte do Plano Estratégico do Conglomerado e a empresa sempre busca, em suas contratações, reduzir o custo e o impacto ambiental. Por exemplo, existem inúmeros editais e termos de referência com requisitos de responsabilidade socioambiental. No caso de equipamentos e edificações são comuns exigências na especificação que comprovem a eficiência energética dos equipamentos, reduzindo as emissões de carbono, por consequência, e o consumo de recursos naturais. Nas aquisições de suprimentos, são exigidas certificações ambientais e de produção para mobiliário e certificações ambientais para papel.

Combate ao Trabalho Análogo à Escravidão

Em atendimento ao nosso dever de diligência sobre questões ambientais vinculadas à nossa cadeia de fornecimento e de identificação dos riscos socioambientais inerentes e derivados do processo evidenciado pela Resolução BACEN nº 4.327, começamos um processo de cruzamento entre o cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas a de escravo fornecido pelo Ministério Público do Trabalho com a lista de fornecedores da CAIXA (CNPJ).

Apesar de sempre verificar a citada lista ao realizar nova contratação ou alteração contratual, não havia um monitoramento contínuo dos nossos contratos vigentes, o que verificamos ser necessário devido ao caráter de contínua atualização da lista.

Principais eventos societários ocorridos no exercício

Não foram realizados eventos societários relativos a fusões, incorporações e cisões de participações estratégicas vinculadas à nossa empresa no exercício de 2019.

Também não houve eventos societários relativos a fusões, incorporações e cisões nas participações da Caixa Seguridade no exercício de 2019.

Em 2019, a Caixa Seguridade Participações S.A. assinou acordos de associação para a formação de 2 novas *joint ventures*, uma para os ramos Vida, Prestamista e Previdência e outra para os ramos habitacional e residencial. O fechamento da operação se encerra em janeiro de 2021, após aprovações da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), do Banco Central do Brasil (BACEN) e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Informamos, ainda, que, em 2019, a CAIXAPAR alienou participação na empresa CIBRASEC, constituiu a subsidiária integral CAIXA Cartões Holding S.A. e alterou a participação no Banco PAN.

Ambiente Externo

No cenário internacional, o ano de 2019 foi marcado pela desaceleração do ritmo de crescimento da economia mundial, em meio a um ambiente de incertezas em torno de questões como as disputas comerciais entre Estados Unidos e China. Nos últimos meses do ano, indicadores de atividade econômica passaram a sinalizar relativa estabilização do crescimento mundial, com a diluição parcial dessas incertezas.

O desempenho moderado da economia global e a baixa inflação nas economias avançadas levaram os principais bancos centrais do mundo a manter suas políticas monetárias expansionistas.

No Brasil, em que pese a piora do déficit em transações correntes, o fluxo positivo dos investimentos diretos no país e o saldo significativo de reservas internacionais contribuíram para o país absorver parte da volatilidade do cenário externo.

Em termos de desempenho da atividade econômica brasileira, o Produto Interno Bruto (PIB) encerrou 2019 com crescimento de 1,1%. A economia mostrou aceleração no segundo semestre, com a contribuição da liberação de saldos do (FGTS) e das taxas de juros em níveis historicamente baixos.

Destaque para a aprovação da Reforma da Previdência, que contribuiu para uma perspectiva mais benigna para as contas públicas, com impactos positivos sobre a confiança dos agentes e a percepção de risco.

A expectativa de retomada gradual do crescimento representa uma oportunidade para o setor bancário, devido aos efeitos positivos sobre a demanda por crédito.

O nível de desemprego doméstico também respondeu ao desempenho da atividade econômica, recuando de forma gradual ao longo do ano. Contudo, o nível de ociosidade no mercado de trabalho ainda se encontra em patamares elevados.

A expectativa de continuidade da recuperação do mercado de trabalho ao longo dos próximos anos representa uma oportunidade, não só por influenciar a redução da inadimplência, mas também por ter efeitos positivos sobre a demanda por crédito.

A inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), acumulou alta de 4,31% em 2019. Embora tenha se mantido em patamar confortável durante grande parte do ano, houve pressões pontuais, principalmente nos preços de alimentos, concentradas nos primeiros e nos últimos meses de 2019. Os preços administrados também contribuíram para uma inflação mais alta em 2019. Já os preços de itens menos voláteis, que são melhores indicadores de tendência geral de preços, seguiram trajetórias confortáveis ao longo de todo o último ano.

O avanço na direção do reequilíbrio das contas públicas, a inflação, tanto corrente como prospectiva, próxima de suas metas e a ociosidade da economia ainda elevada permitiram, em contexto de políticas monetárias expansionistas no mundo, a redução taxa SELIC para o menor patamar da série histórica, encerrando o ano em 4,50%. Essa queda das taxas de juros constitui uma oportunidade para a redução do custo das captações dos bancos, que, em sua maioria, são pós-fixadas. Da mesma forma, menores patamares da taxa Selic são uma oportunidade, mesmo que indiretamente, de redução das taxas de inadimplência, pois taxas menores de juros permitem melhora na capacidade de pagamento dos clientes. Entretanto, menores taxas de juros podem trazer desafios no sentido de rentabilização de ativos, principalmente os de Tesouraria.



Governança, Estratégia e Alocação de Recursos



Planejamento Estratégico

Durante o exercício de 2019, realizamos a reedição da estratégia corporativa do nosso Conglomerado, 2019-2023, a fim de fazer frente aos desafios de mercado e incorporar as diretrizes da Alta Administração. As diretrizes da Alta Administração foram distribuídas em seis Eixos de Gestão, que contribuíram para a definição das Prioridades Estratégicas, explicados a seguir:



Tecnologia

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI contempla as necessidades estratégicas da função tecnologia advindas das Estratégias de Clientes e Canais, dos Planos Funcionais e da própria Tecnologia, considerando a análise do diagnóstico interno e a análise de mercado. Dessa forma, garante-se o desdobramento do Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA para o melhor uso e promoção dos recursos tecnológicos da nossa empresa.

O principal executor do PETI é o Plano Diretor de Tecnologia - PDTI, um instrumento de Governança que busca garantir o alcance dos objetivos estratégicos definidos.

O PDTI é composto por projetos distribuídos entre as carteiras de Projetos Corporativos com impacto na TI e pela carteira de Projetos Estruturantes de TI.

Os Projetos Corporativos são as iniciativas estratégicas das Unidades de Negócios e Funcionais e os Projetos Estruturantes são as iniciativas da TI que têm como objetivo dar sustentabilidade para a TI cumprir o seu mandato e suportar o alcance da estratégia, por meio de processos mais eficientes, rotinas simplificadas, tarefas automatizadas e desenvolvimento de serviços inovadores e integrados.

O novo PDTI 2020-2021 encontra-se em fase de elaboração.



Planejamento de recursos necessários para o alcance dos objetivos estabelecidos para o exercício

Quanto à gestão orçamentária, a CAIXA teve seu Plano de Dispendios Globais aprovado por meio do Decreto 9.611 de 14 de dezembro de 2018, que foi acompanhado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia, durante o ano de 2019, de acordo com diretrizes emanadas por aquele órgão.

Na gestão contábil, adota as normas contábeis emitidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo BACEN e se utiliza, como melhor prática, dos requisitos dos Pronunciamentos Técnicos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), quando esses não se apresentam conflitantes com as regras emanadas pelo órgão regulador.

Atua em conformidade com os normativos e ferramentas adotadas no âmbito dos controles internos da organização para implementação de normas contábeis aplicáveis aos negócios, operações e serviços da CAIXA, desde a indicação de impacto da norma contábil externa para a instituição até a definição de procedimentos e rotinas contábeis decorrentes de seus produtos e serviços.

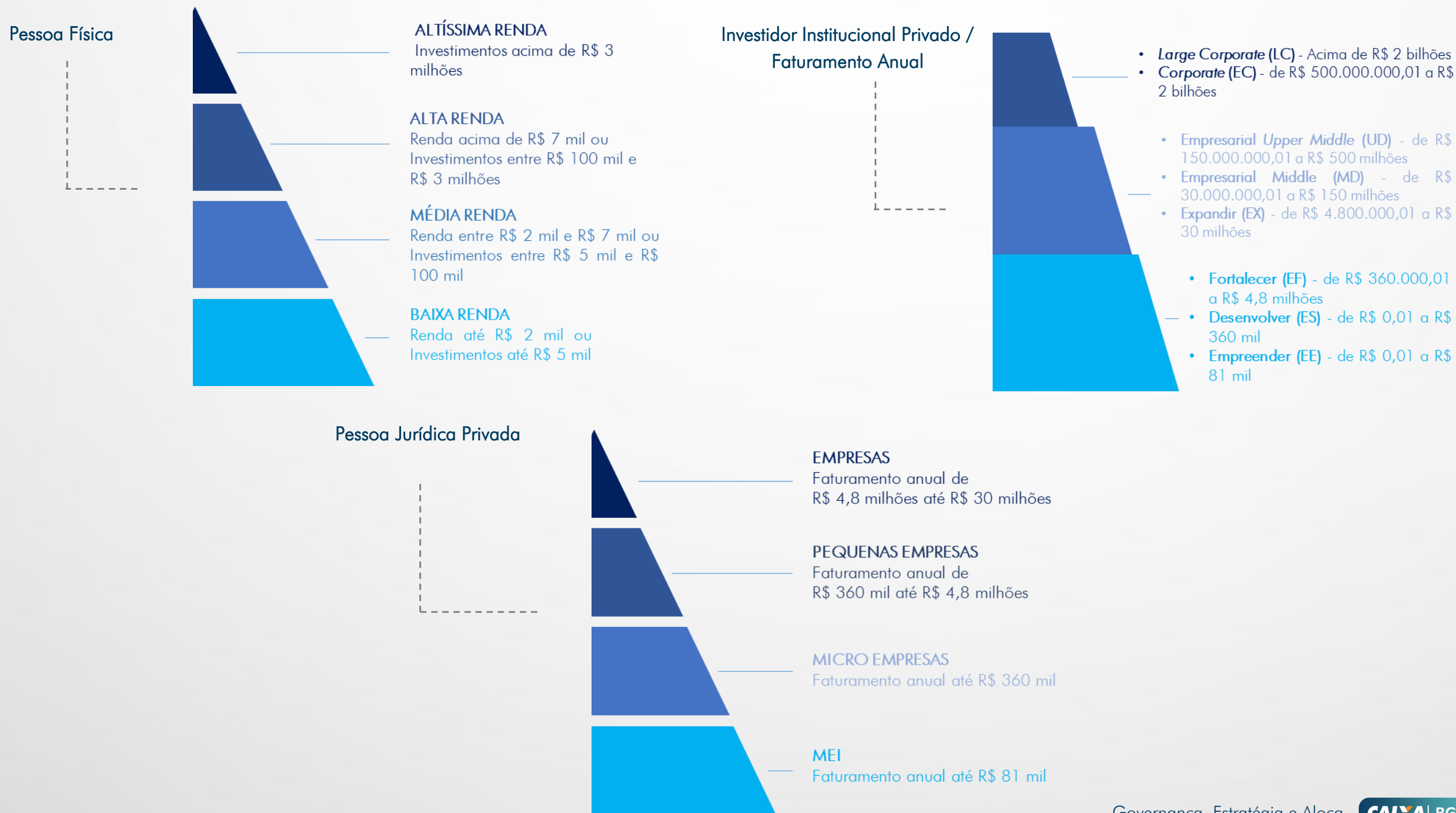
Possui processo de análise e consistência segregado, atuando de forma a qualificar as informações contábeis da CAIXA.

Tem os seus processos e suas definições contábeis sujeitas à avaliação da auditoria interna e do controle interno da instituição.

Submete, às instâncias de governança Conselho Diretor (CD), Comitê de Auditoria (COAUD), Conselho Fiscal (CF) e Conselho de Administração (CA), as suas Demonstrações Contábeis para emissão opinião e aprovação e, por fim, tem suas Demonstrações Contábeis Auditadas por Auditoria Independente.

Estratégias de Negócios e Planos de Implementação

A composição dos nossos negócios está segmentada de acordo com o perfil dos nossos clientes e principais operações realizadas:



Principais Programas, Projetos e Iniciativas

Varejo e Canais

Prestamos serviços bancários em nossos canais por meio de operações ativas, passivas e acessórias, com foco no incentivo à poupança e fomento ao crédito em todas as regiões do País, contribuindo de forma expressiva na melhoria de vida da população, disponibilizando crédito e serviços bancários para pessoas físicas e jurídicas. Assim, a nossa estratégia do segmento de Varejo, que contempla as estratégias de produtos e clientes, estabeleceu os seguintes pilares de atuação:

Otimização dos modelos de negócios atuais

Capturar valor nos modelos de negócios vigentes, implantando alavancas de eficiência com foco na exploração de ociosidades, gerando mais oportunidades de negócio com portfólio atual.

Revisão das jornadas dos clientes e empregados

Otimizar processos-chave para obtenção de resultados.

Novos Modelos de Negócios para o Varejo

Viabilizar os nossos pontos fortes e vantagens competitivas para construção de novos modelos de negócios com clientes, preparando o Varejo para os desafios e oportunidades futuras.

Prioridades da Gestão

Trazer foco estratégico e evidenciar projetos alinhados com as nossas prioridades atuais (microcrédito, consignado, cartões, educação financeira, outros).

Para os próximos 4 anos, as estratégias abrangem o seguinte espectro de atuação:

- A consolidação da liderança junto à população de baixa renda;
- O nosso posicionamento como o principal banco da classe média e atuação no mercado de alta renda;
- A atuação como parceiro e impulsionador de negócios sustentáveis da Micro e Pequena Empresa (MPE);

- A liderança nos mercados de microcrédito e consignado;
- A relevância no ecossistema de meios de pagamentos;
- A rentabilização do varejo com novos modelos de negócios;
- Atuação como o segundo maior *player* do mercado de agro-negócio.

A nossa atuação no varejo é pautada na política interna de relacionamento com clientes, na busca pela inovação em projetos e processos, de forma a desenvolver produtos, rever fluxos para comercialização em canais menos onerosos, promover ações para mitigação de riscos, melhoria da experiência do cliente, bem como, o incremento sustentável de receitas.

Direcionada pelo **Planejamento Estratégico do nosso Conglomerado**, buscamos atuar sempre pautados pelas prioridades estratégicas definidas pela nossa Governança, com destaque para

simplificar, acelerar e melhorar a produtividade com a gestão eficiente de recursos, aplicar novas tecnologias de forma estruturada e consistente para crescer e aprimorar a gestão do Conglomerado para garantir a complementaridade dos negócios e a nossa sustentabilidade .

Ainda no âmbito do Planejamento Estratégico 2019/2023, definimos dentre nossos objetivos estratégicos “Oferecer canais físicos e digitais com foco na disponibilidade ao cliente”, trabalhando continuamente para disponibilizar canais e atendimento eficientes, com processos simples e ágeis para toda a população brasileira, além de “Elevar a satisfação dos clientes”.

Nossa ambição e as ações visam incentivar o uso dos meios digitais e oferecer uma rede completa e sustentável de atendimento, explorando a capilaridade por meio de canais físicos, proporcionando uma experiência *omnichannel* que eleve o patamar de relacionamento com os clientes garantindo excelência no seu contato

com a nossa empresa.

A Estratégia e Operações de Canais compreende todas as plataformas e interfaces para prestar atendimento, oferecer produtos e serviços aos clientes, na forma que ele deseja, otimizando a eficiência e garantindo o relacionamento e a sustentabilidade nos negócios.

As definições estratégicas abrangem todos os nossos canais, quais sejam:



Canais Digitais – Canais que permitem interação com o cliente por meio da *internet*, sem contato presencial, como *Internet Banking*, *Mobile*, Aplicativos, Mídias Sociais entre outros.



Canais Físicos – Canais que permitem atendimento presencial, assistido ou não, aos clientes como Agências, Postos de Atendimento, Superintendências, Plataformas Negociais, Correspondentes CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas e Terminais de Autoatendimento.



Canais Remotos – Canais que permitem o atendimento sem a presença física do cliente, valendo-se de diversos meios de interação como *chat*, *telefone*, *bots*, Unidade de Resposta Audível (URA), utilizando *telefone* ou *internet*.

Principais Programas, Projetos e Iniciativas

Atacado

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

A partir das estratégias descritas na tabela 3.4 presente abaixo, foram definidos os seguintes objetivos:

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

Objetivos da Estratégia de Atacado:

Segmento	Objetivo
Empresarial (Faturamento entre R\$ 30 milhões e R\$ 150 milhões) Empresarial Mais (Faturamento entre R\$ 150 milhões e R\$ 500 milhões)	Buscar liderança junto ao segmento, procurando ser o Banco de primeiro relacionamento, assegurando rentabilidade ajustada a risco e capital, explorando liderança e <i>cross-sell</i> .
Corporativo (Faturamento entre R\$ 500 milhões e R\$ 2 bilhões) Corporativo Ultra (Faturamento acima de R\$ 2 bilhões)	Competir frente aos segmentos, explorando balanço de maneira seletiva mantendo a premissa de assegurar a rentabilidade ajustada a risco e capital em cada operação, e ainda incrementando com <i>cross-sell</i> de serviços, incluindo Mercado de Capitais e produtos estruturados.

Para implementação da estratégia e alcance dos resultados esperados, visando alinhar a CAIXA às melhores práticas de mercado e governança, em 2019, o foco prioritário foi a aprovação da implantação da Rede Negocial do Atacado da CAIXA, a partir de uma rede exclusiva dedicada ao atendimento do segmento de atacado, trazendo uma presença de qualidade em nível nacional por meio de atuação nas principais regiões do país. Esta rede concentra o atendimento de todas as empresas privadas de médio e grande porte, exceto empresas da Administração Pública, em unidades com recursos mais otimizados que promoverá maior especialização do atendimento aos clientes e melhoria dos processos com minimização de riscos e maior eficiência.

De forma prática, foram abertas as seguintes unidades:

Para o Segmento Corporativo e Corporativo Ultra:

- 8 unidades do tipo Superintendência Executiva Corporativo (SEC), de abrangência regional, na forma de canal diferenciado, exclusivo e independente, com verticalização e especialização no atendimento a clientes dos segmentos Corporativo e Corporativo Ultra, contemplando o relacionamento e a finalização dos negócios.

Para o Segmento Empresarial e Empresarial Mais:

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

Além das unidades de distribuição do Atacado (rede), com intuito de enrobustecer a oferta de crédito ("*off-the-balance-sheet*"), e com objetivo de melhor posicionar a CAIXA no mercado de capitais, foi criada a Diretoria Mercado de Capitais, em cujos mandatos estão os

Negócios de Banco de Investimento no Mercado de Capitais e Operações de Tesouraria Bancária. Tal estrutura vinculada diretamente ao Atacado permitirá atender o cliente de forma mais ampla e completa em suas necessidades.

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

Fundos

Oferecemos nossa expertise na gestão de recursos financeiros, por meio de uma grande gama de produtos, como fundos de Renda Fixa, Renda Variável, Multimercado, Estruturados e Ações.

Nossa ambição estratégica consiste em **umentar a Receita com Prestação de Serviço com os produtos que oferecemos, com objetivo final de maximizar o resultado do Banco, com atuação assertiva nos segmentos de Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Institucional e Governo, permanecendo relevante na classe de fundos Renda Fixa, porém, expandindo a atuação para incrementar o portfólio de produtos de renda variável, multimercado e estruturados, e explorando a base de clientes com atuação em canais alternativos, com destaque para o digital.**

O resultado almejado é a expansão consistente da base de cotistas por meio de um portfólio amplo formado por produtos adequados a todos os perfis de clientes e aderentes ao cenário econômico, distribuídos de forma responsável e eficiente por meio dos diversos canais de distribuição, com objetivo de aumentar, de forma sustentável, o resultado advindo de fundos de investimento.

Governo

No segmento Governo, atuamos como agente de políticas públicas para a transformação social do país, com o pagamento de benefícios, programas sociais, oferta de financiamentos ao Setor Público, Parcerias Público Privadas, dentre outros serviços.

Principais Programas, Projetos e Iniciativas

Nossa atuação tem como diretriz o Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA 2019/2023, em especial os objetivos estratégicos a seguir:

- Ser o principal parceiro do Governo em todos os seus negócios;
- Desenvolver processos simples e ágeis;
- Dinamizar e inovar em soluções para os clientes;
- Promover a transformação social por meio do desenvolvimento sustentável e;
- Fortalecer a meritocracia e desenvolver competências estratégicas.

Temos o objetivo de fornecer soluções inovadoras para o Mercado Governo, contribuindo para o alcance da missão CAIXA na promoção do desenvolvimento sustentável do país e gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado.

Habitação

Somos reconhecidos nacionalmente como líderes do mercado imobiliário,

dada nossa tradição na concessão de financiamentos e solidez como instituição financeira pública.

Nossa gestão está orientada para a atualização e criação de produtos e serviços, a simplificação de processos, o fortalecimento da cultura de *compliance*, integridade e gerenciamento de riscos, a inovação e a adoção de novas tecnologias, visando crescer de forma sustentável em todos os seus negócios.

No âmbito do Planejamento Estratégico 2019/2023, definimos dentre nossos objetivos estratégicos “Ser o Banco da Habitação”, trabalhando continuamente para ser a instituição financeira de primeiro relacionamento de todos os segmentos de clientes com negócios de moradia, quais sejam, clientes pessoa física, empresas da construção civil, entidades sem fins lucrativos e governo, contando com unidades especializadas, de forma a proporcionar a melhor oferta de valor em moradia, favorecendo a fidelização e a ampliação dos relacionamentos negociais.

Sob a ótica da governança e alinhada ao objetivo estratégico de Garantir a Integridade da Gestão e a Efetividade da Governança, a empresa criou a Gerência Nacional Governança e Controle da Habitação em junho de 2019. A unidade, com vinculação à Diretoria

de Habitação, atua no aprimoramento da primeira linha de defesa, contribuindo ainda para difusão da cultura de Governança e Integridade dos processos. Auxilia ainda na padronização e qualificação do atendimento da 2ª e 3ª linha de defesa e atendimento a órgãos de controle, tendo sido acompanhadas 502 ações entre junho a dezembro, referentes a 31 ocorrências de controle interno e 41 trabalhos de auditoria.

Poupança

Um dos nossos principais focos é incentivar a população brasileira nos hábitos de poupança. A poupança da CAIXA é a opção de investimento mais segura, acessível e adequada a todos os perfis, desde os pequenos poupadores a grandes investidores. Além de ser garantida pelo governo, a poupança tem suas regras de funcionamento definidas pelo Banco Central. A remuneração é regulamentada por lei e corresponde a até 0,5% de juros ao mês, a depender da variação da SELIC, calculados sobre os valores depositados, acrescida da variação da TR – Taxa Referencial.



Residencial Vale Nascente, presidente Figueiredo/AM

Loterias

Oferecemos um amplo portfólio de produtos Lotéricos, como Mega-Sena, Lotofácil, Quina, Lotomania e Timemania.

A atuação das Loterias pauta-se nas alavancas estabelecidas pela Estratégia do Negócio Loterias, aprovada pela Resolução nº 360/2018 do Conselho de Fundos Governamentais e Loterias (CFGL) para o período 2018-2022:

- Ampliar a penetração de loterias no país
- Inovar em produtos lotéricos
- Redefinir o modelo de negócios

Nossa ambição é manter a liderança de Loterias e jogos no Brasil, inovando em produtos, repensando canais e modelos de negócios, de modo a promover o aumento da penetração de jogo no país e potencializar os resultados das Loterias Federais.

Temos como foco o reposicionamento das Loterias no mercado possibilitando o enfrentamento dos desafios da regulação e, principalmente, da concorrência - com a exploração de novas modalidades de loterias por operadores privados, além do mercado *offshore*.

Nesse cenário, nossas ações visam tornar o serviço de Loterias mais eficiente para a empresa, para os parceiros lotéricos, para o apostador e para os segmentos beneficiados pelos repasses sociais, a partir de iniciativas voltadas à melhoria das questões operacionais e de governança e do fortalecimento do relacionamento com a Rede Lotérica.

Infraestrutura

Em 2019 a CAIXA continuou atuando na concessão de crédito para os segmentos de saneamento e infraestrutura, em sintonia com o Plano Estratégico da empresa;

Ressalta-se que foram realizados ajustes organizacionais com vistas à melhoria do atendimento ao cliente, promovendo maior agilidade

na análise dos pedidos de financiamento e, por conseguinte, na concessão do crédito. Tais mudanças reforçaram as estratégias de governança e *compliance* em várias etapas da concessão dos créditos.

Caixa Seguridade

Nossa operação de seguridade oferece uma ampla variedade de apólices de seguro de vida e não vida, inclusive seguro habitacional, de ramos elementares e de automóveis, bem como planos de previdência privada, títulos de capitalização, consórcios, dentre outros. Tem também como importante fonte de recurso, a receita de acesso à rede de distribuição e de uso da marca CAIXA, pago pela CAIXA Seguradora pela comercialização de seus produtos nas agências e correspondentes bancários da CAIXA.

Em 2018, a Caixa Seguridade passou a adotar o *framework* do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) ERM 2017 no gerenciamento de riscos. Este modelo destaca a importância da gestão de riscos na definição e na execução da estratégia e na gestão do desempenho organizacional e prevê a definição de Declaração de Appetite a Riscos (*Risk Appetite Statement - RAS*).

Nesse contexto, a Companhia aprovou em 2019 sua Declaração de Appetite a Riscos, que é transversal a toda a empresa e foi integrada ao seu Planejamento Estratégico. Dessa forma, a Caixa Seguridade alinhou a gestão de riscos com a gestão de estratégia, na medida em que em que as práticas de gestão de riscos apoiam a identificação e avaliação de riscos que impactam o planejamento de forma prévia e integrada.

Para o período de 2020 a 2025, a Caixa Seguridade reviu seu Planejamento Estratégico consolidando a sua missão da seguinte forma:

Atuar no mercado de seguridade garantindo a satisfação dos nossos clientes, gerando resultados sustentáveis e valor aos acionistas.

A Companhia também reformulou os valores que norteiam os seus ideais de comportamento e resultados que devem estar presentes nas ações e relações dos membros estatutários, representantes e colaboradores da Caixa Seguridade com seus clientes, fornecedores e parceiros, conforme a seguir:

- **Orientação ao cliente:** Aperfeiçoar continuamente a experiência do cliente.
- **Inovação:** Gerar novas ideias e transformar digitalmente o nosso negócio.
- **Transparência:** Divulgar informações de forma clara e tempestiva, a fim de proporcionar o seu entendimento pelas partes interessadas.
- **Integridade:** Atuar respeitando os valores e princípios éticos e morais da Companhia, observando as leis e regimentos.
- **Comprometimento:** Agir como dono da empresa, focado na efetividade das ações.
- **Simplicidade:** Descomplicar o trabalho para ganhar agilidade e fazer mais com menos recursos

As iniciativas estratégicas, ações e projetos também foram deliberados considerando diversos aspectos, inclusive a ótica do custo (incluindo riscos) x benefícios (considerando as oportunidades).



CAIXAPAR

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

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

A CAIXAPAR possui Capital Social de R\$ 2.854.884 mil e Patrimônio Líquido de R\$ 3.404.120 mil, sendo que estão investidos R\$ 2.374.359 mil em participações societárias (posição 31/12/2019).

O objetivo primordial da CAIXAPAR é garantir o alinhamento da carteira de participações à estratégia da CAIXA, por meio do fortalecimento da governança e do ativismo societário, de forma a preservar o retorno dos investimentos superior ao custo do capital e aos riscos assumidos. Para o cumprimento dessa missão, a CAIXAPAR analisa cenários e efetua o monitoramento societário das participações e de seus resultados. Para utilização dos recursos necessários para o alcance dos objetivos traçados, a área de Planejamento e Controladoria efetua, anualmente, programação orçamentária, que é submetida ao Conselho de Administração da Companhia para análise, deliberação e aprovação. Ressalta-se que todos os recursos utilizados pela CAIXAPAR advêm do Capital Social que a Controladora destinou à Companhia no ato de sua constituição.

A seguir, listamos sua Missão, Visão e Valores:

Missão: Contribuir com a competitividade, o desenvolvimento empresarial e o papel social da CAIXA por meio da construção de arranjos societários e do exercício da governança corporativa.

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

Valores: Propósito, Compromisso, Ética, Liderança, Inovação, Desempenho e Meritocracia.

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

A sociedade, representada pelos órgãos reguladores e de fiscalização, se relaciona com a CAIXAPAR por meio da Diretoria de Governança e Riscos, que é responsável pelo atendimento aos questionamentos e demandas desses órgãos.

No intuito de garantir a legalidade e legitimidade dos atos, processos e procedimentos praticados, a CAIXAPAR mantém acordo de Compartilhamento de Estrutura com a área jurídica da Controladora, que mantém uma gerência nacional exclusiva para o apoio das coligadas e controladas do Conglomerado CAIXA, sendo que a Companhia faz uso desse corpo jurídico enviando questionamentos, consultas, e solicitando pareceres que são utilizados como subsídios para a tomada de decisão e efetivação dos negócios.

O acordo de compartilhamento com a Controladora não se limita às questões jurídicas, expandindo-se a determinados serviços especializados necessários ao exercício de sua atividade fim, dentre os quais destacamos as atividades de auditoria, controladoria, contabilidade, assessoria tributária. As despesas referentes a esses serviços são ressarcidas à CAIXA e, na CAIXAPAR, contabilizadas como despesas de convênio com a Controladora, que em 2019 foi de R\$ 7.648 mil.

Mecanismos, ações e atividades implementadas para garantir a legalidade, a economicidade, a eficiência, a eficácia e a legitimidade dos atos da CAIXA

Dentre as ações implementadas em consonância com a estratégia corporativa do conglomerado, com o intuito de fortalecer a cultura da Integridade em todos os processos e negócios, em 2019 foi configurado pela Diretoria de Integridade e Governança (DEIGE) o Ecossistema de Integridade – conjunto integrado de atores que se inter-relacionam autônoma e organicamente por meio de processos, atividades e entregas relacionadas ao tema de integridade, abrangendo agentes internos e externos à instituição.

O objetivo do Ecossistema é coordenar e suportar os macroprocessos necessários para incentivar comportamentos éticos, gerir os riscos à integridade, corrigir eventuais danos e zelar pela transparência e efetividade das ações.

Nesse modelo, o Ecossistema de Integridade se materializa nas unidades, processos, dados e informações relativos à Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria, Controles Internos, Gestão de Pessoas, Segurança e Inteligência, além da própria Unidade responsável pela gestão da Integridade, a quem compete a configuração, implantação e coordenação, bem como sua eficiência e resultado, conforme figura ao lado:

A escolha da CAIXA por um modelo de ecossistema se deve, pois, nesse arcabouço, ao fato de que cada ator, além de executar o seu papel, conhece e interage com os demais atores de forma autônoma e colaborativa, elevando a eficiência e a qualidade do sistema como um todo.

Desde a configuração do Ecossistema de Integridade, cabe destacar algumas medidas de integridade já implantadas pela CAIXA:

- Realização de evento de sensibilização com os principais atores do Ecossistema de Integridade;
- Treinamento de Integridade com a Alta Administração;
- Implantação do Canal Externo de Denúncias;



- Normatização do processo de denúncias, com a definição dos processos, indicadores, matriz de risco e responsabilidade;
- Código de Ética e Princípios de Conduta associado ao reporte periódico de denúncias de fraude e corrupção à Alta Administração por meio do Canal de Denúncias;
- Monitoramento da efetividade da Política de Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços CAIXA;
- Monitoramento e acompanhamento das apurações e das ações de melhorias do controle interno, decorrentes do trabalho de investigação forense conduzido por escritório de advocacia especializado, após a extinção do comitê independente constituído pela CAIXA para fazer a intermediação de tais atividades;
- Implantação dos processos de *Due Diligence* (Diligência Prévia) com fornecedores e *Background Check* (Pesquisa de Integridade):

- Diligência Prévia - Processo de avaliação preventiva de riscos de corrupção, fraude, irregularidades, reputação e/ou desvios éticos e de conduta nos relacionamentos com empregados, terceiros, patrocinados e beneficiários da CAIXA, que possa comprometer os valores, a imagem e padrões preconizados pela CAIXA.

- Pesquisa de Integridade - Visa fortalecer a governança corporativa com a realização de pesquisa de integridade para a nomeação e indicação de agente público para ocupar cargos estratégicos no Conglomerado CAIXA, visando resguardar a imagem institucional.

Destaca-se, ainda, a revisão do Programa de Integridade CAIXA, com a proposta de implantação de 5 pilares:

- **Comprometimento da Alta Administração;**
- **Análise Contínua de Riscos;**
- **Protocolo de Integridade;**
- **Comunicação e Treinamento;**
- **Monitoramento e Medidas Disciplinares.**

Disponibilizamos mais informações sobre o Programa de Integridade da CAIXA, incluindo o detalhamento dos pilares, e as medidas já implantadas, em nosso site no link abaixo:

Programa de Integridade



Denúncias

O Canal de Denúncias da CAIXA é administrado pela Contato Seguro, uma empresa externa e independente. Neste canal você pode registrar com sigilo e segurança demanda com indícios de crimes, infrações à legislação vigente, lavagem de dinheiro, assim como outros ilícitos que possam estar relacionados às atividades da CAIXA.

Caso sua manifestação não se enquadre nos casos acima, você pode registrar sua reclamação, sugestão, solicitação de informações ou elogio no Canal Fale Conosco da CAIXA.

Para registrar sua ocorrência, basta ir clicar no link abaixo:

Denúncias



Ouvidoria

Nossa Ouvidoria, como 2ª instância para a resolução das demandas dos clientes reclamantes, atua diretamente na intermediação dos conflitos e na melhoria de processos, atendimento, produtos e serviços, cujos estudos constantes e a identificação de causas raízes proporcionam a implementação de ações corretivas pelas unidades gestoras do banco para a redução de reclamações.

Entre as atribuições da Ouvidoria, e suas unidades subordinadas, destacamos principalmente:

- **Representar o cliente/cidadão;**
- **Registrar, controlar, tratar, responder e avaliar as demandas recebidas diretamente em seus canais de atendimento ou por meio de Órgãos Externos;**
- **Atuar como canal de comunicação e mediação de conflitos entre clientes/usuários e a CAIXA;**
- **Intermediar o relacionamento institucional com o Banco Central, FEBRABAN e Órgãos de Defesa do Consumidor, entre outros.**

Diante da relação direta do processo de denúncias com o Programa de Integridade da CAIXA, que recomenda a rigorosa observância das leis e normas em todas as atividades do banco, contratamos em dez/2018 um canal especializado que iniciou as suas atividades em abril/2019, registrando, inclusive de forma anônima, as denúncias envolvendo empregados e colaboradores do conglomerado.

Relatório das Atividades da Ouvidoria

A Ouvidoria publica semestralmente o seu Relatório Institucional com informações diversas sobre as atividades desenvolvidas como representante dos cidadãos que procuram a solução para suas reclamações. Você pode consulta-lo clicando no link abaixo:

Relatório Ouvidoria



Quantidades de reclamações (SAC, Ouvidoria, PROCON, BACEN e Outras origens)

O quadro a seguir apresenta a quantidade de reclamações que recebemos nas diversas origens, em que se verifica um aumento de 11,66% no total do 2º SEM/2019 quando comparamos com o 1º SEM/2019.

	2º Sem 2018	1º sem 2019	2º sem 2019	Variação
TOTAL DE REGISTROS	294.372	269.791	301.259	11,66%
QUANTIDADE DE CLIENTES CAIXA	90.926.718	92.203.404	95.191.144	3,24%
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS P/ MILHÃO DE CLIENTES CAIXA	3.237	2.926	3.165	8,16%

Abaixo, apresentamos a evolução dos registros de reclamações nas diversas origens de 1ª Instância e 2ª Instância, com apresentação de queda no volume de demandas do Banco Central e dos Órgãos de Defesa do Consumidor:

CANAIS DE ORIGEM	2º Sem 2018	1º sem 2019	2º sem 2019	Variação
SAC (1ª instância)	237.021	213.923	239.879	12,13%
OUVIDORIA (2ª instância)	10.166	11.052	12.658	14,53%
BACEN (2ª instância)	21.292	18.741	18.008	-3,91%
CONSUMIDOR. GOV (1ª instância)	8.842	9.798	15.912	62,40%
PROCON (2ª instância)	15.822	14.867	14.225	-4,32%
REDES SOCIAIS (1ª instância)	512	690	223	-67,68%
OUTRAS ORIGENS (de 1ª e 2ª instâncias)	717	720	354	-50,83%
Total	294.372	269.791	301.259	11,66%

Pesquisa De Satisfação

A monitoração constante da satisfação dos clientes/cidadãos começou a ser realizada por meio de pesquisa por Short Message Service (SMS) em agosto de 2019, ou seja, sempre que uma resposta é enviada pela Ouvidoria ao solicitante o mesmo é convidado a avaliar com notas de 1 a 5 os questionamentos abaixo sobre a solução e o atendimento:

Cerca de 18% dos SMS são respondidos e a Ouvidoria atua para compreender as insatisfações dos clientes a fim de melhorar as notas atribuídas à solução e ao atendimento. Em 2019 a média das notas às perguntas ficou em 2,51 para “Solução” e 2,54 para “Atendimento”

Contribuições da Ouvidoria para o alcance do Objetivo Empresarial de elevar a satisfação dos clientes

Para direcionar nossos esforços com o intuito de alcançar metas e objetivos, mantemos em nosso Plano Estratégico prioridades como:

Fortalecer a cultura da integridade em todos os processos e negócios;

Simplificar, acelerar e melhorar a produtividade com a gestão eficiente de recursos.

Diante de um dos objetivos empresariais de nosso Plano Estratégico que é “elevar a satisfação dos clientes”, a Ouvidoria, em 2019, finalizou o compromisso de monitoramento e conclusão das mais de 50 ações de melhoria de processos, produtos e serviços iniciadas em 2018, sob responsabilidade de nossas áreas gestoras, após a avaliação do Feedback dos Clientes e o estudo aprofundado das causas raízes das reclamações registradas.

Em 2019, as interlocuções constantes da Ouvidoria com diversas instâncias de governança do banco, inclusive com o registro de alertas às Diretorias Executivas sobre reclamações e infrações críticas relacionadas aos seus produtos e serviços, possibilitaram a redução dos problemas reclamados principalmente no PROCON (-4,32%) e no BACEN (-3,91%), além da diminuição significativa das penalidades aplicadas pelo BACEN com o julgamento de indícios de falhas.

Todo esse trabalho resultou na melhoria de nossa imagem, já que alcançamos a 7ª posição no Ranking de Instituições mais reclamadas no BACEN (<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>) no 4º trimestre/2019 garantindo uma excelente colocação na lista que avalia o atendimento das Instituições Financeiras de todo o país. É bom destacar que, nesse Ranking, quanto mais distante do 1º lugar, melhor o resultado. O índice alcançado no período foi de 17,19, enquanto no 3º trimestre/2019 foi de 18,97.

Destaque também para nossa Ouvidoria da CAIXA no Ranking Positivo do BACEN (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoria>), que avalia a qualidade das respostas dos bancos aos reclamantes. Nesse Ranking conquistamos, no 4º trimestre/2019, a 3ª posição entre os 14 bancos com mais de 4 milhões de clientes. Além disso, obtivemos o índice de 4,43, o melhor resultado da série histórica da CAIXA. Cabe destacar que 5 é a nota máxima nessa avaliação do BACEN, sendo que o nosso resultado foi impactado de forma positiva principalmente pela redução em quase um dia do tempo médio

de resposta aos clientes. A evolução nos índices de qualidade de atendimento é a maior conquista do trabalho executado pela Centralizadora de Ouvidoria em parceria com todas as nossas unidades que fornecem informações/explicações/soluções para que possamos responder conclusivamente para os clientes.

Por fim, é importante destacar o fortalecimento de nossa Política de Relacionamento com Clientes e Usuários que é aplicada diariamente pelos empregados da Ouvidoria na conquista da satisfação dos reclamantes que buscam um relacionamento justo, equilibrado, transparente e confiável com o banco, ampliando a qualidade do atendimento e gerando inclusive mudanças significativas que melhoram nossa imagem aos olhos dos cidadãos e até mesmo diante dos Órgãos Externos de Regulação e Fiscalização bancária.

Ouvidoria

7ª posição no Ranking de Instituições mais reclamadas no BACEN
(Quanto mais distante do 1º lugar, melhor o resultado)

3ª posição no Ranking positivo do BACEN
(Ranking que avalia a qualidade das respostas dos bancos aos reclamantes)

Lei de Acesso à Informação

A Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação (LAI), publicada em 18 de novembro de 2011, regula o acesso à informação previsto no art. 5º da Constituição. De acordo com a lei, órgãos e entidades da Administração pública federal direta e indireta, bem como organismos sem fins lucrativos que utilizam recursos públicos, deverão garantir amplo acesso às informações de interesse público.

Dispomos de estrutura interna para o atendimento de demandas oriundas da Lei de Acesso à Informação, buscando garantir amplo acesso às informações de interesse público.

Números de 2019:

- **Recebemos 2.544 pedidos**
- **Média de 212 pedidos por mês**
- **Tempo médio de resposta de 8,23 dias, muito abaixo do prazo máximo.**
- **Somente 1,10% dos pedidos com prorrogação de prazo**

Em 2019, os temas mais solicitados pelos cidadãos nos pedidos de acesso foram: FGTS, Contratos, PIS, Programa Minha Casa Minha Vida, Informações sobre Empregados e Concurso e Financiamentos.



Dos 2.544 pedidos que nos foram encaminhados, apenas 276 (10,85%) geraram recursos para o chefe hierárquico. Tivemos 68 (2,67%) encaminhados para a autoridade máxima, e apenas 33 (1,30% do total de pedidos) foram encaminhados para a CGU. Após posicionamento da CGU, apenas 8 (0,31%) recursos dentre os 2.544 pedidos foram encaminhados para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações. E por fim, registramos com muito orgulho, que no ano de 2019 não tivemos nenhuma reclamação direcionada a nossa autoridade de monitoramento referente aos serviços prestados pela Lei de Acesso à Informação.

Conforme os últimos relatórios divulgados pela CGU, em 2015, 2016, 2017 e 2018, figuramos entre os 4 órgãos mais demandados da Administração Pública Federal.

Esses números demonstram nosso firme comprometimento de atender o cidadão desde o seu primeiro pedido com transparência, agilidade, e eficiência, garantindo a confiança e satisfação da sociedade brasileira com o serviço prestado.

Qualquer cidadão pode apresentar suas solicitações à CAIXA, basta clicar no link abaixo:

Serviço de Informação ao Cidadão



Corregedoria

A criação da nossa unidade de Corregedoria ocorreu por determinação do Conselho de Administração, objetivando a fiscalização das atividades funcionais e a conduta dos seus empregados, gestores e dirigentes, inclusive de forma preventiva e pedagógica, com sugestões de melhoria das atividades e processos de trabalho, com sua atuação pautada pela transparência, independência técnica, imparcialidade e isenção, conforme consignado em seu Estatuto, art. 70.

Como unidade seccional integrante do SISCOR – Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, a nossa Corregedoria desempenha sua atividade correccional submetendo-se às normas e diretrizes estabelecidas pelo Órgão Central do SISCOR, a Controladoria-Geral da União – CGU.

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

- A promoção da ética e de regras de conduta para servidores;
- O tratamento de conflitos de interesses e nepotismo;
- O tratamento de denúncias; e
- A execução de procedimentos de responsabilização.

Com o intuito de mitigar a ocorrência de corrupção e desvios éticos no âmbito da instituição, algumas medidas correlacionadas com o mandato da Corregedoria, já se encontram implantadas na nossa empresa, quais sejam:

- Estabelecer um Código de Ética e de Conduta;
- Divulgar os valores que devem ser observados por todos na organização;
- Instituir capacitações sobre ética e integridade;
- Criar uma Comissão de Ética e garantir seu funcionamento;
- Instituir política de prevenção ao conflito de interesses;
- Criar canais para manifestações e denúncias;
- Instituir uma Unidade de Correição;
- Responsabilizar Pessoas Jurídicas que cometam atos lesivos.

Com efeito, nosso Conselho de Administração reforçou a necessidade de aprimorar, tornar mais ágil e normatizar o processo existente na Empresa, como a política corporativa de consequências para a responsabilização dos gestores, o que resultou na elaboração de uma Política de Consequências contemplando as dimensões conduta, desempenho e controle/risco/auditoria como pilares sobre os quais se fundamentaram as medidas de consequências, tanto para empregados quanto para dirigentes; e também princípios e diretrizes para a atuação e a tomada de decisão da Administração sobre o tema, com o objetivo de "estabelecer princípios e diretrizes norteadores da edição, divulgação e aplicação de medidas de consequências aos empregados, aos dirigentes, empresas contratadas, profissionais contratados e empregados/servidores cedidos para a nossa empresa em virtude de condutas e ações de gestão vinculadas ao cumprimento e descumprimento do nosso Código de Ética, do Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes, do Código de Conduta da Vice-Presidência de Gestão de Ativos de Terceiros, do Regulamento de Pessoal, do Programa de Integridade e normas internas e externas, inerentes ao mandato e atividades.

Nesse contexto e em consonância com o nosso Estatuto, elaboramos nossa Política de Prevenção ao Conflito de Interesses, com vistas ao estabelecimento de princípios e diretrizes para mitigação do risco de envolvimento dos membros estatutários, inclusive aqueles indicados para participação em empresas do nosso Conglomerado e na Fundação dos Economistas Federais (FUNCEF), dirigentes, empregados, fornecedores, terceirizados e parceiros em situações que configurem conflito de interesses com as atividades pertinentes ao objeto social da Empresa.

Auditoria Interna

Responsável pela atividade de auditoria interna na CAIXA, estabelecimento das políticas, diretrizes e princípios para a área, e fiscalizações acordadas com a Administração, nossa unidade de auditoria (AUDIT) é vinculada diretamente ao Conselho de Administração (CA) e relaciona-se com o Comitê de Auditoria (COAUD).

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

Está sujeita também às normas publicadas pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), criada por meio do Decreto nº 6.021/2007.

A AUDIT observa, no que for aplicável, as normas e procedimentos do *The Institute of Internal Auditors* (IIA), representado, no Brasil, pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e padrões reconhecidos como melhores práticas.

Nossa AUDIT elabora anualmente planejamento estratégico de suas atividades, em conformidade com as exigências da CGU e do BACEN no qual são consideradas as estratégias, os objetivos, as prioridades, as metas das unidades auditadas e os riscos a que seus processos estão sujeitos. O resultado é um plano de auditoria interna baseado em riscos.

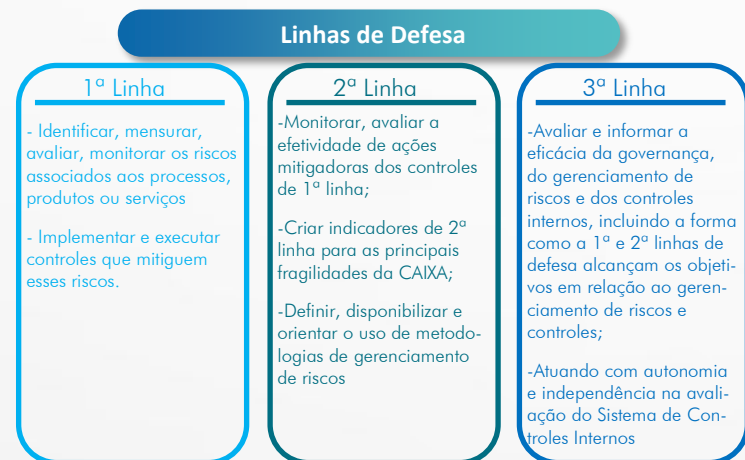
Nesse contexto, a AUDIT realiza auditorias em processos de negócio, suporte e gestão em nossas unidades; canais parceiros, representados pelos Correspondentes CAIXA Aqui e Unidades Lotéricas, empresas nas quais mantém participação ou relacionamento comercial, se previsto em acordo ou contrato; e na Fundação dos Economistas Federais (FUNCEF).

Além disso, assessora a Administração no desempenho das suas funções e responsabilidades e fornece-lhe análises, recomendações e

informações relativas aos exames realizados quanto à adequação e eficácia dos controles internos; economicidade na utilização dos recursos; mitigação de riscos; qualidade e desempenho da gestão das unidades, processos e sistemas; conformidade e legitimidade dos atos por ela praticados; aderência às políticas da empresa; eficiência e eficácia dos resultados, metas e objetivos.

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

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



A 1ª LD, composta por todas unidades da CAIXA, é responsável pela identificação, mensuração, avaliação, monitoração dos riscos associados aos processos, produtos ou serviços e por implementar e executar controles que mitiguem esses riscos.

A 2ª LD responde pelo monitoramento, avaliação da efetividade de ações mitigadoras dos controles de primeira linha, criação de indicadores de segunda linha para as principais fragilidades da CAIXA, além de definir, disponibilizar e orientar o uso de metodologias de gerenciamento de riscos.

A 3ª LD cabe à AUDIT, que tem como função avaliar e informar a

eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo a forma como a primeira e segunda linhas de defesa alcançam os objetivos em relação ao gerenciamento de riscos e controles, atuando com autonomia e independência na avaliação do Sistema de Controles Internos.

A AUDIT vem, ininterruptamente, aprimorando a atuação nos trabalhos acerca do tema Prevenção e Combate a Ilícitos de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e Corrupção, diante da relevância para a Instituição Financeira que pretende alcançar níveis avançados de mitigação do risco de sua utilização para os crimes de lavagem de dinheiro, corrupção e financiamento do terrorismo, em consonância com a importância demonstrada pelo BACEN.

Em 2019, foi adotado o aperfeiçoamento dos trabalhos de auditoria interna nesse tema, tais como a realização de auditorias por equipe dedicada e capacitada continuamente, utilização de metodologias modernas alinhadas ao mercado e aplicação de teste padrão em todos os trabalhos de auditoria realizados no âmbito estratégico.



Cabe à AUDIT auditar as responsabilidades e atividades desempenhadas pelas áreas responsáveis pelo relacionamento com Pessoas Politicamente Expostas (PPE), uma vez que é imprescindível que o relacionamento com PPE seja liberado pela unidade autorizadora correspondente, empregados do primeiro ou segundo nível gerencial das superintendências ou unidades da Matriz cadastradas pela área responsável pela Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

O planejamento da AUDIT contempla a realização de auditorias nas quais são avaliados aspectos socioambientais, de sustentabilidade e cumprimento da legislação ambiental. E a Política de Responsabilidade Socioambiental faz parte do conjunto de documentos que compõe nossa arquitetura de governança e que são avaliados pela Auditoria Interna.

Ações da Auditoria Interna realizadas em 2019

A Auditoria realizou avaliações dos processos corporativos, de forma independente, autônoma e imparcial executando em 544.482 horas de auditoria em 2019, com abrangência em 47 segmentos, que são os macroprocessos passíveis de atuação da Auditoria, totalizando 1.327 trabalhos.

No decorrer das avaliações, as constatações de auditoria que requeiram aprimoramento são tratadas por meio da emissão de recomendações que apontam também o gestor responsável e o prazo para a implementação, compatível com o nível de risco e criticidade associada.

As recomendações são acompanhadas pela AUDIT até serem implementadas. A partir de então, as ações corretivas são avaliadas por meio de trabalho de auditoria de *follow-up* e, se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, a recomendação é classificada como corrigida pelo auditor.

Em 2019, foi intensificado o uso de ferramentas de análises avançadas de informação, *analytics* e ciências de dados, o que possibilita auditoria de forma ágil, por meio de execução de testes com foco na avaliação de riscos, a partir de indicadores de negócio, reduzindo a dispersão de energia e permitindo a ida assertiva e inteligente às unidades que apresentam mais criticidade, para que as entregas à CAIXA sejam mais efetivas, ágeis, qualificadas e inovadoras.

Entre as ações, destaca-se a expansão da auditoria com uso de painéis para subsidiar trabalhos de auditoria estratégicos nas áreas da Matriz, para os segmentos de Canais, Créditos Comercial e Rural, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, Gestão e Controle das Unidades de Rede, Habitação, Saneamento e Infraestrutura e Transferência de Recursos.

Conclusão das investigações internas e retirada da ressalva do balanço

Desde o exercício de 2016 a CAIXA vinha divulgando seus balanços com ressalva por parte dos Auditores Independentes.

Tal ressalva estava relacionada às notícias divulgadas na imprensa com a citação da CAIXA e ex-dirigentes em conexão com as operações “A Origem”, “Cui bono”, “Sépsis” e “Patmos” deflagradas pela Polícia Federal e pelo Ministério Público Federal no âmbito da Operação Lava-Jato.

Neste contexto, a CAIXA contratou escritório de advocacia especializado em investigação forense, para realização de uma investigação independente com o propósito de identificar eventuais descumprimentos de leis e regulamentos por parte de seus empregados, administradores e fornecedores, e os eventuais impactos sobre os controles internos e as demonstrações contábeis da CAIXA.

Ao mesmo tempo constituiu um Comitê Independente para a supervisão da investigação, com a finalidade de garantir que os trabalhos fossem desenvolvidos sem quaisquer interferências indevidas.

A partir de então a CAIXA vem aprimorando seus processos, sendo os investimentos em controle, auditoria, transparência das informações e na governança corporativa como todo intensificados desde 2019, tendo na criação da Diretoria Executiva de Ética e Governança seu melhor exemplo.

Como consequência de todo processo investigativo e melhorias na governança para esta divulgação a ressalva de Auditoria Independente foi retirada.

Em julho de 2019, foram apresentados ao Conselho de Administração os resultados da 4ª e última fase da investigação independente, encerrando-se, assim, as atividades contratadas com o escritório de advocacia.

Na mesma data, se encerraram, também, os serviços prestados pelos membros do Comitê Independente. Desde aquela data, os assuntos relacionados ao tema são conduzidos internamente pela Diretoria Executiva de Integridade, Ética e Governança.

Ainda que a investigação independente tenha se encerrado, a CAIXA continuará acompanhando e colaborando com as investigações em andamento conduzidas pelo Ministério Público Federal.

Durante esse período, não houve nenhum ajuste nas demonstrações contábeis da CAIXA decorrente do processo investigativo.

Em 2019, a ressalva de Auditoria Independente que constava nos balanços da CAIXA desde 2016 foi retirada, como resultado da legalidade e transparência adotadas pela atual gestão.

Relações com Investidores (RI)

Para se alinhar às melhores práticas do mercado financeiro, é preciso aumentar a transparência das informações prestadas, fortalecendo a confiança dos *stakeholders*, o que confere mais credibilidade aos negócios e ao nosso resultado.

O objetivo principal da área de relações com investidores na CAIXA é garantir que as suas informações relevantes cheguem de maneira justa a todos os investidores. Nossa equipe de RI é encarregada de coordenar reuniões com acionistas do conglomerado, além de garantir a divulgação dos resultados financeiros em seu site de relações com investidores, bem como de produzir este relatório. Adicionalmente, essa área deve estar ciente das mudanças dos requisitos regulamentares e aconselhar a empresa sobre o que pode e o que não pode ser feito sob a perspectiva das relações públicas. Por exemplo, em períodos de silêncio, o RI deve deixar as outras unidades da Empresa cientes de que, discutir certos aspectos de uma organização e o seu desempenho, não é correto.

Nesse sentido, em 2019 criamos a nossa Superintendência Nacional de Relações com Investidores, a SUINV.

A implementação dessa unidade marca uma nova etapa no relacionamento da CAIXA com seus *stakeholders*.

A estrutura da SUINV contempla também o EREUA – Escritório de Representação nos Estados Unidos da América (EUA), que auxilia a CAIXA em sua atuação internacional.

Dentre os serviços disponíveis no EREUA, destacamos:

- Orientações sobre o pedido de saque de FGTS pelos Consulados brasileiros nos EUA;
- Orientações remessa internacional, de qualquer valor, para conta da CAIXA;
- Informações sobre produtos e Serviços da CAIXA disponíveis no Brasil.
-

Como Escritório de Representação, o EREUA também atua como ponto de apoio da CAIXA fora do país.

Uma das medidas implementadas pela SUINV já em seu primeiro ano de existência é o desenvolvimento de um novo site de comunicação com os *stakeholders*, que esteja alinhado às melhores práticas de mercado.

Site RI CAIXA

Acessar minha conta

Produtos ▾ Benefícios e Programas ▾ Atendimento ▾ Poder Público

Busque na Caixa

Relações com Investidores

Resultados 4T19

19/Fev/2020

Português

(Apenas Webcast)

15h00 (horário de Brasília)
13h00 (horário de Nova York)

Clique aqui

4Q19 Results

Feb/20/2020

Conference Call in English

11h00 a.m (EST/New York)
13h00 p.m (Brasília time)
Phone.: +1 (412) 317-6346
Code: Caixa Econômica Federal
Replay: +1 (412) 317-0088
Replay code: 10138689

Riscos, Oportunidades e Perspectivas



Riscos, oportunidades e perspectivas

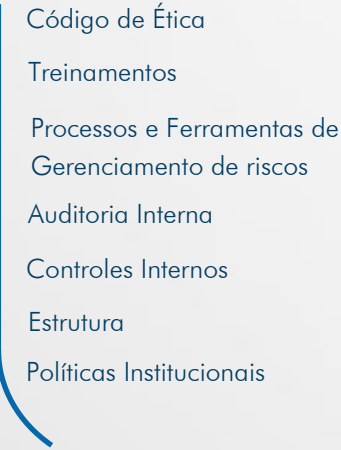
Controle Interno

Atuamos conforme nossa Política de Controles Internos e em consonância com o COSO – comitê que estabelece princípios relativos ao Controle Interno.

Ambiente de Controle

O ambiente de controle é composto pelas normas, políticas, processos e estruturas de uma organização, que orientam a condução do Controle Interno Institucional. A alta administração, bem como a estrutura de governança, destaca a importância do controle interno e das normas de conduta esperadas, reforçando as expectativas em todos os níveis da Organização.

Com o objetivo de garantir a integridade e resguardar os valores éticos da Empresa, nosso ambiente de controle é composto por:



- Código de Ética
- Treinamentos
- Processos e Ferramentas de Gerenciamento de riscos
- Auditoria Interna
- Controles Internos
- Estrutura
- Políticas Institucionais

Avaliação dos Riscos

A gestão de risco de uma instituição é baseada na possibilidade de ocorrência de evento que afete a realização dos objetivos propostos. Nesse sentido, nosso gerenciamento de riscos e de capital é balizado pelas boas práticas de mercado, bem como pelo cumprimento das normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BACEN), e é realizado por intermédio de estruturas compatíveis com a dimensão de exposição da Empresa a riscos relevantes.

São considerados relevantes os riscos de crédito, operacional, de mercado, de variação de taxa de juros, de crédito, de contraparte, de concentração, de liquidez, de estratégia, de imagem/reputação, de

contágio, de Tecnologia da Informação/cibernético, atuarial, socio-ambiental e *compliance*.

Nós e nossas subsidiárias entendemos que gerenciar riscos é fundamental para resguardar os recursos financeiros e contribuir com a geração de valor e com a preservação da imagem da Instituição, como banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

Atividades de Controle

A fim de garantir o cumprimento das diretrizes determinadas pela administração para mitigação de riscos que possam afetar a realização dos objetivos da Empresa, realizamos ações de controle por meio de políticas e procedimentos. Salientamos que as atividades de controle devem ser efetuadas em todas as instâncias da Empresa, bem como em todas as etapas dos processos corporativos, no ambiente tecnológico e na segregação de funções.

Informação e Comunicação

A CAIXA utiliza-se de informações tempestivas e fidedignas para a tomada de decisões e aprimoramento do Sistema de Controles Internos (SCI), bem como fornece informações de maneira tempestiva e transparente aos órgãos de controle, fiscalização e sociedade, respeitado o grau de sigilo.

Atividades de Monitoramento

O monitoramento do SCI tem por objetivo verificar se os princípios e diretrizes descritos na Política de Controles Internos do nosso Conglomerado existem e são cumpridos. Para tanto, são realizadas avaliações contínuas e/ou independentes com base em critérios estabelecidos por entidades reguladoras e por organismos de normalização reconhecidos, como por exemplo o COSO.

As deficiências de controle interno são avaliadas e comunicadas tempestivamente, possibilitando a tomada de ações corretivas pelos responsáveis, inclusive pela alta administração.

Compliance

Nossa gestão de *compliance* centra-se no monitoramento regulatório externo e interno, roteiro padronizado para lançamento/revisão de produtos e serviços, gestão de Transações com Partes Relacionadas e fortalecimento dos pilares do Programa de Integridade da instituição.

Normas externas

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

A área de *compliance*, como 2ª linha de defesa, acompanha o efetivo atendimento do arcabouço legal imposto à Instituição.

Normas Internas

Em aderência à Política de *compliance* da Instituição, disponibilizamos aos nossos empregados um canal oficial de comunicação normativa por meio do qual são divulgados os normativos internos, as políticas corporativas, regulamentos e códigos de conduta, os regimes de alçadas, além dos modelos, normativos operacionais e setoriais que orientam as atividades na Instituição.

Adicionalmente ao canal, são utilizadas outras ferramentas de comunicação que contribuem para a disseminação de orientações tais como: cartilhas, ações educacionais na Universidade CAIXA, divulgação de comunicações eletrônicas e informes, blogs, entre outros. Tais ferramentas demonstram que estamos propiciando um ambiente em que normas e procedimentos são divulgados e discutidos.

Atuação do Agente de *compliance*

Contamos com a figura do Agente de *compliance*, que atua de forma residente e descentralizada em áreas cujos riscos apresentam alto grau de relevância.

Esse profissional da área de controle e risco é responsável por garantir a efetividade dos mecanismos de controle, reportar à governança o resultado da verificação *in loco* da atuação da 1ª Linha de Defesa na gestão do risco regulatório e de conduta, bem como disseminar a cultura de *compliance* na instituição.

Os trabalhos desenvolvidos pelos Agentes de *compliance* fundamentam-se na análise de fragilidades e exposição a riscos nos processos relativos ao atendimento regulatório, ao padrão normativo e ao estabelecimento de políticas.

A criação da figura do Agente de *compliance*, ocorrida em setembro/2017, vem atender à exigência do Banco Central do Brasil quanto à necessidade de fortalecimento da função *compliance* nas instituições financeiras.

Gestão da Transação com Partes Relacionadas

Promovemos condições para que as decisões envolvendo transações com Partes Relacionadas sejam pautadas nos direcionadores estratégicos do nosso Conglomerado, e sejam tomadas nos termos da legislação e regulamentação vigentes, de forma a dar transparência ao processo, consoante às melhores práticas de Governança Corporativa.

No período de janeiro a dezembro de 2019, a Comissão de Transações com Partes Relacionadas recebeu 52 propostas para avaliação, as quais representam matéria de relevância estratégica para nós e envolveram valores de grande monta e, adicionalmente, foram objeto de avaliação pós-contratação de 41 operações de crédito contratadas com partes relacionadas.

Matriz de Conformidade

Ferramenta que utilizamos para divulgar os índices de Conformidade das Unidades da empresa com indicadores previamente definidos, a fim de estimular a melhoria contínua, a disseminação da cultura de controle e *compliance* e a busca para atingir a meta de 100% de conformidade nos processos da instituição.

Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo

Atuamos na Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, com promoção de ações que desestimulem a utilização da nossa empresa na prática desses ilícitos, fortalecendo o sistema financeiro.

A Instituição conta com uma política que normatiza princípios e diretrizes a serem observadas por todos os empregados na realização das suas atividades.

Adotamos ainda mecanismos que permitem identificar o cliente, o empregado, o parceiro, o fornecedor e o prestador de serviços e conhecer, quando pertinente, a origem e a constituição de seu patrimônio e dos seus recursos financeiros, comunicando as situações com indícios de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF.

Gestão de Risco e Capital

As estruturas de gerenciamento de riscos e de capital estão em conformidade com a regulação vigente, adequadas à natureza e à complexidade dos instrumentos financeiros, produtos, serviços e operações da nossa empresa e às boas práticas de governança corporativa. Isso possibilita à alta administração identificar o comprometimento do capital para fazer frente aos riscos, avaliar os impactos sobre os resultados e decidir prontamente sobre limites de exposição aceitos.

Possuímos uma estrutura implementada para o gerenciamento de capital e para os riscos de crédito, operacional, mercado e liquidez que observa, além desses riscos, os riscos de taxa de juros das operações não classificadas na carteira de negociação, de crédito de contraparte, de concentração, de estratégia, de reputação, atuarial e socioambiental.

A Declaração de Appetite por Riscos (*Risk Appetite Statement – RAS*) documenta o alinhamento da estratégia com a gestão de riscos e determina os níveis de risco que a instituição está disposta a tomar.

Conforme regulamentação vigente e as melhores práticas do mercado, a nossa Declaração de Appetite por Riscos segue um fluxo que estabelece a definição, que trata da elaboração/revisão do documento; a comunicação, que apresenta à Instituição os limites estabelecidos e o monitoramento, que acompanha o comportamento dos indicadores, reporta à Alta Administração acerca do comportamento dos indicadores e situações de violação dos limites.

É responsabilidade de todas as nossas unidades a observação às medidas estabelecidas na Declaração de Appetite por Riscos, de acordo com suas atribuições e para o cumprimento dos seus mandatos.

Os itens a seguir demonstram os riscos específicos identificados, bem como abordam os tópicos solicitados pelo TCU, considerando o período da prestação de contas – ano 2019.

Risco de Crédito

Concedemos crédito comercial e imobiliário para pessoas físicas e jurídicas, sendo que esta última, pública ou privada, também acessa crédito para operações de saneamento ambiental e infraestrutura,

privilegiando linhas de créditos que promovam simultaneamente a sustentabilidade econômico-financeira, ambiental e social.

Para a mensuração do risco de crédito são utilizadas metodologias praticadas no mercado, conforme o segmento e natureza da avaliação de risco e decisão técnica da área de risco de crédito.

O escopo de gerenciamento do risco de crédito do tomador e da operação envolve as práticas, processos, modelos, documentação e ferramentas de suporte à gestão do risco de crédito.

As operações categorizadas como especiais têm as avaliações do risco de crédito da operação realizadas com base no histórico de perda do produto e na natureza das garantias oferecidas para as contratações de crédito.

O gerenciamento de risco de crédito do tomador e da operação adota modelos de avaliação e reavaliação do risco, suportados por métodos estatísticos, especialistas ou fundamentalistas, a serem aplicados às propostas de crédito ou à prospecção de clientes, quer sejam pessoas físicas ou pessoas jurídicas de direito privado ou público, com ou sem fins lucrativos.

O gerenciamento do risco de crédito adota como pressuposto o zelo e o sigilo das informações coletadas/disponibilizadas para a avaliação de risco de crédito, visando resguardar a confidencialidade dos tomadores de crédito.

A área de risco de crédito possui comissões de classificação do risco de crédito, para estabelecimento de *rating*, definição de conglomerado/grupo econômico, limites de crédito e operações segregadas por instâncias decisórias, de acordo com o valor das operações e limite do tomador de crédito.

Dentre as principais oportunidades, destaca-se o atual momento da indústria 4.0 (ou quarta revolução industrial) à aplicação massiva de inteligência artificial, redes neurais artificiais, *Machine Learning* e *Big Data* que podem contribuir para que as avaliações de risco possam ser mais acuradas, observando diversos aspectos necessários para a avaliação do risco de crédito.

Quanto às fontes do risco de crédito, estas decorrem do relacionamento com seus clientes e das operações de financiamento e de crédito, ou seja, fontes externas.

Risco Socioambiental

Com uma estrutura de gerenciamento de riscos e de capital em conformidade com a regulação vigente, às boas práticas de governança corporativa e adequada à natureza e à complexidade dos instrumentos financeiros, produtos, serviços e operações, nossa Política de Gerenciamento de Riscos norteia a gestão do risco de crédito, de mercado, operacional, variação das taxas de juros, de liquidez e demais riscos relevantes, incluindo o risco socioambiental.

Sob o aspecto do risco socioambiental, a integração de aspectos de sustentabilidade às nossas iniciativas de planejamento e às nossas operações está alicerçada pela Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) e demais políticas que fazem referência à responsabilidade socioambiental e à sustentabilidade.

Aplicamos diferentes critérios de sustentabilidade aos seus diferentes negócios por meio de políticas, procedimentos, práticas e compromissos assumidos que visam garantir uma gestão eficiente dos riscos sociais e ambientais e inerentes às suas operações, e em especial, na concessão de crédito.

No tocante aos compromissos assumidos, destacam-se dois que somos signatários: Princípios para o Investimento Responsável (PRI) e os Princípios do Equador. Ambos compromissos se integram no estabelecimento de padrões e princípios de sustentabilidade que devem ser verificados para garantir a conformidade da gestão de riscos pelas nossas empresas e clientes.

O gerenciamento de riscos socioambientais realizado por nós almeja identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco nas nossas atividades e operações e apresentar a possibilidade da ocorrência de impactos decorrentes de danos socioambientais gerados.

Para conferir maior robustez à gestão de riscos e atender ao art. 7º da Resolução CMN nº 4.327/2014, desde agosto de 2018, a estrutura de gerenciamento de risco passou a ser incorporada à Vice-Presidência de Riscos. Ao integrar o risco socioambiental à estrutura de riscos vigente, passamos a contribuir com o atendimento da Resolução CMN nº 4.557/2017.

Métodos e Critérios para Avaliação de Riscos Socioambientais

O gerenciamento de risco socioambiental ocorre na primeira linha de defesa das operações diárias e é complementado pelo suporte da segunda linha de defesa que conta com uma equipe formada por especialistas em gestão de aspectos sociais e ambientais.

Para operações de crédito comerciais de valor igual ou superior a R\$ 10 milhões, para as empresas com atividades que utilizem recursos naturais ou que sejam efetiva ou potencialmente poluidoras, conforme enquadramento na Resolução CONAMA 237/1997, adota modelo de análise especializada.

Para projetos enquadrados nos Princípios do Equador é realizada uma avaliação prévia de riscos e aplicado procedimento de monitoramento de riscos durante toda a vigência do financiamento.

Também é parte da análise de riscos socioambientais, a verificação da presença do tomador de crédito na lista de empresas que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo divulgada pela Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

Recentemente, foi incorporada à análise o risco climático, entendendo que esse pode interferir nas nossas operações, como também em vários setores da economia.

Em 2019, também foi feito o acompanhamento da exposição da carteira de crédito PJ ao risco climático, alinhada a atividades de alta exposição indicadas pela TCFD – *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, e durante todo o período não houve violação dos limites estabelecidos pelo nosso apetite.

Em atendimento à autorregulação da FEBRABAN SARB 14, aplicamos o Levantamento de Índícios de Contaminação (LIC) para identificação de áreas contaminadas em imóveis arrolados nas propostas de operações de crédito.

E, também em 2019, recebemos o selo “A” de conformidade com os requisitos da SARB 14.

Restringimos as garantias de imóveis que possuam restrição ao uso, incluindo restrições relacionadas a zoneamento, parcelamento de solo, preservação do patrimônio arqueológico e histórico, restrição de atividades devido a inserção em APA (Área de Preservação Ambiental) ou APP (Área de Preservação Permanente), que atendem às exigências impostas pelos órgãos competentes ou que estejam localizados em

terras de ocupação indígena ou quilombola, assim definidas pela autoridade competente. Nos projetos habitacionais exigimos a apresentação das Licenças Ambientais, outorga de direito de uso de recursos hídricos e a declaração de origem florestal (DOF) se for o caso, bem como o atendimento à Política Socioambiental do FGTS quando este for o recurso financeiro utilizado na operação.

O Crédito rural no Bioma Amazônia é condicionado à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis e à ausência dos produtores na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). Exige-se também a apresentação do Cadastro Ambiental Rural - CAR de seus clientes, no qual a propriedade esteja no Bioma Amazônia ou em outras localidades do território nacional.

Como signatários dos Princípios do Equador desde 2009 os projetos industriais e de infraestrutura de grande porte são submetidos a um conjunto de exigências baseadas nos Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental, da *International Finance Corporation* (IFC), e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, do Grupo Banco Mundial.

E, em dezembro de 2019, realizamos nossa primeira capacitação em risco socioambiental na modalidade presencial, contemplando aspectos legais, ambientais e sociais que possam envolver as instituições financeiras.

Quanto às principais oportunidades, salientamos que, em 2019, nos filiamos à UNEP-FI - *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, permitindo assim incorporar ainda mais requisitos socioambientais nos processos e produtos da empresa, em especial quanto à mitigação do risco climático.

Ademais, o processo de gerenciamento do risco socioambiental foi incorporado na esteira de risco de crédito, gerando oportunidades para que o processo decisório seja ainda mais integrado, conforme determina a Resolução CMN nº 4.557/2017.

A incorporação do risco socioambiental nessa nova estrutura permitirá o uso da força de trabalho existente para avançar no processo de análise de risco socioambiental para operações comerciais ainda não consideradas alvo pela instituição financeira. Em relação às principais fontes de risco socioambiental, esses decorrem da natureza do risco, que podem nos expor ao risco reputacional, legal e de crédito, decorrente do gatilho socioambiental.

- **Reputacional:** Sustentação econômica de atividade não legalizada pelo órgão ambiental, e que, neste caso, incorre em crime ambiental conforme a Lei de Crimes Ambientais (Lei 9.605/98) art. 60, ou seja, em tese a CAIXA financia a operação.
- **Legal:** Responder por solidariedade e responsabilidade objetiva em caso de dano ou ação civil pública, conforme preconiza a Art. 225 da CF, Política Nacional do Meio Ambiente (Art. 3º, inciso IV da Lei 6.938/81) e jurisprudência DJE 16/12/2010 RSTJ vol. 239 p. 512 do Min. Relator Herman Benjamin: “Para o fim de apuração do nexo de causalidade no dano urbanístico-ambiental e de eventual solidariedade passiva, equiparam-se quem faz, quem não faz quando deveria fazer, quem não se importa que façam, quem cala quando lhe cabe denunciar, quem financia para que façam e quem se beneficia quando outros fazem.”
- **Crédito:** Interrupção das atividades por embargos ou impacto financeiro decorrente de autuações na modalidade de multas podendo criar desconforto financeiro e inadimplência.

O risco socioambiental decorre de uma combinação de fontes internas e externas, podendo ser gerado pelo relacionamento com clientes ou aquisição de ativos ou patrimônio com passivo ambiental, estes relacionados a fontes externas, ou internas, especialmente decorrente da saúde e segurança de seus empregados, equidade de gênero, acessibilidade e gestão de resíduos, dentre outros.

As oportunidades, quando tratadas no ambiente interno, decorrem da eficiência em processo com foco na gestão energética e consumo de recursos, tais como a água. Projetos de eficiência energética e de redução no consumo e desperdício geram maior eficiência operacional para a IF.

Oportunidades decorrentes do aspecto externo, em geral, estão relacionadas à nova visão de negócios do mercado, com reposicionamento para a responsabilidade socioambiental e sustentabilidade gerando valor para a instituição financeira.

Dentre as obrigações das instituições financeiras, o Banco Central do Brasil por meio da Resolução CMN nº 4327/2014 requer que seja mantido registro de perdas decorrentes de eventos socioambientais.

Nós, assim como as demais instituições financeiras signatárias da FEBRABAN, adotamos a metodologia apresentada na SARB 14 para o levantamento das perdas.

Tais informações são reportadas no Relatório sobre o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital encaminhado anualmente ao Banco Central do Brasil.

Risco de Estratégia

Conforme Circular BACEN nº 3.846/2017, o risco de estratégia decorre de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.

Entendemos que quanto mais consistentes forem os instrumentos e processos de monitoramento e controle do Plano Estratégico e quanto melhor for sua capacidade de adequar-se às mudanças do ambiente de negócios para continuar cumprindo sua missão rumo à visão de futuro, melhores resultados serão apurados na mitigação do Risco de Estratégia.

Nesse sentido, nosso Risco de Estratégia é mitigado por meio das ferramentas e instrumentos de monitoramento e controle do Plano Estratégico.

A execução do nosso Plano Estratégico é monitorada e avaliada de acordo com a Política de Monitoramento e Avaliação Estratégica, orientando a sua construção, gestão e comunicação de informações sobre a efetividade, a eficácia e a eficiência da nossa empresa, de forma a subsidiar a tomada de decisão pelos gestores.

O monitoramento e aferição dos resultados do planejamento estratégico levam, sempre que necessário, às revisões e correções de rumo, tanto no nível estratégico como no tático e operacional. Essa atividade tem a capacidade de minimizar os efeitos de mudanças adversas no ambiente dos nossos negócios, nos permitindo adotar medidas específicas para assegurar nossa sobrevivência e impor revisões periódicas em nossos Planos Estratégicos.

Risco Atuarial

Entre os demais riscos relevantes aos quais estamos expostos há o risco atuarial, proveniente da condição de patrocinadora de planos de previdência geridos pela Fundação dos Economizadores Federais – FUNCEF (REG/REPLAN, REB e Novo Plano), de plano de saúde

(Saúde CAIXA) e de auxílio alimentação, além do EX-PREHAB administrado por nós.

O risco atuarial pode ser caracterizado pela variação/não aderência das premissas adotadas para o cálculo atuarial ou pelo descasamento entre o passivo e ativo, impactando os compromissos assumidos.

O risco atuarial decorre, especialmente, da inadequação de hipóteses e premissas atuariais estabelecidas, que podem trazer volatilidade aos recursos dos planos de benefícios.

As premissas atuariais podem ser biométricas e demográficas (eventos de mortalidade, invalidez e morbidez projetados em detrimento dos ocorridos) e econômico-financeiras (movimentos incomuns da taxa de juros e variação dos preços dos ativos).

Risco de Contágio

Apesar de ainda não estar normatizado pelo BACEN, o risco de contágio vem sendo considerado relevante pelo regulador, que determinou que haja melhor detalhamento do risco em seus relatórios.

Na literatura financeira atual temos a definição de contágio atrelada ao risco sistêmico, que considera a possibilidade de que um evento possa dar início a uma série de prejuízos sucessivos ao longo de uma cadeia de instituições ou mercados, que compõem um sistema.

O mercado, no entanto, trata o risco de contágio como a possibilidade de eventos adversos nas empresas do grupo econômico, que não fazem parte do conglomerado prudencial, impactarem negativamente o capital da IF líder do conglomerado. As instituições financeiras, portanto, acompanham o risco de contágio por meio do monitoramento dos riscos nas empresas ligadas e/ou em que detenham participação societária relevante, vis a vis à necessidade de avaliar todos os riscos aos quais a instituição está exposta e possíveis impactos em seu capital.

Desta forma, avaliamos anualmente as demais instituições do seu Conglomerado, não incluídas no Conglomerado Prudencial, quanto à possibilidade de impactarem o seu capital por meio de modelo de avaliação do risco de contágio, validado pelas instâncias internas.

Risco de Carteira de Crédito

Realizamos internamente a gestão do risco da carteira de crédito por meio do monitoramento de indicadores de atraso, inadimplência, perda realizada, esperada e inesperada, provisão e exigência de capital regulatório, em diversas granularidades e segmentações, possibilitando uma ampla visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos da carteira, região geográfica e setor de atividade, entre outros.

A perspectiva de inadimplência das nossas carteiras é mensurada mediante modelos de projeção que utilizam tanto informações internas, de projeções de crescimento das carteiras, e informações macroeconômicas. Os processos de provisionamento e de lançamento a prejuízo de operações de crédito de liquidação duvidosa cumpre a regulamentação vigente e está alinhado às boas práticas de gestão de risco.

O risco de crédito é reavaliado periodicamente em observância às normas estabelecidas pelos órgãos reguladores, contemplando a natureza, prazo, situação do contrato e relevância da operação. Buscamos ainda um contínuo aprimoramento de nossas técnicas, processos, rotinas, modelos e metodologias, que se encontram no escopo de atuação para revisão, de forma a alinharmos a Instituição às melhores práticas de mercado, a partir da avaliação de nossas limitações e deficiências.

Risco de Recuperação de Créditos

O Risco de Recuperação de Crédito, na forma como é definido pela Resolução CMN nº 4.557/2017, é traduzido como a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pela contraparte de suas obrigações nos termos pactuados; à desvalorização, redução de remunerações e ganhos esperados decorrentes da deterioração da qualidade creditícia da contraparte, do interveniente ou do instrumento mitigador; à reestruturação de instrumentos financeiros; ou a custos de recuperação de exposições caracterizadas como ativos problemáticos.

Nesse sentido, pode-se associar os riscos de recuperação de créditos a efeitos das incertezas quanto aos objetivos definidos para sustentabilidade da nossa empresa, levando em consideração os desvios possíveis em relação ao esperado quanto à recuperação de créditos

considerando a natureza dos riscos inerentes, que podem ser operacionais, estratégicos, financeiros, legais, dentre outros.

O gerenciamento de riscos de recuperação pode contribuir, ainda, como subsídio para definição do apetite por riscos, considerando, como destaque a gestão de Ativos Problemáticos.

Nossa gestão de riscos de recuperação de créditos tem como pilares:

- **Política de Recuperação de Créditos** - Nos conferir princípios que fortaleçam e disseminem o comprometimento da instituição na recuperação de créditos, mediante criação e proteção de valor à estrutura e aos processos dedicados, alinhados às melhores práticas de mercado, com foco na mitigação do risco de estratégia;
- **Modelagem** - Contribuir e subsidiar nossa empresa nos objetivos definidos para renegociação e recuperação de ativos de créditos, minimizando, dessa forma, os efeitos das incertezas nos objetivos. Elaborar e implantar modelos considerando aspectos retrospectivos e prospectivos.
- **Monitoramento e Controle** - Implantar processos de monitoramento baseado em riscos, parte integrante da tomada de decisão. Fazer do monitoramento ferramenta para contribuir com a execução das estratégias de recuperação de créditos estabelecidas, além de orientar o seu aperfeiçoamento por intermédio de adoção de controles. Foco nas exposições relevantes de ativos problemáticos/estressados.

Risco de Mercado

Nossos ativos estão sujeitos ao risco de mercado, que é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pela instituição, incluindo a variação das taxas de juros e dos preços de ações, variação cambial e dos preços de mercadorias.

Para mitigar os riscos inerentes ao processo, atuamos de forma proativa e preventiva, com monitoramento permanente dos limites de exposição a risco, que objetiva assegurar os negócios sustentáveis da empresa. Nossa Alta Administração é periodicamente reportada em

relação aos riscos de mercado, com vistas à adoção de ações tempestivas, caso seja necessário.

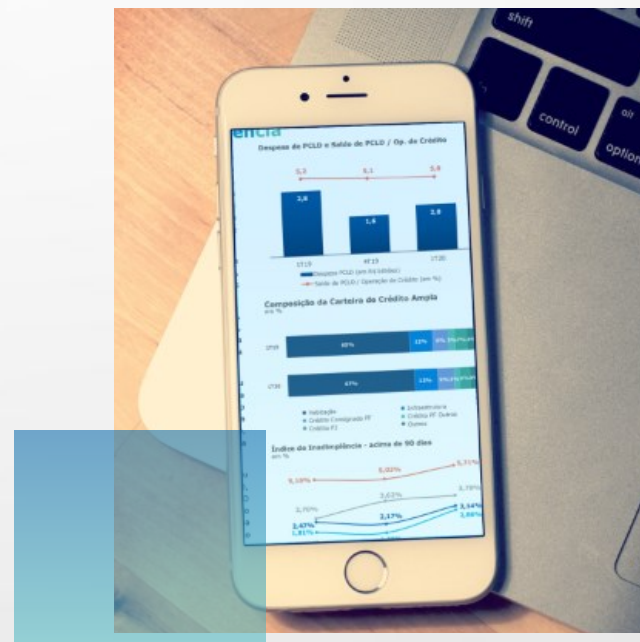
Risco de Taxa de Juros

Risco inerente à possibilidade da variação da taxa de juros, com o propósito de assegurar que o Patrimônio de Referência seja suficiente para fazer frente aos riscos assumidos, conforme estabelecido pela Circular BACEN nº 3.876/2018.

Adotamos a metodologia de mensuração de risco atual ou prospectivo decorrente de movimentos adversos nas taxas de juros dos instrumentos financeiros da carteira bancária.

Na ocorrência de descasamentos de taxas de juros, pode ser adotada estratégia de proteção de resultados (*hedge*) por meio de instrumentos financeiros naturais ou derivativos que podem ser aplicados tanto nas operações ativas quanto nas operações passivas.

Para mitigar os riscos inerentes ao processo, atuamos de forma proativa e preventiva, com monitoramento permanente dos limites de exposição a risco, que objetiva assegurar os negócios sustentáveis da empresa.



Risco de Liquidez

Estamos sujeitos ao risco de liquidez, que é a possibilidade de a Instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas, e, na possibilidade de a Instituição não conseguir negociar a preço de mercado de uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

Mantemos uma adequada estrutura de gerenciamento de risco de liquidez, em conformidade ao estabelecido na Resolução CMN nº 4.557/2017, e possuímos Plano de Contingência de Liquidez com definição de limites para avaliação e antecipação de possíveis problemas ou crises de liquidez. A ocorrência de quaisquer extrapolações dos limites de liquidez é reportada de forma tempestiva à Alta Administração da empresa, com vistas à adoção de ações que garantam os negócios da empresa, com decretação de regime de contingência de liquidez, se necessário.

Risco Operacional

Nossa gestão de riscos operacionais nos ajuda a promover a conexão entre os objetivos organizacionais e as fontes de oportunidades, identificando áreas e processos críticos para atuação conjunta entre as unidades gestoras de produtos e serviços e unidades de riscos e controles internos, a fim de controlar eventos adversos, promover melhoria contínua do planejamento e desempenho das relações com as partes interessadas e a melhoria das informações para tomada de decisão.

Nesse contexto, o modelo de Linhas de Defesa corresponde a uma forma simples e eficaz de melhoria do gerenciamento de riscos e controles, por meio do esclarecimento de papéis e responsabilidades essenciais de cada unidade.

As informações sobre o gerenciamento de riscos são geradas periodicamente e fornecidas aos gestores de produtos, serviços, processos e canais, às instâncias deliberativas, ao regulador e ao mercado.

Os relatórios gerados a partir dos modelos de risco são divulgados, conforme sua natureza, e apresentam informações qualitativas e

quantitativas sobre os resultados apurados de forma a subsidiar a tomada de decisão dos nossos gestores na condução dos negócios da empresa.

Estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional

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

O gerenciamento do risco operacional considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos da nossa empresa, e, em caráter preventivo, gera informações qualitativas associadas às perdas operacionais.

A gestão do risco operacional integra também a gestão de crise, de segurança da informação e de continuidade dos negócios, atuando esta última frente em possíveis interrupções nos serviços e atividades, como elemento fundamental para o sucesso de qualquer iniciativa de preservação ou recomposição da capacidade de realizar negócios.

Gerenciamento de Riscos de TI, de Riscos Cibernéticos e de Riscos de Segurança da Informação

Em continuidade aos nossos trabalhos de gerenciamento contínuo e integrado de riscos, evidenciamos o processo de implantação do gerenciamento dos Riscos de Tecnologia da Informação, Cibernéticos e de Segurança da Informação, que será executado de forma proativa, cíclica e alinhado aos princípios dos *frameworks* e normas de referência internacionais, como o COSO-ERM, *Risk IT* e ABNT NBR ISO 31000:2018.

A execução recorrente desse processo possibilitará a cada ciclo o contínuo aprimoramento do modelo corporativo de gerenciamento de riscos, trazendo efetividade, eficácia e a disseminação da cultura de riscos na execução dos processos e atividades no âmbito da Tecnologia da Informação.

Gestão da Segurança da Informação

Nossa Gestão da Segurança da Informação possui caráter estratégico e tem por objetivo estabelecer princípios, premissas, valores, regras, responsabilidades e diretrizes para o tratamento e manuseio dos ativos de informação da Instituição ou que estejam sob sua responsabilidade, em conformidade às estratégias estabelecidas, à legislação vigente e às boas práticas de governança corporativa.

O cenário mundial, de crescente aumento dos riscos frente a ataques, invasões e vazamento de informações, representa ameaça constante aos ativos das empresas e exige que as instituições aprimorem os seus processos visando manter a segurança da informação.

Nossa gestão implica na implementação dos princípios e diretrizes da Política de Segurança da Informação com investimento em ações de prevenção, mediante análise de riscos e de vulnerabilidades nos ambientes da organização, de adequação às normas, às regulamentações e à legislação, e de promoção de campanhas de sensibilização dos seus empregados.

Possuímos políticas internas relacionadas à Segurança da Informação, como a Política de Segurança da Informação, Política de Uso da Internet, Política de Segurança Cibernética, Política de Continuidade dos Negócios e Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA, além de outros normativos sobre os procedimentos associados à gestão de riscos de segurança da informação, ao ciclo de gestão do risco operacional e aos planos de ação para mitigação desse risco, classificação da informação, regras de acesso e uso da Internet e norma do Programa de Segurança da Informação e Comunicações, que consolida todo o arcabouço de orientações sobre o tema.

Em relação às pessoas, o desafio constante é trazer para a realidade diária de cada empregado e colaborador os princípios e diretrizes da Política de Segurança da Informação. Para isso, realizamos ações de aculturação desde os primeiros dias de contrato com novos empregados, com orientações e noções gerais sobre Segurança da Informação e Risco Cibernético e de TI, que são repassadas no treinamento de integração à Empresa.

Programa de Continuidade dos Negócios

O Programa de Continuidade dos Negócios – PCN é um programa evolutivo, contínuo, e que tem por objetivo assegurar a redução dos riscos corporativos a níveis razoáveis e reiniciar os processos de negócios críticos, antes que impactos e prejuízos financeiros, operacionais e de imagem atinjam níveis inaceitáveis.

Desde sua criação, baseia-se nas boas práticas de mercado, nas normas ISO 22301, ISO 22313, na Norma Complementar nº 06/IN01/DSIC/GSIPR e nos modelos adotados pelos institutos internacionais *Disaster Recovery Institute International* – DRII e *Business Continuity Institute* – BCI.

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

O desenvolvimento destas ações, de forma sistemática, possibilita que atuemos preventivamente, por meio da prospecção de cenários e do desenvolvimento de planos e de mecanismos que reduzem a exposição aos riscos, possibilitando atuação rápida e eficaz quando da ocorrência de uma interrupção, garantindo aos clientes alto grau de disponibilidade dos serviços e segurança nos negócios realizados.

Gestão de Crise

A Gestão de Crise é um componente da Gestão de Continuidade dos Negócios que busca gerenciar de forma efetiva eventos de impacto significativo que abalem um ou mais pilares: pessoas, negócios, infraestrutura, informações, TI e fornecedores. Esta gestão envolve ações de preparação, identificação, resposta, resolução e, ao final, a observação das lições aprendidas, o chamado pós-crise.

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.658/2018, é efetuada comunicação tempestiva ao Banco Central do Brasil das ocorrências de incidentes relevantes e das interrupções dos serviços relevantes que configurem uma situação de crise para a instituição financeira, bem como das providências para o reinício das suas atividades.

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



Disseminação da Cultura de Gerenciamento do Risco Operacional

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

Também realizamos ações de aculturação em relação ao Risco Operacional, como ações educacionais na modalidade Ensino a Distância (EaD) no ambiente interno da Universidade CAIXA, abordando temas como gerenciamento do risco operacional, classificação da informação, programa de segurança da informação e boas práticas a serem observadas no dia a dia.

As iniciativas de propagação da cultura de riscos são fundamentais para o desenvolvimento e manutenção de ambiente interno em que os riscos são conhecidos, tratados e monitorados buscando a melhoria contínua da gestão de riscos em nossa instituição.

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

Exigência de capital para Risco Operacional

Modelos padronizados

Para o cálculo da exigência de capital para o risco operacional, utilizamos a Abordagem Padronizada Alternativa - ASA, conforme metodologia definida pela Circular BACEN 3.640/2013.

Testes de Estresse para Risco Operacional

Utilizamos modelo de teste de estresse que relaciona variáveis macroeconômicas com as frequências de perdas, sendo que as estimativas do modelo, em conjunto com os cenários idiossincráticos desenvolvidos, são utilizadas para simular as perdas operacionais em cenários de estresse.

Caixa Seguridade

Na revisão do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) aprovado em 2019, foram definidos os Objetivos da Caixa Seguridade, as Oportunidades e as Ameaças (externas) à consecução desses Objetivos, bem como as Forças e Fraquezas (internas) da Companhia para alcançar sua Visão de Futuro para o período de 2020 a 2025.

As áreas da Caixa Seguridade apresentaram iniciativas para o biênio de 2020/21, estruturadas como ações ou projetos, que permitirão a exploração das Forças e Oportunidades e buscam minimizar as Fraquezas e Ameaças (Riscos) a que a Companhia está exposta.

As fontes ou fatores de riscos considerados pela Empresa constam do item 4 enquanto que o item 5 do Formulário de Referência apresenta como a Companhia gerencia seus riscos e controles internos de forma a mitigar os riscos do negócio. Documento disponível no sítio da Caixa Seguridade: <http://www.caixaseguridade.com.br/informacoes-financeiras/formulario-de-referencia/>

Adicionalmente, o Programa de *compliance* e Integridade da Caixa Seguridade consolida o conjunto de políticas, mecanismos, procedimento e ações conduzidas pela Companhia como compromisso com as boas práticas de governança corporativa, transparência e promoção de conduta ética, íntegra e responsável na condução de seus negócios: <http://www.caixaseguridade.com.br/governanca-corporativa/estatuto-politicas-e-codigos/>

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

As principais oportunidades identificadas no ambiente em que a UPC está inserida foram:

- **Parcerias estratégicas, novo acordo operacional e novos acordos de distribuição;**
- **Associação à nossa marca, *top of mind* no setor bancário;**
- **Nossa ampla rede de distribuição: agências, correspondentes e loterias;**
- **Capturar experiência da CAIXA digital;**
- **Experiência dos clientes e *Customer Relationship Management* (CRM) de seguridade na instituição financeira;**
- **Transformação digital: replicar inovação de insurtechs nas parcerias;**
- **Capturar o nosso lado social e desenvolver soluções de proteção e seguridade;**
- ***Open Banking*;**
- **Desenvolver modelo de vendas e relacionamento sustentável;**

- **Retomada do crescimento econômico (PIB, crédito e previdência).**

As forças internas da UPC que podem aumentar a capacidade da UPC para o atingimento dos objetivos são:

- Marca da nossa empresa;
- Balcão (nossos canais de distribuição);
- Ampla base de clientes;
- Geração de resultados robusta;
- Comprometimento dos empregados do nosso conglomerado;
- Governança interna estruturada;
- Última fronteira de *bancassurance*.

CAIXAPAR

A CAIXAPAR está exposta a duas fontes de risco de crédito: na primeira, os recursos aplicados em tesouraria possuem perfil de risco mitigado por estarem alocados em instituição financeira de primeira linha, no caso a Controladora CAIXA. A segunda fonte de risco de crédito é representada pelos contratos de mútuo firmados com a participada CAIXA Crescer.

Com relação ao risco de liquidez, sua política está disciplinada em regra interna, e realizada pelo planejamento anual da gestão do fluxo de caixa, reporte mensal à diretoria apresentando o executado e as projeções, além de um acompanhamento diário das movimentações financeiras.

A CAIXAPAR apresenta exposição ao fator de risco de mercado relacionado à sua participação societária mantida no Banco PAN, companhia aberta com ações movimentadas no mercado secundário.

A CAIXAPAR está sujeita à política de gerenciamento de riscos do conglomerado CAIXA. Considerando o contexto operacional e perfil de atuação da CAIXAPAR, não existe exposição relevante a riscos ou gestão ativa das exposições diretas aos riscos de crédito, mercado e liquidez.

Resultados e Desempenho da Gestão



Resultados e Desempenho da Gestão

Os objetivos estabelecidos para o exercício de 2019 estão alinhados aos eixos de gestão: I – Meritocracia e Governança; II – Crédito Imobiliário, Consignado e Microcrédito; III – Eficiência e Redução Custo de Capital; IV – Monetização de Ativos; V – Banco da Inclusão; VI – Integração entre empregados, Lotéricos e Correspondentes. Nossas principais entregas do exercício de 2019, por Eixo de Gestão são:

Meritocracia e Governança

- Revisão do Modelo de Governança;
- Reforço da Meritocracia com a renovação do quadro de dirigentes, criação do programa Bônus CAIXA que visa recompensar a contribuição dos colaboradores pela superação das metas estabelecidas;
- Melhora na Qualidade do Atendimento comprovada pela melhor posicionamento no Ranking BACEN.



Crédito Imobiliário, Consignado e Microcrédito

- Criação da linha de Crédito Imobiliário atualizado pelo IPCA;
- Redução da Taxa de juros aos créditos imobiliários com atualização pela TR;
- Redução da Taxa de juros do crédito comercial PF e PJ;
- Implantação da campanha “Você no Azul” com foco na renegociação de dívida, representando a regularização de dívidas no valor de R\$ 3,95 bilhões para clientes PF e PJ;
- Programa “Última Chance” focado na renegociação do crédito imobiliário que resultou em R\$ 25,7 bilhões em dívidas regularizadas no ano;
- Criação do Cartão de Crédito Consignado que contribuiu para a inclusão financeira dos aposentados e pensionistas e do Cartão SIM, sem anuidade para o cliente, fortalecendo a gestão financeira individual. Foram emitidos 1,6 milhão de cartões em 2019.



Eficiência e Redução de Custo de Capital

- Pagamento de R\$ 11,35 bilhões de Instrumento Híbrido de Capital e Dívida (IHCD) ao Tesouro Nacional;
- Programa de Desligamento Voluntário que registrou um total de 2.319 adesões, resultando no desligamento de 2.020 empregados e, com isso, espera-se gerar uma economia recorrente de R\$ 553,8 milhões por ano com payback em 16 meses;
- Economia R\$ 449,2 milhões em despesas com contratos de propaganda, publicidade e patrocínio.





Monetização de Ativos

- *Follow On* - IRB , Banco Pan e Banco do Brasil;
- Venda de ações da Petrobras ON - oferta pública para distribuição secundária de ações da Petrobras sob titularidade da CAIXA, gerando um lucro de R\$ 2,3 bilhões, antes dos tributos;
- Venda de R\$ 1,5 bilhão em ações preferenciais da Petrobras;
- Parcerias Estratégicas da Caixa Seguridade que culminaram no novo acordo da CNP com foco nos seguros de Vida, Previdência e Prestamista e nas novas parcerias com a Tokio Marine para os ramos de seguros habitacional e residencial e Icatu para o ramo de capitalização.



Banco da Inclusão

- Contratação de 1865 PcDs;
- Contratação Habitacional em Braille;
- Fortalecimento da Liderança Feminina mediante a realização de eventos;
- Criação do Programa CAIXA Mulheres que consiste em trazer novas linhas de crédito, taxas diferenciadas, anuidade gratuita e apoio à capacitação para estimular o empreendedorismo feminino;
- Lançamento do App CAIXATem voltado para a baixa renda e beneficiários de programas sociais.



App CAIXA Tem



Integração entre empregados, Lotéricos e Correspondentes

- Implantação do Programa CAIXA Mais Brasil que visa conhecer as distintas realidades brasileiras e garantir que as necessidades regionais sejam consideradas e atendidas nas estratégias da Empresa. Foram percorridos todos os estados brasileiros, em 42 visitas, com foco na aproximação da alta gestão às entidades, empresários locais;
- Aproximação com os Lotéricos e Correspondentes, por meio de uma série de reuniões intituladas Nação Caixa Lotéricos e pela revisão de remuneração desses canais.



Quanto aos objetivos empresariais constantes de nosso planejamento estratégico, a tabela abaixo apresenta nosso desempenho:

Objetivo Empresarial	Indicador	Meta 2019	Realizado 2019	%
Assegurar Resultados Sustentáveis para o Conglomerado	ROE do Conglomerado CAIXA (%)	17,00	17,52	103,1
	Lucro Líquido Recorrente (R\$ bi)	14,00	14,72	105,1
Ampliar a Eficiência Operacional	IEO Recorrente (%)	48,00	50,06	95,9%
Promover a Transformação Social por Meio do Desenvolvimento Sustentável	Eficiência em programas sociais selecionados (%)	97,00	100	103,09
Ser o principal parceiro do Governo em seus desafios e negócios	Índice de satisfação do FGTS (%)	100,00	106,4	106,4
Ser o Banco da Habitação	Market Share Contratação SBPE (%)	30,00	33,84	112,8
Garantir a Integridade da Gestão e Efetividade da Governança	IG-SEST	9,70	10	102,99

As metas que ainda não foram alcançadas são monitoradas pela Unidade de Controladoria da CAIXA e pela Unidade de Estratégia com reportes periódicos a Alta Administração a fim de promover a tomada de decisão mediante a revisão das metas e/ou aplicação de ações corretivas. A seguir, apresentamos os principais destaques do desempenho da CAIXA em 2019, por segmento de atuação.

Ag. Guaraituba/PR



VAREJO e CANAIS

Em 2019, nosso segmento de varejo emprestou cerca de R\$ 75,2 bilhões, um aumento de 40,2% quando comparado ao volume contratado no ano anterior, com foco nas carteiras de menor risco e menor alocação de capital, como o crédito consignado que concedeu recursos da ordem de R\$ 42,5 bilhões.

As operações de crédito destinadas às pessoas físicas registraram saldo de R\$ 71,6 bilhões e a inadimplência do varejo PF totalizou 4,38% em 2019, redução de 0,16 p.p. se comparado a dezembro de 2018.

Com a diversificação de ações no varejo MPE, verifica-se em 2019 que a concessão para clientes com melhores ratings e com recebíveis promoveram redução na inadimplência, além de aperfeiçoamento nos processos de cobrança e renegociação de créditos. A inadimplência comercial pessoa jurídica atingiu 6,18% em 2019, redução de 3,25 p.p. em 12 meses.

Como resultado das ações estratégicas, pode-se destacar que, pelo reposicionamento na atuação no crédito, o qual prioriza concessões aos segmentos ligados à MPE, já é possível verificar sinais de recuperação na carteira.

As contratações de crédito rural recuaram aproximadamente 29% em 2019, em comparação com 2018, motivadas pela forte aplicação de recursos no início do ano agrícola 2018/2019, o que gerou uma menor necessidade de desembolsos no primeiro semestre de 2019 para cumprimento da exigibilidade. Para além da contínua oferta de crédito rural nas finalidades de custeio, investimento, comercialização e industrialização, ações estruturantes realizadas em 2019 visam a retomada do crescimento da carteira de agronegócio para o ano safra em curso (2019/2020).

Em relação à captação, a poupança continua a ser a mais importante fonte de recursos da Instituição. Em 2019, o Varejo alcançou 82 milhões de contas poupança, incremento de 6% em comparação à 2018. Esse desempenho contribuiu para que a Poupança alcançasse saldo de R\$ 321 bilhões em 2019, evolução de 7,67% em 12 meses.

Disponibilizamos em nosso portfólio de produtos de consumo popular as contas CAIXA Fácil e Poupança Fácil, as quais possuem características especiais, tais como procedimentos simplificados para abertura e limite dos valores de movimentação, tendo como principais objetivos a Inclusão Financeira e Bancarização. Em 2019, possuíamos uma base com 8,7 milhões de contas CAIXA Fácil.

No ano de 2019, os negócios de cartões superaram, em sua maioria, os resultados apresentados no ano anterior, consolidando o viés de crescimento verificado nos últimos 3 anos. Os quadros a seguir apresentam os principais resultados dos negócios de Cartões e Pagamentos, como dados de faturamento, emissão de cartões e a contribuição destes negócios para o nosso resultado, bem como base de produtos ativos, faturamento e *market share*.

Principais resultados dos negócios de Cartões e Pagamentos

Modalidades	Base	Faturamento	Market Share (%)
Cartões - Crédito e Débito	109 milhões	R\$ 212 bilhões	11,6
Cartão de Crédito	7 milhões	R\$ 48 bilhões	4,2
Cartão de Débito	102 milhões	R\$ 164 bilhões	24,6
Domicílio Bancário	244 mil	R\$ 79 bilhões	4,6%

Dados de faturamento e *market share* de cartões e credenciamento:



Em 2019, o faturamento em compras que utilizaram Cartões de Débito como meio de pagamento foi na ordem de R\$ 163 bilhões, um crescimento aproximado de 21% em relação a 2018, aproximada-

mente 2,7 bilhões de transações, uma média de 7,6 milhões de transações aprovadas por dia. Para a carteira de Cartões de Crédito, o faturamento foi na ordem de R\$ 48 bilhões, com um incremento de 6,9% em relação ao realizado em 2018.

Ainda sobre o produto Cartão de Crédito, informamos que a Receita de Prestação de Serviços (RPS) em 2019 foi de aproximadamente R\$ 1,5 bilhão, representando um aumento referente às receitas apuradas nos anos de 2017 e 2018.

Por fim, a partir da melhoria dos processos de cobrança implementados neste ano de 2019, com a disponibilização aos clientes da renegociação no aplicativo Cartões CAIXA e da disponibilização de ferramenta de renegociação aos empregados de agência, iniciou-se uma tendência de redução nos indicadores de inadimplência e espera-se que o índice de inadimplência caia em 2020.

Evolução dos canais digitais

Crescimento da base de usuários e volume de transações:



Em 2019 nossos canais realizaram 11,7 bilhões de transações bancárias, das quais 42% foram realizadas nos Canais Digitais (Internet e Mobile Banking)

O crescimento do Digital vem a cada ano superando as expectativas, em 2019, a base de usuários cresceu 79% e as transações aumentaram 90,2%, chegando a um total de 5,0 bilhões de transações.

O destaque fica por conta do APP Mobile Banking, responsável pela absorção de grande parte das transações antes efetuadas em canais como: Internet Banking, Terminais de Autoatendimento (ATM), Lotéricos e Agências, tornando-se, atualmente, nosso maior canal transacional.

No gráfico a seguir apresentamos a evolução do canal Mobile em relação aos demais, desde 2010 a 2019:

CANAL	EVOLUÇÃO
Mobile	932.445%
Internet	164.6%
Autoatendimento	135.6%
Lotérico	77.0%
Correspondente	70.6%
Agências	-29.2%

Como resultado da revisão da estratégia de 2019, apresentamos a seguir nossas principais entregas por pilar estratégico, bem como os resultados econômicos financeiros de maior destaque:

Otimização dos modelos de negócios atuais

Visando a otimização dos modelos de negócios atuais, a estratégia do Varejo para o ano de 2019 contemplou várias iniciativas, dentre as quais destacam-se:

CAIXA Mulheres

Lançamos a estratégia CAIXA Mulheres no dia 19 de novembro de 2019, dia Mundial do Empreendedorismo Feminino, como forma de apoio e incentivo à mulher, em especial, a que possui situação de vulnerabilidade e dependência financeira.

Além de abordar temas sobre educação financeira, a estratégia ofereceu o Cartão CAIXA Mulher, sem cobrança de anuidade e card design criativo, linhas de crédito com taxa diferenciada para empresas com sociedade majoritariamente feminina e microempreendedoras, além de reforçar os benefícios de produtos de seguridade como Previdência Mulher, Seguro Auto Mulher e Seguro Vida Mulher.



Até o final de dezembro de 19 foram comercializados mais de 15 mil cartões com identidade visual própria, mais de R\$ 25 milhões em crédito PJ e 14 mil novos contratos de seguridade.

CREDMEI

O piloto CREDMEI é um programa da Subsecretaria Especial de Micro e Pequena Empresa - SEMPE, vinculada ao Ministério da Economia, em parceria com as Instituições Financeiras, que visa a simplificação do acesso a produtos e serviços financeiros para o microem-

prendedor individual.

O programa lançado em março de 2019 viabiliza o acesso do Microempreendedor Individual aos nossos produtos e serviços financeiros de forma eletrônica, tais como, abertura de conta, máquinas de recebimento de cartões, além de micro seguros e cartão de crédito e outros produtos.

Dentre as finalidades do programa, destacam-se: estimular a ampliação da oferta de produtos e serviços financeiros; estimular a inclusão bancária e financeira do MEI de forma sustentável; elevar a capacitação técnica e gerencial do MEI para a gestão financeira de seu negócio; e promover a atuação integrada e sistêmica entre o governo federal e os ofertantes de produtos e serviços financeiros para o MEI.

Atualmente o programa encontra-se em fase de testes nas seguintes cidades: Brasília/DF, Curitiba/PR, Fortaleza/CE, Manaus/AM e Vitória/ES. Considerando o período de abril a junho de 2019, nós recebemos 1069 solicitações de relacionamento, sendo Brasília a cidade com o maior número de solicitações, no total de 359, que corresponde a 33,58% das solicitações.

Novos Modelos de Negócios

Dentre os principais projetos e estratégias para o segmento de varejo, na perspectiva de novos modelos de negócios, destacam-se:

Arcabouço Bancário De Baixa Renda

Modelo de Interação cuja proposta prevê um fluxo completo de atuação com os clientes de menor renda, a partir da orientação financeira prévia, estimulando o incentivo, acesso, educação específica e uso consciente de produtos e serviços bancários.

Nesse sentido, foi lançado o CAIXA TEM - aplicativo para dispositivos móveis, destinado ao público de renda básica, microempreendedores individuais e beneficiários de programas sociais. Ele foi elaborado sob a forma de plataforma conversacional, visando facilitar a jornada do cliente já acostumado com apps (ex.: WhatsApp). Com a aspiração de ser o app mais leve do mercado bancário (apenas 3MB), funciona em praticamente todas as redes e dispositivos, facilitando o uso por parte do público incluído digitalmente.

CAIXA SIM

A estratégia CAIXA SIM foi concebida visando fortalecer nossa imagem como banco inclusivo e digital, e seu objetivo é ofertar soluções financeiras mais atrativas, com taxas acessíveis, simplicidade na contratação, atendendo de forma efetiva as necessidades dos clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica MPE.

Para iniciar a estratégia, foi construída e implementada uma esteira digital, de modo que o cliente possa simular a obtenção de empréstimos, acessar chat online, tirar dúvidas com nossos atendentes e realizar, caso haja interesse, a contratação dos produtos pelo próprio atendimento digital, sem precisar sair de casa.

Como incentivo à contratação e abertura de conta, é oferecido desconto na taxa de juros do Cheque Especial, isenção de anuidade no Cartão de Crédito CAIXA SIM, Cesta de Serviços Bonificada com retorno do valor gasto como crédito para o celular do cliente, taxas reduzidas no Crédito Pessoal - CDC e, recentemente, foi disponibilizada a simulação e contratação também do Crédito Consignado, produto que é considerado um dos principais e mais fortes do nosso portfólio.

O Cartão de Crédito CAIXA SIM é de uso internacional, que permite compras em lojas físicas e virtuais, destinados a clientes que necessitam de um meio de pagamento simplificado e de baixo custo. O produto conta com a isenção permanente de anuidade e taxas de juros reduzidas, de 8,99% para rotativo e parcelamento de fatura e, 4,90% para compras parceladas com juros em até 48 meses.

Vale ressaltar que a estratégia passou por diversas melhorias, com a recente implementação de *bot* (inteligência artificial) para atendimento a clientes, objetivando sanar dúvidas e também levar ao cliente informações de produtos e serviço de educação financeira. Até dezembro de 2019 realizamos cerca de 310 mil contratos no âmbito do CAIXA SIM, totalizando mais de R\$ 700 milhões contratados.

Prioridades da Gestão

Na perspectiva Prioridades da Gestão, destacamos o Programa de Educação Financeira - EF e a expansão da base e da participação no mercado de cartões.

Programa de Educação Financeira

Ofertado aos clientes, usuários e empregados com intuito de promover a Cidadania Financeira, o programa de Educação Financeira faz parte da missão de “promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade como instituição financeira pública e agente de políticas de Estado”.

O programa consiste em promover a orientação para o consumo consciente dos produtos e serviços por parte dos clientes, capacitação dos empregados, com objetivo de melhorar a compreensão dos conceitos e aplicações da EF, permitindo o desenvolvimento de ações que promovam o equilíbrio do orçamento. Na construção desse projeto, ao longo de 2019, estivemos presentes nas seguintes iniciativas:

Semana da Negociação e Orientação Financeira

Realizada entre 02 e 06 de dezembro, quando foi firmado um acordo entre os 05 maiores bancos de varejo, FEBRABAN e BACEN, com o intuito de oferecer aos clientes acesso à informação sobre educação financeira e possibilitou a negociação de dívidas. O objetivo geral da ação é prestar informação quanto à Educação Financeira a todos os clientes atendidos e negociar as dívidas daqueles que buscam o equilíbrio nas finanças pessoais ou familiares.

Para as renegociações foi divulgada a campanha Você no Azul, ação para liquidação à vista de dívidas comerciais com até 90% de desconto

Atuamos em todos os nossos pontos de atendimento no horário padrão, e em 27 agências, uma em cada Estado e no DF. O horário de atendimento foi estendido por mais 4 horas. Cerca de 103 mil contratos negociados pertencentes a mais de 85 mil clientes foram revisitos, correspondendo ao montante de R\$ 2,7 bilhões em dívidas renegociadas.

Estratégia Beneficiários PMCMV Faixa 1

Em parceria com Banco Central, Ministério da Cidadania e Ministério do Desenvolvimento Regional, elaboramos a estratégia objetivando testar uma nova abordagem de atuação com a população de menor renda. As ações propostas, tais como palestra de Educação Financeira

ra e envio de mensageria por SMS, WhatsApp e CAIXA Tem, quando disponíveis, visam impactar positivamente os índices de adimplência habitacional, educação financeira e bancarização dos beneficiários.

Como piloto da ação, foram selecionados dois empreendimentos com unidades entregues em novembro e dezembro de 2019, localizados em Ananindeua/PA e São Sebastião/DF. Os beneficiários participaram de uma pesquisa que tinha como objetivo conhecer o perfil e nível de Educação Financeira, como hábitos de planejamento financeiro e poupança, e da palestra. A continuidade da ação será no primeiro trimestre de 2020, com o envio dos *nudges* de Educação Financeira.

Cartões e Meios de Pagamento

Já no tocante à expansão da base e da participação de mercado de cartões, em 2019, nós priorizamos a emissão de cartões de débito na Bandeira ELO almejando aumentar a participação da empresa na referida bandeira, na qual detemos participação societária.

Nos últimos anos, temos nos consolidado no mercado como o maior banco emissor de cartões de débito, e o faturamento da empresa com este produto vem crescendo em índices superiores aos do mercado.

Após o sucesso das parcerias assinadas e consolidadas com empresas como Uber e Netflix, e da aceitação desse tipo de transação junto aos clientes, evidenciada pelo volume de adesões/transações, em 2019, nós prospectamos outras parcerias, para ampliar a participação de nossos cartões de débito, e nas plataformas *e-commerce*, firmando assinatura de parceria com a Ebanx – Spotify.

O cartão de débito é um excelente aliado na inclusão digital dos brasileiros que ainda não têm acesso ao mundo online. Esse meio de pagamento apresenta um novo perfil de consumidores para o *e-commerce* brasileiro, pessoas que não têm acesso a um cartão de crédito ou têm restrição de limite de crédito, mas querem ser incluídas digitalmente.

Para o ano de 2019 destacamos as seguintes entregas para o produto Cartão de Crédito:

Cartão CAIXA Simples (Consignado)

Em maio de 2019, lançamos o Cartão de Crédito CAIXA Simples (Consignado), destinado inicialmente a beneficiários do INSS, o qual funciona como um cartão de crédito convencional, com a particularidade de que parte do saldo da fatura é descontada na folha de pagamento do portador, além da taxa de juros reduzida e não há cobrança de anuidade.

Além dessas características, a facilidade de contratação e a possibilidade de uso internacional fizeram com que o cartão tivesse grande aceitação no mercado, alcançando a emissão de mais de 839 mil cartões no ano de 2019.

APP Cartões CAIXA

O aplicativo Cartões CAIXA foi disponibilizado em novembro de 2016, de modo a oferecer aos clientes um canal ágil e seguro para acompanhar as despesas dos cartões de crédito. A sua primeira versão foi lançada com 05 funcionalidades, e na sequência, foram desenvolvidos novos recursos como “Alteração de endereço”, “Contestação de Compras” e “Resgate de Pontos”. O App Cartões CAIXA é o único do mercado em que clientes Pessoa Física e Jurídica acessam o produto com o mesmo aplicativo.

Os investimentos realizados durante o ano de 2019 para esse canal digital resultaram em um aumento significativo de usuários, que baixaram o aplicativo nas lojas virtuais (Google Play Store e App Store Apple), ultrapassando a marca de mais de 1,5 milhão de usuários.



Carteira Digital

A constante evolução dos Meios de Pagamento Eletrônicos, com foco nos *millennials* – pessoas com perfil digital cujas transações são feitas habitualmente por meio de aparelhos celulares – proporcionou aos clientes maior conveniência no uso de dispositivos como telefones, pulseiras e anéis, para realizar pagamento em lojas físicas e em aplicativos, tudo isso com praticidade e segurança.

Nós, acompanhando os movimentos do mercado, disponibilizamos, desde o ano de 2018, a opção de pagamento com carteiras digitais, como Samsung Pay e Google Pay, aos portadores dos cartões de débito, das bandeiras Mastercard e Visa, para pagamentos de compras por meio de dispositivos com sistema operacional Android. E para os portadores dos cartões de crédito da bandeira Mastercard foi disponibilizado a opção de pagamento com a carteira da Samsung Pay. Atualmente encontra-se em negociação com a Apple, para contrato com o Apple Pay.

Nesse contexto, cabe ressaltar que o investimento aplicado a essa nova tecnologia digital reforça o **Plano Estratégico da CAIXA, que tem como premissa “Ampliar a Relevância em Negócios Estratégicos”**.

Além disso, das demais ações realizadas no âmbito do Varejo, as quais derivam da estratégia Corporativa da CAIXA e estão em linha com o cenário de queda da taxa de juros SELIC e das taxas de juros de longo prazo da economia, destacam-se:

- Reposicionamento no crédito consignado como destaque entre os maiores bancos do país, atingindo recordes de contratação diária para o produto, com crescimento de 42% na média diária, redução na taxa de juros, abertura de novos convênios, aumento da rede parceira transaccional, queda dos índices de inadimplência e qualificação da carteira do produto, no que tange os indicadores de margem e saldo gerador.
 - Redução das taxas de juros de diversos produtos de crédito:
- ⇒ Cheque Especial PF, redução de mais de 60% nas taxas, com limite máximo de 8% a.m., em linha com a Resolu-

ção BACEN nº 4.765/2019.

- ⇒ Realinhamento das taxas de juros para as empresas do segmento Pessoa Jurídica MPE e incremento no volume de negócios e fidelização dos clientes.
- ⇒ Estratégia de fomento ao empreendedorismo com disponibilização de linhas de crédito com taxas reduzidas para o microcrédito.
- Definição e implementação do processo de impressão de contratos de adesão e outros documentos em braile, nos posicionando como o primeiro banco brasileiro a ofertar o serviço customizado aos clientes com deficiência visual.

Novos serviços disponibilizados a população brasileira

Temos focado no desenvolvimento de projetos que visam atender aos anseios da população brasileira de todos os segmentos e classes sociais. Nesse sentido, elencamos a seguir alguns projetos digitais disponibilizados ao cidadão brasileiro:

- FGTS – Disponibilização no Internet Banking, ATM e Lotéricos, de serviço para consulta e opção do Saque Imediato e do Saque Aniversário. O serviço visa trazer comodidade ao cidadão para receber o seu FGTS. Em 2019 foram realizadas mais de 190 milhões de atendimentos com pagamento de 53 milhões de trabalhadores elegíveis.
- WhatsApp Você no Azul – Atendimento humano via chat para renegociação de dívidas dos clientes. Foram realizados 195 mil atendimentos abrangendo 74 mil clientes.



Atendimento, Geração de Valor e Benefícios para a População Brasileira

Nossa rede de atendimento é composta por 4.129 unidades próprias, sendo 3.373 agências e 756 Postos de Atendimento - PA (464 agências prestam atendimento de Penhor, 2 unidades são instaladas em Barco e 8 PA são móveis, instalados em Caminhões). Nossos clientes contam também com 4.129 pontos de autoatendimento, 28.637 equipamentos (23.780 terminais do Banco 24Horas e 1.463 máquinas da Rede Compartilhada BB x CAIXA). A rede de atendimento possui ainda 21.158 parceiros, sendo 12.968 Unidades Lotéricas e 8.190 correspondentes CAIXA AQUI. Totalizando, possuímos 53.924 pontos de atendimento à população.

Destacamos a ação da área de canais para pagamento dos saques imediatos do FGTS, em virtude da MP 889/2019 que foi convertida na Lei 13.932/2019 e estabeleceu novas regras para o FGTS, dentre as quais, o Saque Imediato, possibilitando a todos os trabalhadores com conta vinculada ativa ou inativa do FGTS, o saque do valor de até R\$ 500,00, ou até R\$998,00 (condicionado a critérios da norma e ao saldo) por conta vinculada do Fundo.

Para realizar o atendimento da ação de pagamento de FGTS, de R\$42,6 bilhões a 96 milhões de trabalhadores, nós ofertamos diversos canais, garantindo o atendimento de acordo com a conveniência do trabalhador.

Em 2019, realizamos mais de 93 milhões de atendimentos eletrônicos no canal 0800 724 2019, que foi criado especialmente para informações de saldo, opção e previsão de pagamentos dos novos Saques do FGTS.

Também verificamos mais de 28 milhões de *downloads* do APP FGTS, entre 05/08/2019 até 31/12/2019, e 283 milhões de acessos ao *hotsite* www.fgts.caixa.gov.br, o que apresenta as orientações aos novos saques do FGTS.

Aproximadamente 5,2 milhões de trabalhadores realizaram os saques nas Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui, no valor total de R\$2,9 bilhões, no período compreendido entre 13/09 e 31/12/2019.

No mesmo período 39,4 milhões de trabalhadores receberam R\$ 17,08 bilhões em crédito em conta e 8,7 milhões de correntistas do fundo realizaram saques nos CAIXAs Eletrônicos.

No período compreendido entre setembro e dezembro de 2019, as transações de Saque de FGTS no Autoatendimento aumentaram em mais de 500%, totalizando cerca de 59,2 milhões em 2019 contra 10,2 milhões no mesmo período do ano de 2018.

Observa-se, ainda, o significativo aumento de representatividade da transação de saque de FGTS em relação ao total de transações que foi de 1,18% em dezembro/2018 para 7,57% em dezembro de 2019.

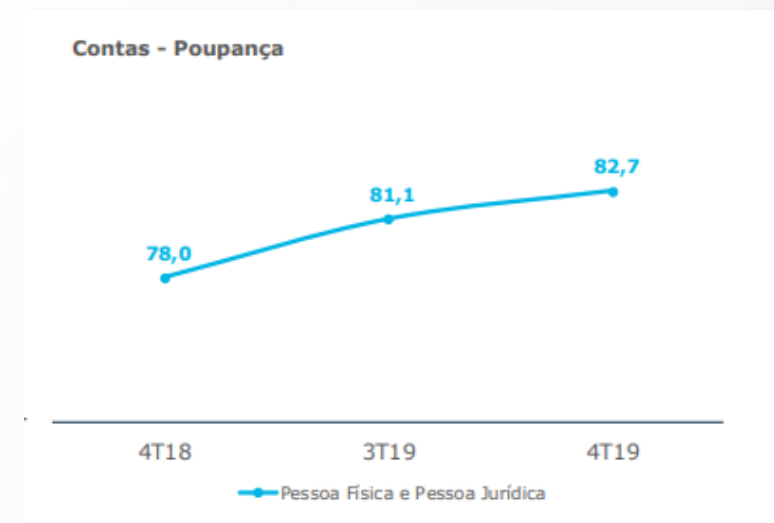
Em nossas agências foram realizados 3,1 milhões de pagamentos nos guichês de caixas das Agências, no valor total de R\$1,8 bilhões.

Poupança

A Poupança apresentou saldo de R\$ 321,2 bilhões em dezembro de 2019, avanço de 7,7% em 12 meses e 3,1% no trimestre.

A aceleração do crescimento do saldo no ano (R\$ 22,8 bilhões) reflete, em parte, o crédito de pagamento do saque imediato do FGTS associado à confiança dos poupadores em manter os recursos na Instituição. Esse saldo nos proporciona uma fonte de recurso capaz de alavancar as contratações de crédito habitacional SBPE. A Instituição permanece na liderança do mercado de poupança, com 38,0% de participação, 82,7 milhões de contas poupança; um incremento

de 4,7 milhões de contas em relação ao registrado em dezembro de 2018.



ATACADO

No atacado, apresentamos nossos resultados na tabela que se segue:

Resultados Atacado	2017	2018	2019
Cientes Atacado	15309	15867	25051
SGR	R\$28.654.018.695,03	R\$24.556.707.780,01	R\$75.020.950.000,00
Receita de Prestação de Serviços - Mensal	R\$33.646.129,62	R\$39.539.636,91	R\$166.261.365,75
Receita de Prestação de Serviços - Anual	R\$373.318.969,25	R\$423.425.018,07	R\$1.995.136.388,96

Importante destacar que a diferença identificada no volume entre os anos de 2018 e 2019 leva em consideração a assunção da gestão do relacionamento com as empresas do segmento de Construção Civil e Infraestrutura, anteriormente vinculadas às unidades de Habitação e Governo, respectivamente.

Resultados e Desempenho da Gestão

DESAFIOS NO VAREJO

- Economia digital deverá espremer margens individuais, obrigando-nos a rever *spreads* e serviços;
- Dinâmica de Redes e descentralização impactará modelos de negócio tradicionais, reforçando necessidade de parcerias;
- Credibilidade e Reputação serão os capitais mais importantes das organizações;
- Ambiente Digital implicará na redução de papel-moeda e ampliação da bancarização;
- Novas tecnologias deverão remodelar a indústria de cartões e meios de pagamento;
- Mudança do modelo de venda e consumo para a economia de uso reforçará a importância da experiência.

DESAFIOS CANAIS

- Novas tecnologias deverão remodelar o uso dos dados e informações dos clientes, promovendo a extração de mais valor dos ativos de dados, ampliando a capacidade de conhecer os clientes;
- Novos comportamentos dos clientes incentivarão a criação de novos canais atendimento e a implantação de produtos e serviços em canais digitais e remotos;
- A disseminação do atendimento online mobilizará a evolução do ecossistema digital e remoto para busca de informações e realização de transações e negócios pelo cliente com maior conveniência para o mesmo e redução do custo de servir para a CAIXA;
- O surgimento de novos *players* no sistema financeiro estimulará a realização de parcerias com o objetivo de oferecer mais opções de canais de atendimento e manter a competitividade;
- O acesso à informação gerará maior exigência do cliente por experiências positivas e eficientes, requerendo especialização do atendimento e relacionamento baseado em experiências alinhadas ao perfil do cliente;
- A geração de volume massivo de dados (*Big Data*) e a implantação de plataforma aberta (APIs) capazes de estender os produtos e serviços para o ecossistema de empresas, parceiros e desenvolvedores externos (*Open Banking*) requererá a implantação de ferramentas de monitoramento e de confidencialidade de dados, com vistas ao cumprimento das legislações e a manutenção da privacidade do cliente.

DESAFIOS NO ATACADO

- Revisão do Portfólio de Produtos do Atacado: Lançamento e melhoria de produtos identificados como prioritários para ampliar e melhorar o portfólio que atende as necessidades dos clientes dos segmentos do Atacado;
- Contratação de Operações em Sistema Único – Motor de evolução: o Projeto visa a modernização do fluxo de contratação e manutenção de operações de crédito com a concessão em um único sistema, parametrizável, de forma a permitir a simplificação das contratações e do portfólio por famílias de produtos e o registro detalhado das garantias pactuadas;
- Para a frente de Serviços ofertados ao cliente, foi construído o projeto “*Cash Management*”, que prevê o desenvolvimento de soluções tecnológicas nas seguintes funcionalidades: Cobrança Bancária, Débito Automático, Pagamento a Fornecedores, Pagamento de Salários e Extrato Eletrônico para Conciliação Bancária que proporcionam diretamente a possibilidade de alavancagem de receitas por meio de receitas tarifárias e *cross sell*.

INVESTIMENTO

Campanhas Temáticas de Incentivo de Captação

No ano de 2019 foram realizadas 8 campanhas temáticas de incentivo de captação durante todo o ano, aproveitando-se de eventos ou datas comemorativas. Dezenas de fundos foram utilizados nessas campanhas, cuja ação principal se deu com a redução de até 90% do ticket inicial de aplicação, com o objetivo de incentivar a entrada de novos clientes aumentando, dessa forma, nossa base de cotistas. Além dos fundos de renda fixa, foram alterados também os parâmetros dos fundos de renda variável e multimercado, proporcionando ao investidor mais alternativas para diversificar sua carteira.

Além disso, foram lançados diversos novos produtos para complementação do portfólio, cada qual tendo uma estratégia de colocação que, além de fornecer ao cliente toda informação disponível, municiou a força de venda com materiais e treinamentos para melhor atender os clientes.

Expansão Base de Cotistas

Durante o ano de 2019, nossa rede de distribuição foi incentivada a ofertar fundos de investimento para novos cotistas, bonificando o resultado das agências por meio de um mobilizador chamado “Expansão de Base de Cotistas”. O desafio contemplava a evolução da base total de cotistas (novos investidores) em Fundos, com o objetivo de aumentar a penetração dos cotistas de fundos de investimento na base de clientes do banco. No ano de 2019 foram somados à base de cotistas existentes no final de 2018, aproximadamente 340 mil novos investidores de fundos de investimento.

Lançamento de novos produtos

Nós aumentamos nosso portfólio de fundos, em vista do cenário atual que os investidores buscam maiores retornos em fundos mais sofisticados. No ano de 2019 foram lançados 10 novos fundos de investimento, sendo 5 fundos de renda variável, 3 fundos multimercado, 1 fundo estruturado e 1 fundo de renda fixa.

Além disso, foram lançados diversos fundos exclusivos, customizados de acordo com as necessidades dos clientes. Para o ano de 2020,

estão previstos o lançamento de novos fundos sofisticados para complementação do portfólio com novas estratégias de gestão.

FI-FGTS

O FI-FGTS tem por objetivo proporcionar a valorização das cotas por meio da aplicação de seus recursos na construção, reforma, ampliação ou implantação de empreendimentos de infraestrutura em rodovias, portos, hidrovias, ferrovias, aeroportos, energia e saneamento. Continuando as ações de anos anteriores, foi iniciado o desenvolvimento de sistema corporativo de *disclosure* (transparência) aos participantes dos processos de investimento no FI-FGTS para gerenciar a estruturação do ativo, o acompanhamento das fases do processo, dos comitês, sistema de mensageria, relatórios, dentre outros. No tocante aos ativos em carteira, foi realizado o *Follow-on* das ações do Banco do Brasil, com retorno bruto para o Fundo de 283,45%.

Rating

Manutenção do *Rating* de Qualidade de Gestão de Investimentos ‘Forte’ para a VIART, publicado pela Fitch Ratings.

Encerramos o ano de 2019 com portfólio de **429 produtos**, que somam R\$ 590,6 bilhões de recursos de terceiros, alocados entre fundos de investimento e carteiras administradas.

Em dezembro de 2019, nós éramos a 4ª maior gestora e o 5º maior administrador de ativos de terceiros, segundo o Ranking de Administradores ANBIMA, com 8,13% de Market Share e Patrimônio Líquido Administrado de R\$ 440,7 bilhões, segundo critérios da ANBIMA.

Como reconhecimento pela atuação na administração e gestão de fundos de investimento, recebemos as premiações abaixo ao longo de 2019:

Premiação MBI – Melhores Bancos para Investir: Divulgada em fevereiro de 2020, referente ao ano anterior. Melhor gestor em fundos de Ações e Multimercados. 2º Melhor gestor em Fundos de Renda Fixa e Money Market;

Os Melhores Fundos para Institucionais (Revista Investidor Institucional 317 – agosto de 2019): 2º melhor gestor. 22 Fundos Classificados como excelentes;

Valor Investe 2019: 4 Fundos entre os 10 mais Rentáveis;

Ranking Exame – Onde Investir 2020: 3º Melhor Gestor de Varejo, Fundos de Renda Fixa e Fundos DI e Curto Prazo, com 4 Fundos 5 Estrelas;

Prêmio Valor Investe Previdência 2019: Destaque na categoria Fundos Balanceados até 15% renda variável.

Principais números que demonstram o cumprimento da estratégia traçada:

Receita com Prestação de Serviços

2018	R\$ 2,187 bilhões	↑ 12,12%
2019	R\$ 2,452 bilhões	

Patrimônio Líquido ANBIMA

2018	R\$ 398,1 bilhões	↑ 10,87%
2019	R\$ 440,7 bilhões	

Captação em Fundos Multimercado e Renda Variável

2018	R\$ 4,10 bilhões	↑ 378%
2019	R\$ 15,5 bilhões	

Número de Cotistas (ANBIMA sem dupla contagem)

2018	1.327.177	↑ 25,5%
2019	1.666.600	

Os principais desafios para 2020 são:

- Superação do Rating “Forte” atribuído pela Fitch Ratings;
- Busca pela superação de resultados nos fundos sob nossa gestão em um mercado cada vez mais competitivo e de acesso facilitado por plataformas de investimento totalmente digitais, que fazem com que gestoras de menor porte alcancem público que até pouco tempo atrás era exclusivo dos principais Bancos brasileiros;
- Intensificação da comercialização de produtos mais sofisticados (fundos de ações, multimercados e estruturados), nos consolidando em uma posição de destaque na administração e gestão desse tipo de produto.

GOVERNO

Em 2019, em atendimento ao Planejamento Estratégico do Conglomerado CAIXA, para a área de Governo, foram realizadas diversas ações, dentre as quais, destacamos:

Financiamento

No último ano, contratamos 598 operações de financiamento com o setor público, no valor total de R\$ 8.262.891.111,80.

Não obstante a utilização de diversos *funding*, a maior parte das contratações de crédito ocorreu utilizando-se de recursos próprios da CAIXA, sendo o Programa Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINISA), o de maior comercialização com 78,4 % das operações contratadas em 2019, conforme quadro abaixo:

Funding	Qtde	Valor de Empréstimo (R\$)	% Financeiro
FGTS	131	1.629.464.487,80	19,7
PNAF	12	138.837.511,76	1,7
BNDDES	2	18.179.947,50	0,2
CAIXA	453	6.477.409.164,74	78,4
Total	598	8.263.891.111,80	100

As contratações com o Setor Público representado por Estados, Municípios e Distrito Federal, atenderam a 487 tomadores distintos, um aumento de 215% em relação a 2018, com redução do ticket médio das operações contratadas, de R\$ 23 milhões para R\$ 14 milhões.

Repasse de Recursos

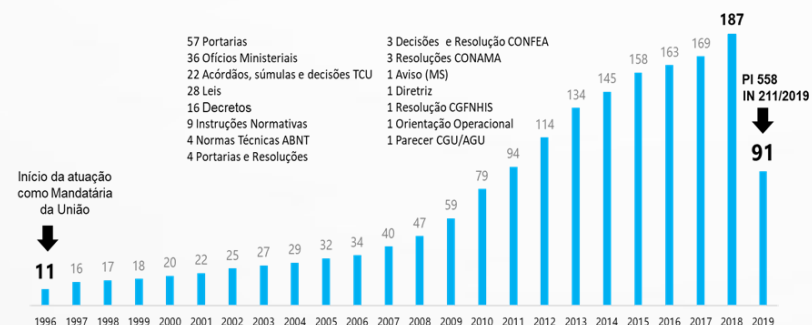
Somos uma instituição financeira contratada pelos Ministérios Gestores dos Programas do Governo Federal para atuar como mandatária da União na implementação de políticas públicas de repasse de recursos do Orçamento Geral da União (OGU).

Nessa atuação, são firmamos Contratos de Prestação de Serviços que viabilizam a implementação de políticas públicas por meio da transferência de recursos públicos, pautada na transparência e efetividade, contribuindo diretamente para o desenvolvimento do país.

No ano de 2019 aprimoramos os procedimentos operacionais para

as transferências voluntárias de recursos do Orçamento Geral da União (OGU) para Estados, Municípios e Distrito Federal a partir da publicação da Portaria Interministerial 558/2019 e da Instrução Normativa 211/2019.

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



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

Essa modernização culminou na contratação de valores expressivos no ciclo 2019, totalizando a celebração de mais de 6 mil operações, com valor de R\$ 5,9 bilhões em repasses, um aumento de 62% do ticket médio em relação aos três últimos anos, passando de R\$ 559 mil para R\$ 906 mil, com saldo total da carteira atualizado de R\$ 75 bilhões, referentes a 37.951 operações ativas.

Retomada de Obras em 2019

No ano de 2019 atuamos na promoção de soluções para gestão e retomada de obras com recursos do OGU e Financiamento com recursos do FGTS, sempre visando a construção de soluções adequadas às necessidades dos clientes Governo, notadamente, Estados e Municípios.

Por meio da atuação de equipe especializada na retomada de obras paralisadas, foram realizadas ações em diversos Municípios e Estados, por meio da automatização da gestão das carteiras, realização de diagnóstico da causa de paralisação das obras e apoio técnico constante da Matriz para resolução de contratos emblemáticos.

Em maio de 2019, das 38.171 operações de repasse e 2.191 operações de financiamento ativas, respectivamente, 14% e 24% estavam classificadas como obras paralisadas e, ao final do ano, esses percentuais diminuíram de forma expressiva, alcançando 9% e 13%, respectivamente.

Nas operações de financiamento, 236 foram retomadas ou finalizadas, com redução de 45% em quantidade, saindo de 530 para 294 contratos paralisados, proporcionando a retomada de investimentos e viabilizando a aplicação de recursos em obras de infraestrutura urbana.

No OGU, houve uma redução de 39% na quantidade de obras paralisadas, saindo de 5.401 para 3.308, ou seja, 2.093 contratos foram retomados ou finalizados, entregando o benefício pretendido à população, por meio da execução de obras de infraestrutura, mobilidade, requalificação de espaços públicos, dentre outros, o que valoriza a região e eleva a qualidade de vida em comunidades por todo país.



Financiamento para construção da Ala de Atendimento à Mulher no Hospital do Trabalhador (OGU), em Curitiba/PR.

Parceria Público Privadas e Concessões

Em alinhamento à política do Governo Federal, atuamos no assessoramento a projetos de concessão e Parcerias Público-Privadas e, em 2019, foi criada a Gerência Nacional de Desestatização, Parcerias e Serviços Especiais, com a atribuição de conduzir esses projetos.

Com o advento da Lei nº 13.529/2017, que autorizou o Governo Federal a constituir o FEP CAIXA (Fundo de Apoio à Estruturação e ao Desenvolvimento de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas), a CAIXA foi designada como administradora do fundo, que viabiliza a operacionalização dos serviços de Assessoramento Técnico, os quais são realizados em quatro fases: Avaliação do Projeto, Estruturação do Contrato, Validação Externa, Licitação e Contratação.

Com o objetivo de promover ações de capacitação e contribuições técnicas às políticas públicas municipais por meio do assessoramento técnico prestado por nós, os projetos custeados por intermédio do FEP totalizam potencial de 7,7 milhões de pessoas beneficiadas, em mais de 30 municípios.

Encerramos o ano de 2019 com 21 contratos nos setores de Resíduos Sólidos Urbanos (5 contratos, iniciados em 2018, como projetos-piloto), Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário (3 contratos, decorrentes de Chamamento Público) e Iluminação Pública (13 contratos, sendo 12 decorrentes de Chamamento Público e um por demanda do município de Nova Lima/ MG).

Desses projetos, 7 de Iluminação Pública, ainda na fase de consulta pública, contam com a participação do *International Finance Corporation* (IFC) e do *World Bank Group* (Banco Mundial); 2 recebem o apoio da Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), sendo um de esgotamento sanitário e o outro de iluminação pública; 2 o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), um de resíduos sólidos urbanos e o outro de iluminação pública; e, por fim, a Agência Alemã para Cooperação Internacional (GIZ) que apoia os projetos de PPP e Concessões por meio da capacitação de entes públicos.

Ao lado está disposta a nossa carteira de projetos de Assessoramento Técnico a entes públicos em Concessões e Parceria Público Privadas, com referência de dezembro de 2019:

Projeto/ Localidade	UF	Qtd. Municípios beneficiados	Parceiro Internacional	Sector	População beneficiada
Projetos iniciados em 2018					
Bauru	SP	1	-	RSU	337.094
Consórcio Comares (Altaneira, Barbalha, Caririagu, Crato, Farias Brito, Jardim, Juazeiro do Norte, Missão Velha, Nova Olinda e Santana do Cariri)	CE	10	-	RSU	618.338
Consórcio Convale (Uberaba, Conceição das Alagoas, Sacramento, Delta, Planura, Campo Florido, Conquista, Veríssimo, Comendador Gomes e Água Comprida)	MG	10	-	RSU	460.000
Teresina	PI	1	BID	RSU	814.230
São Simão	GO	1	-	RSU	17.088
Projetos iniciados em 2019					
Nova Lima	MG	1	BID	IP	93.577
Belém	PA	1	IFC	IP	1.452.275
Franco da Rocha	SP	1	IFC	IP	149.502
Cachoeiro de Itapemirim	ES	1	BID	IP	211.649
Sapucaia do Sul	RS	1	IFC	IP	139.476
Aracaju	SE	1	IFC	IP	650.106
Campinas	SP	1	IFC	IP	1.182.429
Feira de Santana	BA	1	IFC	IP	556.642
Camaçari	BA	1	IFC	IP	296.893
Toledo	PR	1	AFD	IP	135.538
Corumbá	MS	1	-	IP	109.899
Patos de Minas	MG	1	-	IP	124.349
Crato	CE	0	-	IP	
São Gonçalo do Amarante	RN	1	-	ES	101.492
Volta Redonda	RJ	1	AFD	ES	265.201
Crato	CE	0	-	ES	

Notas:

Os projetos desta tabela, à exceção de Nova Lima, são apoiados pelo FEP CAIXA - 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
Base: Dez/2019.

A população beneficiada nos projetos de Crato está computada no projeto de Comares.

Siglas:

RSU - Resíduos Sólidos Urbanos
IP - Iluminação Pública
ES - Esgotamento Sanitário
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento
IFC - International Finance Corporation
AFD - Agência Francesa de Desenvolvimento

Em dezembro de 2019 foi publicado o segundo Edital de Chamamento Público no âmbito do FEP CAIXA para seleção de propostas de Municípios e Consórcios Públicos no setor de iluminação pública a serem contratados em 2020.

Os objetivos estratégicos para as PPP (Parceria Público Privadas) em 2019 foram plenamente atingidos com a contratação de novos projetos e de consultorias para apoiar a estruturação de concessões, além da entrega de produtos de assessoramento aos entes e consórcios públicos contratantes.

No oitavo mês de atuação, foi atingido o patamar de 21 contratos em operação, em 14 unidades da Federação das cinco regiões, contemplando municípios de diferentes portes – municípios com menos de 20 mil habitantes até capitais, com mais de 1,4 milhões de habitantes – além de dois consórcios públicos, em três setores da infraestrutura urbana: Resíduos Sólidos Urbanos, Esgotamento Sanitário e Iluminação Pública, fazendo com que a CAIXA cumpra seu papel de agente de políticas públicas, promovendo o desenvolvimento sustentável.

Trabalho Social

No ano de 2019 ampliamos nosso rol de atuação no tema Trabalho Social com inserção na modalidade de prestação dos Serviços de Assessoramento em Concessões e Parcerias Público Privadas (PPP), descrito no item anterior.

O Trabalho Social contempla aspectos de comunicação e gestão de *stakeholders* envolvidos no projeto, sejam indivíduos, grupos ou organizações que possam afetar, serem afetados ou sentirem-se afetados por decisões ou atividades do projeto, além de ser desenvolvida concomitantemente às atuações técnicas de engenharia e jurídica, constituindo-se em um diferencial estratégico nosso na prestação desse tipo de operação, com vistas a melhor viabilização de contratações nessas modalidades.

Também no ano de 2019, com o intuito de aprimorar os nossos serviços prestados no âmbito de Trabalho Social e de acompanhar a tendência internacional de políticas sociais baseadas em evidências,

desenvolvemos, juntamente com consultoria especializada contratada via parceria com o PNUD (Programa Nacional da Nações Unidas para o Desenvolvimento), curso de “capacitação em mensuração de impactos socioambientais”.

Esse curso foi disponibilizado, via Universidade CAIXA, a todos empregados da Vice-Presidência de Governo, em especial, àqueles que atuam em Projetos Sociais, e a partir dele tem-se como expectativa a disseminação da cultura da mensuração de impactos nos projetos de trabalho social acompanhados, bem como maior precisão na identificação de eventuais ajustes nesses projetos, contribuindo para um melhor desempenho, alcance de resultados e eficiência na utilização de recursos.

Tendo em vista a relevância do tema mensuração de impactos socioambientais para os produtos e programas de Governo por nós operacionalizados, bem como a necessidade de aprimorar os reportes produzidos, tornando-os mais qualificados em relação ao impacto social gerado nesses programas, foi estabelecido como desafio para o ano de 2020 o desenho de avaliação de resultados e impactos sociais, em caráter piloto, em projetos de governo acompanhados por nós.

Dessa forma, vislumbra-se nessa realização de avaliação piloto, uma excelente oportunidade de desenvolvimento de expertise CAIXA no tema mensuração de impactos socioambientais.

Depósito Judicial

Os depósitos judiciais e extrajudiciais em dinheiro, provenientes de ações ajuizadas perante à Justiça Federal relativas a tributos, contribuições federais, administradas pela Secretaria da Receita Federal (SRF), e as contribuições sociais, administradas pelo INSS, são depositados em nossa Instituição, conforme condições estipuladas pela Lei nº. 9.703, de 17/11/1998 e Portaria nº 569, de 17/12/2001.

Dentre as ações realizadas em 2019, destaca-se a expansão da Interligação Eletrônica, com o lançamento nacional do Alvará Eletrônico para a Justiça do Trabalho, que confere padronização e segurança para o pagamento de alvarás judiciais trabalhistas.

Houve, também, o início da interligação eletrônica com o Tribunal Regional Federal (TRF) da 4ª região, um canal de comunicação digital seguro e certificado, que confere maior segurança para os atores no processo de gestão dos depósitos judiciais.

O gerenciamento e o pagamento dos depósitos judiciais, assim como a manutenção de seu fluxo constituem historicamente uma importante fonte de recursos caracterizada pelo baixo custo de captação, ausência de compulsório e livre direcionamento.

Embora a participação de mercado tenha se apresentado estável, o Judiciário é segmento estratégico para nosso resultado.

RPPS – Regimes Próprios de Previdência Social

Somos referência na gestão dos recursos previdenciários dos RPPS, em especial pela aplicação em fundos de investimentos, e na prestação de serviços para a criação ou gestão dos RPPS, por meio da avaliação atuarial, que realiza estudo técnico com o objetivo de mensurar as obrigações do plano previdenciário e propor alternativas ao custeio do RPPS e da capacitação aos gestores públicos dos RPPS na operacionalização e na concessão de benefícios previdenciários.

Promoção da transformação social por meio do desenvolvimento sustentável

Nossa Instituição contribuiu de maneira direta para a transformação social do país, fortalecendo o papel de agente de políticas públicas, contribuindo para a redução das desigualdades sociais e superação da extrema pobreza no Brasil, além de injetar recursos na economia, cumprindo destacar os seguintes dados em relação aos Benefícios Sociais em 2019:

Cotas do PIS

Em razão da publicação da Medida Provisória nº 889/2019, ocorrida em 24 de julho de 2019, que alterou a Lei Complementar nº 26, de 11 de setembro de 1975, foi disponibilizado o acesso aos valores do PIS para 10,4 milhões de cotistas PIS/PASEP, com início em 19 de agosto de 2019, para qualquer titular da conta individual ou seus dependentes/sucessores legais.

Com vistas a dar eficácia à medida, realizamos ações de adaptação e melhoria de sistemas, capacitação das equipes, disponibilização de informações nos canais de atendimento, site da CAIXA, hotsite exclusivo (<http://www.caixagov.br/cotaspis>), bem como no Aplicativo para celular CAIXA Trabalhador, e ampla divulgação na mídia, por meio do oferecimento de *releases*, publicação de material alusivo à ação nas redes sociais, campanhas em emissoras de rádio e TV e realização de entrevistas em diversos veículos de comunicação, com informações nacionais e regionais.

Para garantir um atendimento de qualidade ao trabalhador, habilitamos todos os canais de pagamento, englobando agências, unidades Lotéricas, Correspondente CAIXA Aqui e terminais de autoatendimento, bem como realizamos pagamento dos valores por meio de crédito automático nas contas de clientes CAIXA, além de realizarmos pagamentos via transferência eletrônica (TED) para outras instituições financeiras, alternativa viabilizada após assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com outras instituições financeiras, com o apoio da FEBRABAN.

Como resultado da ação, durante o ano de 2019, foram realizados 1,1 milhão de pagamentos, injetando R\$ 1,4 bilhão na economia.

Novo FIES

O Novo Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), operado integralmente pela nossa empresa na condição de Agente Operador, Agente Financeiro e Gestor do Fundo Garantidor, abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do FIES Público realizadas desde janeiro de 2018, alcançando, ao final de 2019, o total de 165.995 estudantes atendidos.

Ainda em 2019, foram celebrados 84.957 novos contratos, com repasses de encargos educacionais às 931 mantenedoras de instituições de ensino superior que aderiram ao programa, no montante de R\$ 1,4 bilhão no ano.

Da carteira total do Novo FIES, 153.027 contratos estão em fase de utilização do financiamento, 4.089 estão suspensos e 7.942 já se encontram na fase de amortização, etapa na qual os estudantes co-

meçam a efetuar o pagamento do valor financiado.

Bolsa Família

O Programa Bolsa Família é o maior programa de transferência de renda do Brasil, direcionado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o País, de modo que consigam superar a situação de vulnerabilidade e pobreza, com o objetivo de garantir a essas famílias o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde, com atendimento a mais de 13,7 milhões de famílias em todo o Brasil.

Enquanto operadora do Programa, reforçamos o posicionamento de principal executora de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, consolidando sua posição também como banco de impacto social.

Nossa empresa é responsável, também, pela capacitação operacional dos servidores municipais que atuam na operação do Cadastro Único e do Sistema de Benefícios ao Cidadão, com o objetivo de qualificar o atendimento às famílias que fazem parte do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, bem como para beneficiários do Programa Bolsa Família, tendo atingido 5.286 usuários, por meio de 274 turmas em todas as regiões do país em 2019.

Em atendimento a Medida Provisória 898/2019, fomos responsáveis pela implantação e pagamento do Abono Natalino do Programa Bolsa Família, que garantiu o pagamento em valor dobrado da parcela do Programa no mês de dezembro de 2019.

O resultado da efetividade de pagamento do Programa acumulado em 2019 foi de 99,03%, correspondendo um aumento de 0,1 pontos percentuais em relação a 2018, e uma média de 13,2 milhões de famílias pagas mensalmente, totalizando R\$ 30,1 bi no ano.

Auxílio Emergencial Pecuniário para famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família – Brumadinho/MG

Em atendimento à Medida Provisória nº 875, de 12 de março de 2019, instituída em razão do desastre ocorrido em Brumadinho/MG, foi criado o Auxílio Emergencial Pecuniário que consistiu no pagamento, em parcela única, do valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) às

famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), residentes no município, que tenham sido beneficiárias do Programa no mês de janeiro de 2019, gerando um montante total de pagamento de R\$ 802,2 mil. Fomos responsáveis por realizar o pagamento a essas famílias.

Auxílio Emergencial aos Pescadores

A Medida Provisória nº 908, de 28 de novembro de 2019, instituiu o pagamento de benefício aos pescadores profissionais artesanais inscritos e ativos no Registro Geral da Atividade Pesqueira, com atuação em área marinha ou em área estuarina, domiciliados nos Municípios afetados pelas manchas de óleo, pescadores prejudicados pelo desastre por derramamento de petróleo na costa litoral brasileira, conforme definição do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA).

O benefício, no valor total de R\$ 1.996,00, foi pago em duas parcelas iguais de R\$ 998,00, conforme calendário do PBF, sendo de 90 dias a validade da parcela do benefício.

Abono Salarial

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

Para ter direito, o trabalhador precisa (i) estar cadastrado no PIS há pelo menos cinco anos, (ii) ter recebido remuneração mensal média de até dois salários mínimos durante o ano-base, (iii) ter exercido atividade remunerada para Pessoa Jurídica, durante pelo menos 30 dias, consecutivos ou não, no ano-base considerado para apuração e (iv) ter seus dados informados pelo empregador (Pessoa Jurídica) corretamente na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

Em 2019, pagamos 20,1 milhões de benefícios, no montante de R\$ 15,6 bilhões, sendo que 53,13% dos trabalhadores receberam os valores diretamente na conta de depósitos na CAIXA, sem necessidade de se dirigirem a um canal de atendimento.

INSS – Pagamento de Benefícios

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

Em 2019, realizamos 76 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 105,7 bilhões.

Seguro-Desemprego

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

A nossa empresa atua como agente pagador do benefício Seguro-Desemprego, proporcionando ao trabalhador receber o seu benefício em todos os seus canais, tais como agências, unidades lotéricas, correspondentes bancários e terminais de autoatendimento, além de efetuar o pagamento direto na conta do beneficiário que possui vínculo bancário com o banco.

Em 2019, a média mensal de parcelas pagas foi de 2,5 milhões, atingindo um total anual de R\$ 37,2 bilhões transferidos aos trabalhadores, sendo que 57,38% dos pagamentos foi efetuada mediante crédito em conta de titularidade dos beneficiários.

Outros Destaques

Em 2019 foram implantados projetos com objetivo de melhorar o atendimento aos Municípios e Estados, como as “Equipes Técnicas Móveis Governo”, em que empregados da carreira técnica, engenheiros, arquitetos e técnicos sociais visitaram 18 unidades da Rede Governo em estados do Norte, Nordeste e Sudeste, de forma a prestar assistência técnica executiva aos entes públicos atendidos e garantir a efetividade na evolução das operações contratadas conosco.

Foi realizado o projeto “CAIXA Mais Desenvolvimento”, em complemento às visitas do Programa “CAIXA Mais Brasil”, em que foram

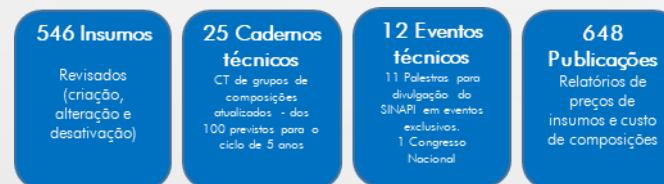
realizadas visitas técnicas com empregados da Matriz e Filiais aos Estados e Municípios, para estreitar relacionamentos e prestar orientações técnicas adicionais, iniciadas no Norte do país e realizadas em todos os Estados do Nordeste.

No cumprimento de mandato legal, somos responsáveis pela gestão de mais de 11 mil referências técnicas, sendo 5.340 referências de insumos e 6.417 de composições orçamentárias do SINAPI (Sistema Nacional de Preços e Índices para a Construção Civil).

O Decreto Federal 7.983/2013 estabelece regras e critérios para elaboração do orçamento de referência de obras e serviços de engenharia, contratados e executados com recursos do Orçamento Geral da União (OGU), definindo o SINAPI como referência de custos, cuja gestão técnica é responsabilidade da CAIXA e a coleta de preços, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Na gestão técnica do SINAPI, temos como objetivos:

- Realizar em parceria com o IBGE a coleta extensiva de insumos, proporcionando a revisão periódica destas referências;
- Publicar mensalmente, na internet, os relatórios de preços de insumos e custos de composições, permitindo que os usuários possam adotar estas referências em seus orçamentos;
- Manter as referências de insumos e composições do sistema;
- Elaborar em parceria com a Instituição Aferidora, a revisão de composições, estando alinhada às novas tecnologias e mantendo a coerência dos coeficientes publicados;
- Responder questionamentos dos usuários do SINAPI, oferecendo o suporte técnico para utilização do sistema;
- Divulgar o SINAPI na participação em eventos.

Desta forma obtivemos, na gestão técnica do SINAPI, os seguintes resultados em 2019:



Para 2020, continuaremos como gestores técnicos do SINAPI, garantindo a qualidade e credibilidade das referências técnicas – Insumos e Composições – e promovendo as boas práticas e a correta utilização do sistema pelo usuário.

Disponibilizamos aos Entes Públicos o Portal da Universidade CAIXA Poder Público (UCPP), um ambiente de aprendizagem online, gratuito, dedicado à disponibilização de conteúdos educacionais voltados à capacitação de gestores públicos e equipes técnicas, relacionado a diversos temas como inovação e melhorias de processos, gestão pública, programas sociais, desenvolvimento pessoal, saneamento, mobilidade urbana e desenvolvimento sustentável.

DESAFIOS GOVERNO

- A ampliação do uso de novas tecnologias e os cenários mais instáveis exigirão constantes ajustes no portfólio de produtos e no modelo de atendimento dos clientes Governo, com requisitos de maior transparência e de demonstração dos impactos socioambientais;
- A demanda por serviços públicos adequados, a limitação fiscal dos entes públicos e a possível restrição de garantias soberanas oportunizam o ingresso do capital privado, por meio de parcerias e concessões, bem como enseja a busca de novos tipos de garantias em substituição ao da União e as dos fundos de participação.
- A perspectiva de remodelação dos programas sociais pelo Governo exigirá ampliação do uso de tecnologias para permitir maior eficiência no processo de pagamento dos benefícios sociais.



HABITAÇÃO

Implementamos uma série de ações que contribuem para o aprimoramento da governança e integridade dos processos, destacando-se as seguintes:

Comissão de Negócios da Habitação (CNH)

Diante da necessidade de qualificar e elevar a transparência com relação aos critérios de contratação, instituímos em fevereiro de 2019 a Comissão de Negócios de Habitação para avaliar propostas de contratação de empreendimentos nas modalidades sem financiamento a produção e com financiamento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS e Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo – SBPE, além de avaliar as propostas das pessoas físicas em operações com recursos do SBPE e Pró Cotista/FGTS com valor de financiamento a partir de R\$ 1 milhão.

Desde sua instituição, analisamos por meio da Comissão 464 propostas de cliente pessoa física e 3.072 propostas de empreendimento, sendo aprovados 382 e 2.350, respectivamente.

Metodologia do Duplo Cheque

A implantação da Dupla Checagem na medição de obras em empreendimentos habitacionais está aderente à política de *compliance* e governança da nossa empresa e visa reduzir perdas operacionais e manter integridade em todos os processos e negócios, além de fortalecer a imagem de nossa instituição, resguardando-nos de possíveis prejuízos financeiros e institucionais.

O procedimento consiste na verificação da última medição de obra para aferição do avanço físico, utilizando metodologia de observação do comportamento histórico da nossa carteira, conforme as características da obra e da liberação, podendo ocorrer nova vistoria, por outro profissional.

A adoção deste procedimento começou em outubro de 2019, tendo como universo de atuação as 774 obras sob nosso acompanhamento, sendo 143 obras do Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial – FAR, 537 obras do PMCMV - FGTS e 94 obras financiadas com recursos SBPE.

O processo de dupla checagem ratificou a conformidade das liberações em empreendimentos avaliados em R\$ 19,5 bi em volume de

negócios.

Além do *compliance* e ampliação da cultura da integridade, a gestão também atuou fortemente para a inclusão, respeitando a diversidade e trabalhando pelo bem-estar e satisfação de nossos clientes, com destaque para a ação abaixo:

Disponibilidade de Contratos em Braille

Em dezembro de 2019 viabilizamos a impressão de contrato em Braille, sendo o primeiro formalizado para contrato com recursos oriundos do FGTS.

O último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE – 2010 – identificou mais de 6,5 milhões de pessoas com deficiência visual, sendo 582 mil cegas e 6 milhões com baixa visão, aproximadamente 3,4% da população brasileira. Possuímos uma base 2.698 clientes com algum tipo de deficiência visual, sendo que 609 possuem contrato habitacional.

Clientes com deficiência visual ou baixa visão podem solicitar o seu contrato no formato que melhor atenda a sua necessidade de acessibilidade em nossas agências espalhadas por todo o território nacional com o conforto de recebê-lo em local indicado por ele em até 10 dias úteis da entrega do contrato registrado.

Além da opção em Braille, existem outras duas opções para o cliente com deficiência visual: receber uma versão do contrato para ser acessado utilizando um computador ou aplicativo *mobile* que faça a leitura do arquivo PDF em áudio (indicado para pessoas com alto grau de deficiência visual), ou uma versão impressa do contrato no formato tinta ampliada, com letras maiores e em negrito (indicado para pessoas com baixa visão).

Ao disponibilizarmos essas três alternativas, além de realizar o sonho da casa própria, reafirmamos o compromisso de garantir acessibilidade aos cidadãos brasileiros com deficiência visual.

Relacionado ao nosso **Planejamento Estratégico**, deve-se mencionar a atuação da área de habitação no Portfólio Corporativo de Projetos, que é composto por iniciativas estruturantes que recebem priorização de atendimento de demandas tecnológica, de treinamento e pessoal, contando com Gerente de Projeto designado, monitoramento pelo Escritório Central de Projetos e validações por Conselho Diretivo com-

posto pelos dirigentes das áreas gestoras, fornecedora e usuária, condições essas que garantem maior maturidade e vinculação dos projetos à estratégia da nossa empresa.

A área de habitação conta com dois projetos incluídos no Portfólio Corporativo, tendo esses como características em comum a inovação nos processos de originação e manutenção do crédito a partir do incremento tecnológico, estando alinhados aos objetivos estratégicos dinamizar e inovar em soluções aos clientes, desenvolver processos simples e ágeis e oferecer canais físicos e digitais com foco na disponibilidade ao cliente.

Seguem abaixo relatos sobre o desenvolvimento dos dois projetos ao longo do ano, com principais entregas ocorridas:

Projeto Pós-Venda em Canais Digitais

Os canais digitais da nossa empresa, sobretudo pela central de atendimento telefônico, já oferecem há algum tempo opções de manutenção de contratos sem a necessidade de comparecer à agência. A inclusão da iniciativa como projeto prioritário, por sua vez, visa ampliar o rol de serviços e canais.

Em 2019 as principais funcionalidades incluídas no *Internet Banking* CAIXA foram o acompanhamento da fase de obra, a emissão de demonstrativo mensal, a disponibilização de relatórios para construtoras e a opção por suspensão de envio de correspondência.

Já no aplicativo Habitação CAIXA as principais entregas foram o simulador, o demonstrativo mensal, a emissão de boleto, a opção por suspensão de envio de correspondência, a biometria, as cores contrastantes e a implantação de ícones simples e intuitivos.

Como resultado, ao longo do ano o volume mensal de transações dobrou, passando de cerca de 5 milhões de transações para cerca de 10 milhões de transações, enquanto o volume mensal de boletos gerados triplicou, passando de cerca de 200 mil para cerca de 600 mil.

Projeto Internalização do Crédito Imobiliário

O projeto tem por objetivo proporcionar à nossa instituição gestão tecnológica completa sobre a originação e administração dos contratos habitacionais.

Nesse sentido, em 2019 foi desenvolvida a funcionalidade para contratação com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial – FAR, o que permitirá a internalização da origem de todos os nossos contratos habitacionais.

Quanto à administração e evolução de contratos, foram desenvolvidas funcionalidades visando controle da adimplência, controle da fidelização de clientes, retenção de clientes e utilização de FGTS durante a administração do contrato.

Crédito Imobiliário—Resultados Alcançados

A nossa área de habitação tem seu desempenho mensurado objetivamente pela execução do Plano de Negócios, havendo importante contribuição para a formação do resultado da empresa, uma vez que a carteira de crédito imobiliário representa cerca de **67% do total** da carteira de crédito da empresa, conforme divulgado em balanço.

Em dezembro de 2019 o saldo da nossa carteira de crédito imobiliário totalizou R\$ 464,0 bilhões, registrando crescimento de 4,8% em 12 meses. Do total, R\$ 288,5 bilhões referem-se a créditos com recursos FGTS, enquanto R\$ 175,5 bilhões com recursos CAIXA/SBPE. Dessa forma, mantivemos a liderança do crédito imobiliário com 68,8% de market share.

A evolução da carteira reflete o valor de concessões de crédito no ano, com destaque para o SBPE, que totalizou 26,6 bilhões em 2019, crescimento de 97,4% em relação ao ano anterior e 2,3% superior ao definido no Plano de Negócios. O crescimento observado está associado à remodelação dos produtos, havendo redução de taxas de juros, possibilidade de taxa customizada em mesa e criação de produtos com novos indexadores, como IPCA.

Tais inovações contribuíram para elevação gradual de nossa participação nas novas contratações com recursos SBPE, quando comparado com o montante contratado pelo mercado, de acordo com informações divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança – ABECIP. Enquanto em 2018 o volume contratado pela nossa instituição representou 23,1% do total movimentado pelo mercado, até dezembro de 2019 representou 33,8%, com tendência de crescimento observada mês a mês.

A contratação com recursos FGTS, por sua vez, totalizou R\$ 63,5 bilhões, incluindo subsídios. O valor de concessão de crédito imobiliário com recursos FGTS totalizou R\$ 55,7 bilhões, superando em 11,5% o valor definido no Plano de Negócios da nossa empresa, mas inferior ao total alocado pelo agente operador do FGTS ao agente financeiro CAIXA, que totalizou R\$ 58,9 bilhões.

Cabe ressaltar que o Plano Plurianual de Contratação do FGTS, conforme Resolução do Conselho Curador do FGTS nº 928/2019, definiu o valor de R\$ 57,1 bilhões para aplicação em crédito imobiliário FGTS em 2019, com possibilidade de remanejamento de recursos não utilizados como crédito para saneamento básico e infraestrutura. Dessa forma, os R\$ 55,7 bilhões aplicados por nós representam 97,6% da meta estipulada pelo agente operador para o ano, o que confirma nosso compromisso com a execução da política habitacional e está alinhado com o objetivo estratégico Ser o Principal Parceiro do Governo em seus Desafios e Negócios.

Além da superação de metas financeiras, também superamos as metas físicas para entrega de unidades no PMCMV FAIXA 1 – FAR / FDS / PNHR, agindo em consonância com o objetivo estratégico Promover a Transformação Social por Meio do Desenvolvimento Sustentável. Em 2019 foram entregues 59.987 unidades na Faixa I, quantitativo 50% superior ao definido no Plano de Negócios da empresa.

Quanto à qualidade da carteira de crédito, o indicador utilizado no Plano de Negócios é a inadimplência a partir do 90º dia de atraso. A meta do indicador para a habitação em 2019 foi de 1,54%, enquanto o realizado em dezembro foi de 1,60%. Sobre esse aspecto cabe destacar que a meta da inadimplência leva em consideração o histórico do indicador e não considera contratos migrados para prejuízo ou retomados.

Ao longo de 2019 tivemos atos de gestão visando reduzir o estoque de Bens não de Uso, que alocam capital e nos geram dispêndios.

Ações da Gestão em 2019

Abaixo estão relatadas ações da gestão que contribuíram para os

resultados alcançados:

Redução de Taxa de Juros – SBPE

Ao longo de 2019 assumimos um movimento contínuo de redução nas taxas de juros do crédito imobiliário.

Enquanto em janeiro a maior taxa vigente era de 11% ao ano, em dezembro foi anunciada maior taxa a 8,5% ao ano, totalizando queda de 2,5 pontos percentuais nas taxas praticadas, superando a queda da Taxa SELIC, que foi 1,5 pontos percentuais ao longo do exercício.

O movimento teve impacto mercadológico significativo, com ganho de participação pela nossa empresa, sobretudo no segundo semestre, como já demonstrado anteriormente em gráfico.

Cabe ressaltar que a concorrência também reajustou as taxas ao longo do ano, acarretando aumento da demanda por crédito imobiliário. Conforme dados da ABECIP, o volume aplicado pelo mercado em 2018 foi de R\$ 57,4 bilhões, enquanto em 2019, até o mês de novembro, as aplicações já somavam R\$ 78,7 bilhões.

Financiamento indexado ao IPCA

Lançamos em 26 de agosto de 2019 a linha de financiamento habitacional com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

A contratação de crédito imobiliário com índice de preços foi regulamentada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), para os financiamentos de imóveis residenciais no Sistema Financeiro de Habitação (SFH), além do Sistema Financeiro Imobiliário (SFI).

É importante destacar que se trata de mais uma possibilidade para o cliente, ou seja, a indexação do financiamento à TR permanece no balcão. O poder da escolha caberá ao cidadão que deverá considerar as variáveis, entender qual das opções melhor se adequa às suas necessidades e ao seu perfil, para aí então tomar uma decisão.

O IPCA é permitido para a linha de financiamento SBPE—Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo. Os contratos com *funding* FGTS como Pró-cotista, CCFGTS e MCMV a correção permanecem com TR.

Para as operações enquadradas com indexador IPCA, foram realizadas 22 mil propostas em 2019, que correspondem a R\$ 4,8 bilhões. Desses, 16 mil contratos foram efetivamente assinados, resultando num montante de R\$ 3,73 bilhões.

Taxa Customizada SBPE

Em julho de 2019 foi lançada a estratégia da Taxa de Juros Customizada, com a possibilidade de oferecer uma taxa de juros diferenciada em função da reciprocidade do cliente.

A estratégia permite à nossa Rede de negócios selecionar, prospectar e reter clientes potenciais, que possuam ou pretendem possuir um relevante relacionamento negocial com nossa empresa, dando uma alternativa negocial de habitação para nossas agências atuarem frente à concorrência.

A possibilidade de taxas melhores, por sua vez, deve atender a parâmetros específicos de *rating* do cliente, *score* conforme critérios estabelecidos pela nossa instituição e características do imóvel, devendo a proposta ser avaliada por uma comissão antes da aprovação de uma taxa customizada.

Em 2019 foram realizados 1.594 contratos na modalidade, totalizando R\$ 1,52 bilhão em negócios.

Renegociação

Um conjunto de alternativas negociais visando reduzir a inadimplência foram adotadas em 2019, como a possibilidade de incorporação da dívida em saldo devedor, pagamento parcial de prestação e pausa, acarretando a regularização de 201.262 contratos, correspondente a R\$ 18,4 bilhões de crédito.

Trabalho similar foi realizado também para os créditos oriundos de contratos com Pessoa Jurídica, resultando na recuperação de R\$ 104,5 milhões de créditos em atraso.

Vantagens competitivas

- Capacidade de captação SBPE e *funding* alternativos;
- Marca consolidada na percepção do cliente como o Banco da Habitação (Banco do primeiro imóvel);
- Maior repositório de informações sobre o mercado, representando cerca de 69% do total da carteira;
- Ampla rede de atendimento em todo o território nacional (capilaridade das agências, engenharia e correspondentes);
- Exclusividade do produto Apoio à produção/imóvel na planta como fator competitivo.

Desafios

Tendo em vista as diretrizes, resultados e desafios relatados para o ano de 2019, nossa área de habitação vislumbra para 2020 e anos seguintes um acirramento da concorrência, ampliando-se às inovações tecnológicas, de governança e gestão de riscos.

Especificamente com relação ao crédito imobiliário, os últimos anos estão sendo marcados pelo aumento da concorrência, pela pressão para reduzir custos operacionais e necessidade de investir em canais digitais.

Nesse sentido, a área de habitação vislumbra os seguintes fatores críticos de sucesso e vantagens competitivas:

Fatores críticos de sucesso

- Reposicionamento Estratégico dos Produtos e Serviços;
- Lançamento de novas linhas de crédito para os clientes;
- Originação, manutenção e pós-venda em canais digitais.

Tais fatores poderão ter impacto direto em nossa posição como principal parceira do Estado na execução da política habitacional, além da aspiração de ganho de participação nas contratações com recursos SBPE, conforme indicador vinculado ao Planejamento Estratégico da empresa.



Projeto Residencial Piauí 1

LOTÉRIAS

Com um portfólio atual de 10 produtos, nossas Loterias registraram em 2019 uma arrecadação recorde de R\$ 16,7 bilhões, um valor que representa crescimento nominal de 20,6% em relação ao montante de R\$ 13,8 bilhões apurado em 2018.

Durante o ano de 2019, foram ofertados mais de R\$ 5,9 bilhões em prêmios aos apostadores sorteados e repassados mais de R\$ 7,9 bilhões aos programas sociais relacionados ao esporte, à seguridade social, à educação, à cultura, à saúde e à segurança dos cidadãos brasileiros.

Dentre as modalidades comercializadas pelas Loterias, a Mega-Sena continua sendo o produto mais vendido, responsável por 43% da arrecadação, seguida pela Lotofácil e Quina, responsáveis por 26% e 17% de participação, respectivamente. Considerando o resultado projetado pela Estratégia do Negócio, a arrecadação total de Loterias em 2019 foi 4,18% superior à arrecadação projetada de R\$ 16,17 bilhões para o referido ano, o que propiciou um aumento de 20% nos repasses sociais, quando comparado aos repasses efetuados em 2018.

Os resultados alcançados são reflexo de um conjunto de ações, projetos e iniciativas iniciados e desenvolvidos pelas Loterias ao longo do ano de 2019, dentre os quais merecem destaque:

- Captura e transmissão, ao vivo, via *streaming*, dos sorteios das Loterias;
- Ações de melhoria e modernização do processo de sorteio de Loterias no ambiente físico;
- Transmissão diária, ao vivo, do sorteio de uma modalidade das Loterias por canal aberto de Televisão;
- Evento destinado à promoção das Loterias, voltado ao incentivo e engajamento da Rede Lotérica;
- Lançamento do *app* de Loterias;

Além disso, em 2019 foram realizados quatro concursos especiais: Dupla de Páscoa, Quina de São João, Lotofácil da Independência e a Mega da Virada. Nos três primeiros foram pagos mais de R\$ 272,8 milhões em prêmios na faixa principal. A Quina de São João e a Lotofácil da Independência pagaram os maiores prêmios de todas as edições já realizadas dos concursos especiais das modalidades: R\$143,8 milhões e R\$ 102,1 milhões, respectivamente.

A Mega da Virada comemorou sua 11ª edição com números históricos para as nossas Loterias: foi ofertado o prêmio principal de R\$ 304,2 milhões para quatro apostas ganhadoras, que receberam, cada uma, R\$ 76,81 milhões. Este foi o segundo maior prêmio da história das Loterias CAIXA, e registrou uma arrecadação recorde, superando os R\$ 1,02 bilhão.

A seguir, apresentamos indicadores que mostram o desempenho das Loterias em 2019:

Indicador	Métrica	Objetivo	Resultado
Arrecadação das Loterias	Volume de arrecadação de loterias no ano	Verificar o atingimento da meta de vendas de loterias	Arrecadação 2019: R\$ 16,7 bilhões
Proporção entre venda de loterias e quantidade de transações nas unidades lotéricas	Quantidade de vendas de loterias/quantidade total de vendas nas Unidades Lotéricas	Verificar o equilíbrio das atividades de loterias nas unidades lotéricas	Proporção 2019: 47% do total vendido na UL são de jogos
Participação da arrecadação de loterias pelo canal digital	Comparar a participação de vendas pelo canal digital em relação às vendas totais de loterias	Verificar, ao longo do tempo, a evolução da participação do canal digital para as loterias	Participação 2019: 4,85% das apostas foram registradas no canal eletrônico
Receita de Prestação de Serviços	Receita CAIXA com loterias, representada pelo valor de receita de prestação de serviço arrecadado com produtos lotéricos.	Monitorar resultado	Participação 2019: R\$ 1,66 bilhões

Os números confirmam a importância do serviço para o país, ao mesmo tempo que demonstram que o mercado brasileiro de loterias apresenta grande potencial de crescimento para as modalidades já comercializadas por nós, bem como para as novas modalidades Instantânea e Apostas Esportivas de Quota Fixa.

DESAFIOS

Dado esse contexto, serão priorizadas em 2020:

- Ampliação e otimização da Rede de Vendas;
- Inovação com o reposicionamento dos produtos atuais;
- Lançamento de novas modalidades.

Tais ações têm por objetivo fortalecer as Loterias frente à iminente abertura de mercado a operadores privados, com as duas novas modalidades de loterias, e às possíveis mudanças promovidas na legislação de jogos e loterias no país.

INFRAESTRUTURA

Além da manutenção do estoque de operações de saneamento e infraestrutura – Pessoa Jurídica Privada, em 2019 foram contratadas operações de crédito que somaram R\$ 441 milhões e desembolsos que alcançaram o volume de R\$ 972 milhões.

Dentre os ajustes organizacionais realizados em 2019, a primeira grande mudança foi a segregação do atendimento entre Setor Público e Setor Privado. Nessa nova configuração, a carteira de saneamento e infraestrutura do Setor Privado passou a ser de gestão de unidades de atendimento com foco exclusivo no atacado, gerando sinergias e aproveitando a expertise dedicada à esse processo. Essa reestruturação objetivou adequar o atendimento da CAIXA às práticas observadas no mercado nacional.

Em 2019, se consolidou a estratégia de proteção do capital aplicado, com a criação de uma unidade com esforços direcionados estritamente no sentido de identificar e renegociar operações de crédito de Saneamento e Infraestrutura concedidas para o Setor Privado, inadimplentes ou com indicativo de inadimplência, com foco na recuperação dos créditos.

DESAFIOS

- Cultura ainda incipiente do capital privado nacional em investir em infraestrutura, via mercado de capitais;
- Restrições impostas pela regulamentação bancária (Basileia III);
- Fatores macroeconômicos desfavoráveis, tais como elevada capacidade ociosa, desemprego elevado, balanço deteriorado dos principais empreendedores do mercado de saneamento e infraestrutura, dentre outros;
- Desvalorização cambial.

A superação dos desafios identificados perpassa pelo aperfeiçoamento de processos internos e o fomento de um ambiente colaborativo entre todos os *players* do setor: Bancos, agências de fomento, agências reguladoras, investidores, empreendedores, visando a criação de novos modelos de negócios. No cenário dos próximos cinco anos (2020 a 2024), para o setor de infraestrutura e saneamento, projeta-se a manutenção da CAIXA entre os maiores *players* do mercado.

FUNDOS DE GOVERNO

Nossa empresa atua como Agente Operador do FGTS, conforme as atribuições previstas na Lei nº 8.036/1990, administrando e operacionalizando diversos Fundos e Programas e realizando a gestão de recursos oriundos de Acordos Judiciais, Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) e Acordos de Cooperação Internacional e de Leniência.

Agente Operador do FGTS

O FGTS possui como objetivos principais garantir ao trabalhador o saque do saldo da sua conta vinculada, em caso de demissão sem justa causa, aposentadoria, aquisição de casa própria, casos de doença grave ou morte, dentre outros, e ser a principal fonte para a implementação de políticas e programas governamentais nos setores de habitação popular, saneamento básico, infraestrutura e saúde, gerando, ao longo dos 53 anos de sua existência, importantes benefícios para a população brasileira.

Para o ano de 2019, destacamos:

- Distribuição de 100% do resultado positivo do Fundo nas contas vinculadas;
- Regulamentação da modalidade saque-aniversário e o pagamento do saque imediato no valor de até R\$ 998,00, em cumprimento à Lei 13.932/2019;
- Implementação do novo modelo de FGTS Consignado, observando as diretrizes aprovadas pelo Conselho Curador do FGTS;
- Execução do orçamento das operações do Ativo do FGTS, considerado o melhor retorno com o menor risco possível;
- Revisão dos processos e fluxos operacionais relacionados aos investimentos realizados pelo FGTS no âmbito do FI-FGTS e das Carteiras Administradas;
- Implementação de novos serviços eletrônicos no Conectividade Social Empregador para melhoria da experiência e facilitação das operações realizadas pelos empregadores;
- Redução da emissão e envio de extratos em papel aos trabalhadores com a ampliação do uso dos canais eletrônicos, como o *app* FGTS.

Administradora/Operadora de Fundos e Programas

Como gestora de fundos e programas somos referência no apoio à implementação de políticas públicas, atuando em segmentos importantes que garantem a destinação social dos recursos previstos na legislação.

Segmento Habitacional:

FCVS (Fundo de Compensação de Variações Salariais) – Fundo público de natureza contábil e financeira, a que cabe assumir, em nome do mutuário, o saldo residual não amortizado dentro do prazo do contrato e parte dos descontos concedidos nas liquidações antecipadas e nas transferências de contratos de financiamento habitacional, bem como liquidar a dívida perante o agente financeiro no caso de morte ou invalidez permanente do mutuário e assumir as despesas com a recuperação do imóvel nas ocorrências de danos físicos.

FGHab (Fundo Garantidor de Habitação Popular) – Fundo privado, constituído ao amparo da Lei nº 11.977/2009, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e da Administradora, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias, com a finalidade de garantir o pagamento aos agentes financeiros da prestação mensal de financiamento habitacional devida por mutuário final, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento; assumir o saldo devedor do financiamento imobiliário, em caso de morte ou invalidez permanente; e assumir as despesas de recuperação relativas aos danos físicos no imóvel, para mutuários com renda familiar de até R\$ 5.000,00.

FAR (Fundo de Arrendamento Residencial) – Fundo financeiro de natureza privada, com prazo indeterminado de duração, regido pela Lei nº 10.188/2001 e pelo seu Regulamento, com o objetivo de prover recursos ao Programa de Arrendamento Residencial - PAR e ao Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV para realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários, edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação.

FDS (Fundo de Desenvolvimento Social) – Fundo contábil de natureza financeira, com prazo indeterminado de duração, estando sob a regência da Lei nº 8.677/1993, com a finalidade de financiar projetos de investimento de relevante interesse social nas áreas de habitação popular, sendo permitido o financiamento nas áreas de saneamento e infraestrutura, desde que vinculadas aos programas de habitação, bem como equipamentos comunitários.

PNHR (Programa Nacional de Habitação Rural) – Programa criado pela Lei nº 11.977/2009, e regulamentado pelo Decreto 7.499/2011, sendo subprograma do PMCMV, com a finalidade de subsidiar a produção ou reforma de imóveis aos agricultores familiares e trabalhadores rurais, por intermédio de operações de repasse de recursos do Orçamento Geral da União - OGU ou de financiamento habitacional com recursos FGTS.

Segmento Ambiental:

FGS (Fundo Garantia Safra) – Fundo financeiro com a finalidade de garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos a situação de emergência ou estado de calamidade em razão de fenômenos climáticos, situados na região da Agência de Desenvolvimento do Nordeste.

CAR (Cadastro Ambiental Rural) – Programa que conta com recursos doados pelo Governo da Alemanha e contrapartida financeira brasileira, com o objetivo de apoiar municípios brasileiros dos Estados do Pará, Mato Grosso e Rondônia nas atividades de cadastramento dos imóveis rurais e posterior desenvolvimento dos planos de recuperação de áreas rurais degradadas, envolvendo montantes de EUR 33,00 milhões.

FCA (Fundo de Compensação Ambiental) – Fundo privado integralizado com recursos oriundos da compensação ambiental com o objetivo de constituir-se em um veículo de segregação patrimonial com foco na implementação, manutenção e apoio das unidades de conservação ambientais federais.

Segmento Infraestrutura

FGCN (Fundo de Garantia para a Construção Naval) – Fundo de natureza privada, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e do Administrador, sujeito a direitos e obrigações próprias, com prazo de duração indeterminado, regido por Estatuto, Regulamento e demais disposições legais que lhe forem aplicáveis. Tem por finalidade garantir o risco de crédito das operações de financiamento à construção ou à produção de embarcações, bem como o risco decorrente de performance de estaleiros brasileiros.

Fundos PPP – Fundos de natureza privada e patrimônio próprio, separado do patrimônio dos cotistas e do Administrador, sujeitos a direitos e obrigações próprias, com a finalidade de prestar garantia de pagamento de obrigações pecuniárias, assumidas pelos entes da federação concedentes de serviços públicos, assegurando a continuidade dos desembolsos aos concessionários de contratos de Parcerias Público Privadas.

FEP CAIXA (Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e PPP) – Fundo privado, sem personalidade jurídica própria, constituído por prazo indeterminado e sob o amparo da Lei nº 13.529/2017, com patrimônio próprio dividido em cotas, separado do patrimônio dos cotistas e da administradora, sendo sujeito a direitos e obrigações próprias. Foi criado com o objetivo de custear serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas dos entes da federação, conforme dispositivo legal.

Segmento Educacional

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

FGEDUC (Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo) – tem por finalidade garantir parte do risco em operações de crédito educativo, no âmbito do FIES, formalizados até o segundo semestre

de 2017 pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE.

Considerando a atuação no ano de 2019, destacamos os seguintes pontos:

- Os fundos habitacionais FAR e FDS, foram responsáveis por aplicar R\$ 3,22 bilhões para a construção de unidades habitacionais, que beneficiaram a população com renda de até R\$ 1.800,00;
- No âmbito do PNHR, foram aplicados em 2019 o total de R\$ 433 milhões para obras em andamento;
- O FEP recebeu aporte no montante de R\$ 109,6 milhões e foi celebrado o Acordo de Cooperação Associativa com a AFD – Agência Francesa de Desenvolvimento, cujo objetivo é organizar e prover a estruturação de projetos de Concessão em Estados e Municípios brasileiros, no âmbito do Fundo. Foram assinados 7 contratos com entes federativos para a estruturação de projeto de concessão no setor de iluminação pública e esgotamento sanitário, e 6 contratos com consórcios de consultorias para a prestação de serviços técnicos especializados em modelagem e estruturação de projetos de concessões e PPP. Por fim, publicou-se em dezembro o Edital de Chamada Pública estabelecendo critérios para seleção de propostas de municípios e consórcios públicos intermunicipais para estruturação de projetos de PPP no setor de iluminação pública, com amparo do Fundo.
- Para o FG-FIES, foi integralizado o valor de R\$ 718,9 milhões e até o final do exercício do ano garantiu-se financiamento para 167.365 estudantes, importando o montante de R\$ 1,96 bilhão.
- O FGEDUC finalizou o exercício de 2019 com 1.939.084 contratos garantidos, correspondentes ao montante de R\$ 61,18 bilhões.
- O FGS arrecadou o valor total de R\$ 1,03 bilhão em contribuições de safristas, Municípios, Estados e União. Foram pa-

gas 2.613.728 parcelas de benefícios aos safristas de dez estados das regiões Nordeste e Sudeste, totalizando de R\$ 416 milhões.

- O FCVS beneficiou mais de 6.500 famílias em 2019, o que se deve à novação de R\$ 1,49 bilhão de dívidas do Fundo e aos pagamentos administrativos e judiciais de R\$ 2,96 milhões em ocorrências de morte ou invalidez permanente (MIP) e danos físicos ao imóvel.



Agência Pinhais

Caixa Seguridade

A Receita Operacional da Caixa Seguridade no acumulado anual de 2019 atingiu R\$ 2 bilhões, 20,0% superior em relação ao mesmo período de 2018. O Lucro Líquido pro forma atingiu R\$ 1,7 bilhões no encerramento de 2019, 18,0% superior a 2018.

Faturamento acumulado das empresas do grupo em 2019 foi de R\$ 34,6 bilhões, o que representa um incremento de 26,2% em relação a 2018.

O faturamento das empresas do grupo cresceu 37,9% no quarto trimestre de 2019 em comparação com igual período do ano anterior. No acumulado do ano o crescimento foi de 26,2%, alcançando o montante de R\$ 34,6 bilhões em dezembro de 2019.

O faturamento com capitalização cresceu 8,2% na comparação do 4T19 com o 4T18, no acumulado de 2019 o crescimento foi de 14,0% em relação a 2018, justificado pelo aumento da arrecadação e pelo aumento da taxa de administração.

No segmento de seguros, excluídos os seguros de saúde e odontológicos, o faturamento do 4T19 foi 38,9% maior que o mesmo período de 2018 e 13,3% maior no acumulado do ano.

O destaque da produção neste período foi o seguro prestamista, que cresceu 26,0% no ano na soma dos prêmios emitidos pela CAIXA Seguradora, que acompanhou o crescimento da concessão de crédito consignado na nossa empresa.

Outros dois grandes crescimentos são observados nos ramos de Vida (+11,6% no acumulado de 2019 e +20,8% na comparação do 4T19 com 4T18) e no ramo Habitacional (+15,6% no acumulado de 2019 e 102,7% no comparativo 4T19 com o 4T18).

O segmento de previdência privada também se destacou neste quarto trimestre e manteve a trajetória de crescimento, arrecadando 46,1% a mais do que no 4T18, sendo que no acumulado de 2019 o crescimento foi de 36,9%.

O crescimento da venda dos produtos de previdência privada no nosso balcão é explicado pela melhoria nos processos de venda e pelo acultamento e reconhecimento dos empregados envolvidos na comercialização, além do despertar da consciência da população para a necessidade de um plano de previdência privado diante

da discussão sobre a reforma da previdência pública, aliada à associação da nossa empresa como o banco da poupança do brasileiro.

Mais informações sobre o resultado da Caixa Seguridade podem ser verificados nos documentos de divulgação do quarto trimestre de 2019, disponíveis no link:

Caixa Seguridade



CAIXAPAR

O resultado da CAIXAPAR em 2019 foi substancialmente superior ao resultado de 2018, alcançando a quantia de R\$ 387.173 mil frente a 39.521 mil, elevação de 879% em relação ao exercício anterior. Tal resultado reflete a aderência da gestão da Companhia à missão de expandir e reforçar a atuação da CAIXA, sob a ótica da complementaridade, similaridade de negócios e na ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias da CAIXA.

O resultado de investimentos em Participações Societárias aumentou 657% em relação a 2018 (2019 – R\$ 480.179 mil e 2018 – R\$ 63.443 mil). Destaca-se em 2019 o resultado obtido junto à participação no Banco PAN, que apresentou o montante final de R\$ 409.553 mil em 2019, face aos R\$ 99.110 mil de 2018, representando uma variação de 313%, sendo que o levantamento de R\$ 521.812 mil com a venda de ações do Banco PAN, conferiu à CAIXAPAR um resultado líquido de R\$ 123.118 mil com a operação.

Outro destaque no período refere-se ao resultado da Elo Serviços, no valor de R\$ 154.662 mil, que representou um aumento de 176%, comparado ao resultado de 2018, de R\$ 56.027 mil.

Essas duas empresas atuam em áreas que são importantes à CAIXA, a saber: Serviços Financeiros (PAN) e Meios de Pagamentos (Elo), representando ao atendimento à premissa estratégica de crescimento via complementaridade e similaridade.

O Banco PAN é uma sociedade anônima de capital aberto e está autorizado a operar como banco múltiplo, atuando direta ou indi-

retamente por meio de suas controladas nos mercados de empréstimo consignado, cartão de crédito consignado, financiamento de veículos, cartão de crédito institucional e consórcio de veículos e imóveis. Além disso, tem carteiras em *run-off* de financiamento para empresas, financiamento para construção a incorporadores e construtores, financiamento e empréstimo imobiliário para pessoas físicas, crédito ao consumidor, máquinas e equipamentos, operações de câmbio, aquisição de recebíveis imobiliários, arrendamento mercantil de veículos e outros bens. Em setembro de 2019, foi realizada a Oferta Pública com Esforços Restritos de Distribuição Primária e Secundária de Ações Preferenciais de Emissão do Banco PAN, conforme fatos relevantes divulgados ao mercado nos dias 09 e 19 de setembro de 2019, complementados pelo comunicado ao mercado emitido em 24 de setembro de 2019.

A oferta consistiu na distribuição pública (i) primária de 63.250.000 (sessenta e três milhões, duzentas e cinquenta mil) novas ações preferenciais de emissão do Banco PAN; e (ii) secundária de 63.250.000 (sessenta e três milhões, duzentas e cinquenta mil) ações preferenciais de emissão do Banco PAN e de titularidade da CAIXAPAR, com esforços restritos de colocação, realizada no Brasil, em mercado de balcão não organizado, nos termos do “Instrumento Particular de Contrato de Coordenação, Colocação e Garantia Firme de Liquidação de Oferta Pública de Distribuição Primária e Secundária de Ações Preferenciais de Emissão do Banco PAN S.A.”, celebrado entre o Banco PAN, a CAIXAPAR e os Coordenadores da Oferta.

Já a Elo Serviços é uma sociedade anônima de capital fechado com objetivo de prestação de serviços relacionados a soluções e meios de pagamento em geral, inclusive por meio de meios eletrônicos, a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia acionista ou quotista, e o licenciamento ou o sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes de titularidade da Sociedade.

Mais informações sobre o resultado da CAIXAPAR podem ser verificados nos documentos de divulgação de 2019, disponíveis em:

CAIXAPAR



Informações sobre contratos de gestão firmados e de que forma são integrados no valor gerado pela organização

Assinamos contrato de gestão com o Município de Macaé/RJ, em 11/12/2012, com vigência de 30 (trinta) anos, para a gestão e administração do Fundo Garantidor de Parcerias Público-Privadas de Serviços de Saneamento Básico MACAÉ/RJ – FGPSB. O Fundo tem por finalidade exclusiva garantir o adimplemento de todas as obrigações pecuniárias assumidas pelo Parceiro Público e devidas ao Parceiro Privado no âmbito ou em virtude da celebração de contratos de parcerias público-privadas **para a prestação de serviços de saneamento básico no Município**. São objeto do fundo a administração do FGPSB nos termos do contrato e do regulamento, aprovado pelo Decreto Municipal, e a gestão dos seus recursos, tomando tempestivamente todas as providências que se façam necessárias para efeito de dar cumprimento à execução voluntárias das garantias previstas no Contrato de Concessão em benefício da SPE (Sociedade de Propósito Específico).

A CAIXA é remunerada por meio da taxa de administração recebida pela gestão/administração dos ativos do Fundo, exercendo o papel social de garantir a continuidade dos serviços de infraestrutura à população da região beneficiada.

Gestão de Despesas

Buscamos continuamente a eficiência com redução de custos na execução dos processos, produtos e serviços, por meio de otimização tecnológica, racionalização da ocupação dos edifícios administrativos, adequação do quadro de pessoal, revisão dos patrocínios e melhoria dos processos operacionais.

Nesse sentido, foi realizada uma mobilização das áreas da Empresa, em busca de oportunidades de melhoria nos processos de sustentação dos negócios e na estrutura, que resultaram em ações com o potencial de geração de economia da ordem de R\$ 2 bilhões no biênio 2019-2020.

As despesas administrativas totalizaram R\$ 33,1 bilhões, evolução de 2,1% em comparação com 2018, impactado pelo pagamento das indenizações relativas aos programas de desligamento voluntário.

No ano de 2019, economizamos mais de R\$ 449,2 milhões em despesas com contratos de propaganda, publicidade e patrocínio, quando comparado a 2018, em linha com o objetivo estratégico e com a busca contínua de melhoria da eficiência operacional e redução de custos.

No ano de 2019, as despesas de pessoal cresceram 5,4% em relação a 2018, influenciadas, em partes, pelo provisionamento de R\$ 270,0 milhões referentes ao programa Bônus CAIXA. No quarto trimestre estas despesas totalizaram R\$ 5,6 bilhões, redução de 0,6% em comparação com o 4T18.

As outras despesas administrativas totalizaram R\$ 11,5 bilhões, redução de 3,7% em relação ao valor gasto em 2018, influenciadas principalmente pela redução de 67,8% nas despesas com propagandas e publicidade, e promoções, uma economia de R\$ 449,2 milhões.

Destacam-se, também, as reduções em amortizações e depreciações, manutenção e conservação de bens, serviços especializados, material e comunicações.



Valor em R\$ milhões	4T19	3T19	Δ% Trim	4T18	Δ% 12M	2019	2018	Δ% 12M
Estruturais	1.174	1.109	5,8	1.160	1,2	4.493	4.458	0,8
Manutenção e Conserv. de Bens	258	249	3,8	243	6,4	959	975	-1,6
Aluguel e Arrendamento de Bens	378	374	1,1	375	0,8	1.509	1.482	1,8
Vigilância e Segurança	240	229	5,2	226	6,3	921	889	3,7
Comunicações	126	114	10,4	141	-11,0	477	494	-3,6
Material	13	29	-55,1	30	-56,8	103	138	-25,7
Água, Energia	159	115	37,9	145	9,2	524	480	9,3
Outras	2.039	1.677	21,6	2.145	-5,0	7.034	7.511	-6,3
Processamento de Dados	425	364	16,7	472	-10,0	1.691	1.641	3,0
Serviços de Terceiros	517	437	18,2	461	12,1	1.825	1.790	2,0
Amortizações / Depreciações	351	390	-10,1	477	-26,6	1.551	1.803	-13,9
Propag. e Publicidade, Promoções	147	49	203,3	284	-48,0	213	663	-67,8
Serviços Especializados	159	177	-10,3	201	-21,0	598	618	-3,2
Sistema Financeiro	140	152	-8,2	140	-0,2	570	560	1,8
Outros	301	108	179,3	110	172,7	586	437	34,0
Outras Despesas Administrativas	3.212	2.786	15,3	3.305	-2,8	11.527	11.969	-3,7

Licitações e Contratos

Atualmente temos a Lei 13.303/2016 como nosso Estatuto Jurídico, bem como temos como regência o Decreto 8.945/2016, o qual regulamentou a Lei das Estatais. Consoante a premissa enunciada, temos como regra a realização de licitações pra assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, sendo que deve ser observado os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo.

Neste diapasão, também temos no nosso ordenamento o nosso próprio Regulamento de Licitações e Contratos, criado em atendimento ao artigo 40 da Lei 13.303/2016, o qual propiciou a padronização de documentos, definição de procedimentos de licitações e contratações diretas, regras relacionadas às contratações e gestão de contratos. Ainda conforme Decreto 8.945/2016, as decisões acerca dos procedimentos licitatórios e, também, de contratação direta, são tomadas, prioritariamente, de forma Colegiada, como forma mitigadora dos riscos inerentes às contratações públicas, e propiciando o *compliance* imperativo à nossa empresa.

Ainda na esteira da legislação relacionada a nós, cita-se a publicação do Decreto 10.024/2019, que regulamenta a modalidade de licitação denominada Pregão Eletrônica, especificamente relacionada à aquisição de bens e a contratação de serviços comuns. Frisa-se, por fim, a adoção preferencial da utilização do Pregão, em atendimento às premissas insculpidas no Artigo 32º da Lei 13.303/2016, bem como no Artigo 4º do nosso Regulamento de Licitações e Contratos.

Apresentamos a seguir números sobre as contratações realizadas pela CAIXA:

CONTRATOS ATIVOS	
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Número de Contratos vigentes (dez/2019)	19.029
Número de empresas penalizadas/contratos rescindidos (dez/2019)	253
PAGAMENTO A FORNECEDORES	
QUANTIDADE	VALOR
Quantidade Documentos Fiscais Pagos	441.309
Valor Bruto Desembolsado	R\$ 16.263.563.279,05
DEMANDAS CONCLUÍDAS EM 2019	
QUANTIDADE	
Aditamentos	1.194
Prorrogações	2.365
Processos de Penalidade	400
Revisões de Preços	706

LICITAÇÕES REALIZADAS EM 2019	
MODALIDADE	QUANTIDADE
LICITACAO CAIXA - LIC	3
PREGAO ELETRONICO	632

QTDE E VALOR CONTRATOS ASSINADOS NAS PRINCIPAIS CATEGORIAS

Categoria	Qtde	Valor Total
Tecnologia da Informação	118	R\$1.943.268.256,99
Recursos Humanos	217	R\$1.557.356.408,29
Obras e Manutenção Predial	5,590	R\$ 387.135.576,27
Serviços Administrativos	917	R\$386.614.430,33
Transporte de Valores	77	R\$327.171.711,32
Telemarketing	2	R\$245.107.273,20
Segurança Patrimonial e de Pessoas	689	R\$163.287.979,83
Técnico Especializado / Consultoria	2,267	R\$109.501.122,69

CONTRATOS ASSINADOS EM 2019					
TIPO MODALIDADE	MODALIDADE	QUANTIDADE	VALOR CONTRATADO	QUANTIDADE POR TIPO MODALIDADE	VALOR CONTRATADO POR TIPO MODALIDADE
DIRETA	CONTRATAÇÃO DIRETA POR DISPENSA	12	R\$ 27.772.172,57	3.475	R\$1.593.455.461,19
	CONTRATAÇÃO DIRETA POR DISPENSA - EMERGENCIAL	30	R\$ 92.730.206,54		
	LEI 10.188/01 - RECUPERAÇÃO IMÓVEIS PAR	38	R\$ 16.042.218,70		
	CONTRATAÇÃO DIRETA POR DISPENSA - VALOR	1.339	R\$24.491.514,07		
	CONTRATAÇÃO DIRETA POR INEXIGIBILIDADE	33	R\$ 1.432.419.349,31		
	CREDENCIAMENTO	2.023	R\$ -		
LICITAÇÃO	LICITACAO CAIXA	4	R\$ 25.073.790,04	8.939	R\$3.635.510.820,73
	PREGAO ELETRONICO	8.935	R\$ 3.610.437.030,69		
TOTAL		12.414	R\$ 5.228.966.281,92	12.414	R\$5.228.966.281,92

CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES, SUA ASSOCIAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E JUSTIFICATIVAS PARA ESSAS CONTRATAÇÕES:

As contratações mais relevantes realizadas em 2019 foram de Tecnologia da Informação.

Destacaram-se também no ano de 2019, a locação de espaço para realocação de nossas unidades e o fornecimento do auxílio alimentação/refeição para os nossos empregados.

Justificam-se as contratações mais relevantes pela necessidade de:

- Sustentação do negócio, uma vez que os equipamentos e soluções tecnológicas são ferramentas importantes para o alcance dos objetivos empresariais;
- Garantir a infraestrutura do ambiente de dados digitais, segurança das informações e atualização das soluções de processamento de dados;
- Centralização das unidades estratégicas e redimensionamento das necessidades de espaços e custos para as nossas unidades;
- Necessidade de atendimento ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), que tem por objetivo promover a melhoria da situação nutricional dos trabalhadores.

Ademais, as contratações se relacionam com os nossos objetivos estratégicos:

- Oferecem canais físicos e digitais com foco na disponibilidade ao cliente, garantir segurança, estabilidade e continuidade do ambiente operacional e de soluções;
- Aprimoram, simplificam e aceleram a produtividade com a gestão eficiente de recursos;
- Garantem a integridade e eficiência da gestão e governança.

CONTRATAÇÕES DIRETAS: PARTICIPAÇÃO NOS PROCESSOS DE CONTRATAÇÃO, PRINCIPAIS TIPOS E JUSTIFICATIVAS PARA REALIZAÇÃO

As contratações mais relevantes são de Tecnologia da Informação. Destacaram-se também no ano de 2019, a contratação de empresas de assessoria de imprensa para prestação de serviços de comunicação, Relações Públicas e produção de conteúdo multimídia. Também se destacam a contratação de Assessor Financeiro e Consultorias especializadas para processos de fusão e aquisição e oferta pública inicial das empresas do nosso Conglomerado.

Ainda, justificam-se as contratações mais relevantes pela necessidade de:

- Sustentar o negócio, por meio de soluções tecnológicas inovadoras, incluindo adequada atuação da área de tecnologia e conclusão de projetos estratégicos em andamento;
- Atender ao princípio da publicidade e ao direito à informação, de promover a venda de bens ou serviços de qualquer natureza, difundir ideias, princípios, iniciativas ou instituições ou informar o público em geral, no Brasil e no exterior;
- Maximizar nossos resultados trazendo parceiros especialistas para cada um dos segmentos das empresas do Conglomerado.

PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES POR LICITAÇÃO (R\$)

Fornecedor	Objeto	Valor
Companhia Brasileira de Soluções e Serviços	Fornecimento de auxílio-alimentação, auxílio-refeição e auxílio-cesta-alimentação a empregados e ex-empregados, aposentados/pensionistas da caixa.	R\$1.506.928.115,40
CIS Eletrônica da Amazonia LTDA	Aquisição de 18.000 unidades de estações financeiras	R\$148.744.760,50
PLANSUL Planejamento e Consultoria LTDA.	Prestação de serviço de atendimento, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, em modelo que compreende o atendimento dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas), incluindo serviços operacionais multimeios, por atendimento humano recebido ou gerado, falado ou escrito, telefônico, libras (vídeo atendimento), chats, web (plataformas, formulários eletrônicos, e-mails, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos), ou outros meios de comunicação definidos e/ou fornecidos pela caixa, tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da caixa, transferência de conhecimento, de tecnologia da informação e de negócios incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias.	R\$139.995.868,80
BS Tecnologia e Serviços LTDA	Prestação de serviços de atendimento em telesserviços na centralizadora nacional de atendimento em telesserviços Brasília/df.	R\$105.111.404,40
VOETUR Turismo e Representações LTDA	Prestação de serviços de agenciamento de viagens corporativas e hospedagem, para atender as demandas das unidades da Caixa	R\$67.192.020,31

PRINCIPAIS CONTRATAÇÕES DIRETAS (R\$)		
Fornecedor	Objeto	Valor
IBM BRASIL Indústria, Máquinas E Serviços LTDA.	Licenciamento de uso dos programas e encargos contínuos (<i>software</i> produtos <i>mlc - Monthly license charge</i>), do licenciamento de uso e encargos únicos de <i>software (one time charge Zotc e ppa)</i> , atualização tecnológica, subscrição e suporte técnico	R\$ 823.503.341,32
IBM BRASIL Indústria, Máquinas E Serviços LTDA.	Aquisição de capacidade de processamento de 66.201 MIPS para o ambiente mainframe	R\$ 485.614.222,88
TS-19 PARTICIPAÇÕES LTDA. e CAIXA fundo de investimento imobiliário porto maravilha – FII	Locação 3 pavimentos Ed. AQWA - RJ	R\$ 137.138.128,92
CONSORCIO CTMON - qualidade em suporte (Emergencial)	Suporte ao processo de desenvolvimento de soluções de TI (Fábrica B)	R\$ 34.600.482,22
IBM BRASIL Indústria, Máquinas E Serviços LTDA.	Suporte técnico customizado para os softwares IBM em utilização no ambiente da plataforma distribuída (baixa e intermediária) e plataforma alta (<i>mainframe</i>) da CAIXA	R\$ 22.120.114,80
GFS Software E Consultoria LTDA	Atualização Tecnológica para Fitotecas GFS-AFM – Advanced File Manager	R\$ 18.180.058,56
BLOOMBERG FINANCE L.P.	Serviços de informações em tempo real sobre mercado nacional e internacional - ferramenta <i>bloomberg professional</i>	R\$ 11.749.718,21
HITSS do Brasil serviços tecnológicos (emergencial)	Serviços de processamento de sistemas para a CEPTI/SP	R\$ 8.875.956,36
IN PRESS assessoria de imprensa e comunicação estratégica LTDA. (emergencial)	serviços de comunicação, relações públicas e produção de conteúdo multimídia sob demanda	R\$ 6.182.483,26
Banco Morgan Stanley S.A.	Assessor Financeiro - processo de M&A (estudos de fusão e aquisição) entre a CAIXA e Caixa Seguridade Participações S.A.	R\$ 2.500.000,00
ERNST & YOUNG Assessoria Empresarial Ltda.	Consultoria especializada para (i) Avaliação Estratégica / Qualitativa do processo de IPO da Caixa Seguridade Participações S.A. (“Caixa Seguridade”) e (ii) avaliação Econômico-Financeira (Caixa Seguridade)	R\$ 461.700,00
ERNST & YOUNG Assessoria Empresarial Ltda.	Emissão de opinião independente - <i>fairness opinion</i> - processo de seleção de bandeira preferencial para atuação juntamente com a CAIXA no mercado de emissão de cartões de débito e crédito	R\$ 443.890,00

Normas Reguladoras

Nossas normas internas, especificamente relacionadas à infraestrutura e a gestão patrimonial, estão alinhadas com os termos da:

- Leis Federais nº 6.404, de 15/12/1976; nº 6.514 de 22/12/1977; nº 8.245, de 18/10/1991; nº 9.636, de 15/05/1998; nº 9.784, de 29/01/1999; nº 10.406, de 10/01/2002; nº 10.520, de 17/07/2002; nº 10.522, de 19/07/2002; nº 11.638, de 28/12/2007; nº 12.112, de 09/12/2009; nº 12.305, de 02/08/2010; nº 13.240, de 30/12/2015; nº 13.303, de 30/06/2016;
- Decretos Federais nº 3.000, de 26/03/1999; nº 60.459, de 13/03/1967; nº 61.867, de 07/12/1967; nº 5.296, de 02/12/2004; nº 7.746, de 05/06/2012; nº 8.373 de 11/12/2014;
- Decreto - lei Federal nº 5.452, de 01/05/1943;
- Decreto - lei Federal nº 73, de 21/11/1966;
- Resolução CMN nº 2.099, de 17/08/1994;
- Resolução CMN nº 2.932, de 29/03/2004;

- Resolução CMN nº 4.072, de 26/04/2012;
- Resolução CMN nº 4.192, de 01/03/2013
- Resolução CMN nº 4.535, de 24/11/2016;
- IN RFB Nº 1700/2017;

e demais instrumentos legais que norteiam os princípios correlatos.

As normas internas para gestão patrimonial de bens móveis, estão alinhadas com os termos do Decreto nº 9.580/2018, Lei 11.638/2007, Carta Circular 3.941/2019, Resolução BACEN 4535/2016; IN RFB 1700/2017, Lei nº 6.404, de 15/12/1976; Lei 11.638/2007, Comitê de Pronunciamentos Contábeis 27, Lei Federal nº 13.303/2016.

Projetos e Iniciativas na Área de Licitações, Contratos e Logística:

Desfazimento de ativos

Bens Não de Uso

No ano de 2019 foram alienados 17.500 imóveis classificados como Bens Não de Uso com valor total de venda de R\$ 2,4 bilhões. O desfazimento destes ativos representa redução do impacto que os mesmos têm no capital, bem como redução das despesas de manutenção dos mesmos no estoque da Empresa.

Leilões de garantias de penhor

Ao longo do ano foram realizados 206 leilões com valor total de lance de R\$ 211.720.800,70 referente à venda de 105.958 lotes. O processo passa por otimizações para adoção de práticas mercadológicas atualizadas.

Locação de imóveis

Possuímos 6.326 imóveis locados/cedidos para abranger nossas unidades, totalizando 3.562 contratos onerosos. O valor total gasto com locação de imóveis (ano 2019) foi de R\$1.559.000.000,00.

Boa prática e eficiência na gestão dos contratos de locação:

Ao longo de 2019 nós adotamos diversas ações com vistas a obter economia no dispêndio da rubrica de aluguéis. As ações compreenderam: renegociações de contratos, pagamento único de aluguel com desconto, otimizações de espaços que geraram uma economia na rubrica de locação na ordem de R\$ 59 milhões somente no ano de 2019.

Projetos de Otimização de Espaços Ocupados por nossas Áreas Administrativas

No ano de 2019 foram realizadas ações de otimização dos espaços ocupados por nossas áreas administrativas (atualização de mobiliário, otimização do uso de ambientes compartilhados, redução de arquivos físicos, etc) em que foram devolvidos espaços em todo o país (dentre locações inteiras e devoluções parciais de pavimentos e salas) que geraram uma economia para o ano de 2019 de R\$ 17,4 milhões. Esse projeto tem previsão de continuidade para o ano de 2020.

Com objetivo de suprir a nossa empresa com soluções que atendam

nossas necessidades, promovendo o bem-estar dos clientes, temos como principais **projetos estruturantes** aqueles que otimizam a cadeia de serviços e suprimentos, dos quais destacamos:

Logística Integrada: Racionalização de custos, aumento de eficiência operacional com o compartilhamento da guarda e rotas de entrega de suprimentos (material de consumo, insumos lotéricos, Formulário do Cadastro Único e triagem de malotes).

Documento de CAIXA Digital: Inibição da impressão da 2ª via dos documentos de caixa sem assinatura, com a geração e guarda digital.

Inventário de Sucessão: Disponibilização de ferramenta para o processo de conferência física dos bens de responsabilidade das unidades, garantindo conformidade, gestão, confiabilidade nas informações patrimoniais com envolvimento de toda a empresa.

Plataforma de Gestão de Contratos

A plataforma de gestão de nossos contratos proporciona aos gestores operacionais o acompanhamento em tempo real da execução contratual e os possíveis impactos dos fornecedores nas nossas unidades e negócios.

É uma Plataforma web, somente para conexão interna, utilizando tecnologia de *Business Intelligence* - BI, que possibilita a integração de informação de nossos sistemas internos.

Principais desafios e ações futuras

- Desenvolver e implementar solução tecnológica de gerenciamento integral digital de todas as intervenções e obras de engenharia para as edificações de uso da nossa empresa, contemplando desde a requisição até a desmobilização da edificação, com uso de georreferenciamento, processo eletrônico *omni-channel*, integração aos sistemas da CAIXA, aplicativos móveis, gerenciamento remoto de equipes de campo, usos de metodologia Building Information Modeling (BIM) e BI;
- Solução para Agências Sinistradas: propostas de Agências de rápida execução buscando a continuidade do nosso atendimento em locais que possuem apenas 1 agência e sofreram sinistro com perda total;
- Implantar o modelo de serviço continuado de inventário físico de

material permanente, contemplando conciliação da base física com a base contábil, e solução web para acompanhamento pelas nossas unidades;

- Implantar modelo de *trade-in* de mobiliário e recolhimento dos ativos (equipamento de uso) inservíveis nas nossas unidades por meio do Projeto REFAZ;
- Implantar a revisão de vida útil dos ativos imobilizados material permanente;
- Implantar inventário de sucessão dos bens móveis, de forma a reforçar a cultura do controle e preservação do nosso patrimônio;
- Implantar a gestão eletrônica de documentos/informações desde a produção até a destinação final, com todos os requisitos de gestão arquivística;
- Plano de Aquisições – Trata-se de instrumento de planejamento das nossas necessidades de Contratações. O acompanhamento do plano de aquisições proporciona articulação entre o planejamento, a realização das contratações e utilização orçamentária. Possibilita análise pelas áreas estratégicas, auxilia a tomada de decisões da Governança no que se refere ao assunto contratações;
- Capacitação/Desenvolvimento Profissional – Qualificação e aperfeiçoamento dos empregados que atuam na área de contratos com a realização de encontros anuais de Licitações e Contratos, disponibilização de cursos para promoção da Conscientização e Capacitação dos usuários de bens e serviços, Certificação dos Gestores de Contratos e Formação de Pregoeiros;
- Automatização e sistematização de rotinas – Melhoria contínua das rotinas operacionais das equipes de contratação, com sistematização dos processos e rotinas;
- Consolidação do novo Pregão Eletrônico - Com a edição do Decreto 10.024/2019 foi implementado ajustes nos sistemas de operação do nosso pregão eletrônico, com repercussão em normas, padrões e etc;
- Especialização/Centralização da equipe de Compras e Gestão Formal de contratos – Aperfeiçoamento do processo em busca de maior eficiência operacional e *compliance*;

PESSOAS

Apresentar ações de gestão de pessoas é, em sua essência, abordar diretrizes que envolvem cuidar dos 84.066 empregados que fazem diariamente o resultado da nossa empresa tornar-se realidade, contribuindo também para a atuação da Instituição como parceira do Governo Federal em programas presentes em todo o País e na prestação de um atendimento qualificado, garantindo conformidade com padrões de acessibilidade diversos e estando onde a população brasileira precisa. Assim, colocam-se em prática diretrizes que direcionam a organização para o alcance de sua visão de futuro, cumprindo, ainda, a sua missão.

Em 2019, a atuação pautou-se no fortalecimento da meritocracia, desenvolvimento e incentivo à inovação de talentos, desempenho e modelos de trabalho como alavancas para a concretização da nossa Estratégia, atuando de forma mais integrada aos negócios da Instituição.

Conformidade Legal

Nós somos uma empresa pública de direito privado e a admissão de nossos empregados, em cargos efetivos, ocorre por meio de concurso público, conforme determina a Constituição Federal do Brasil e o Estatuto Social da CAIXA.

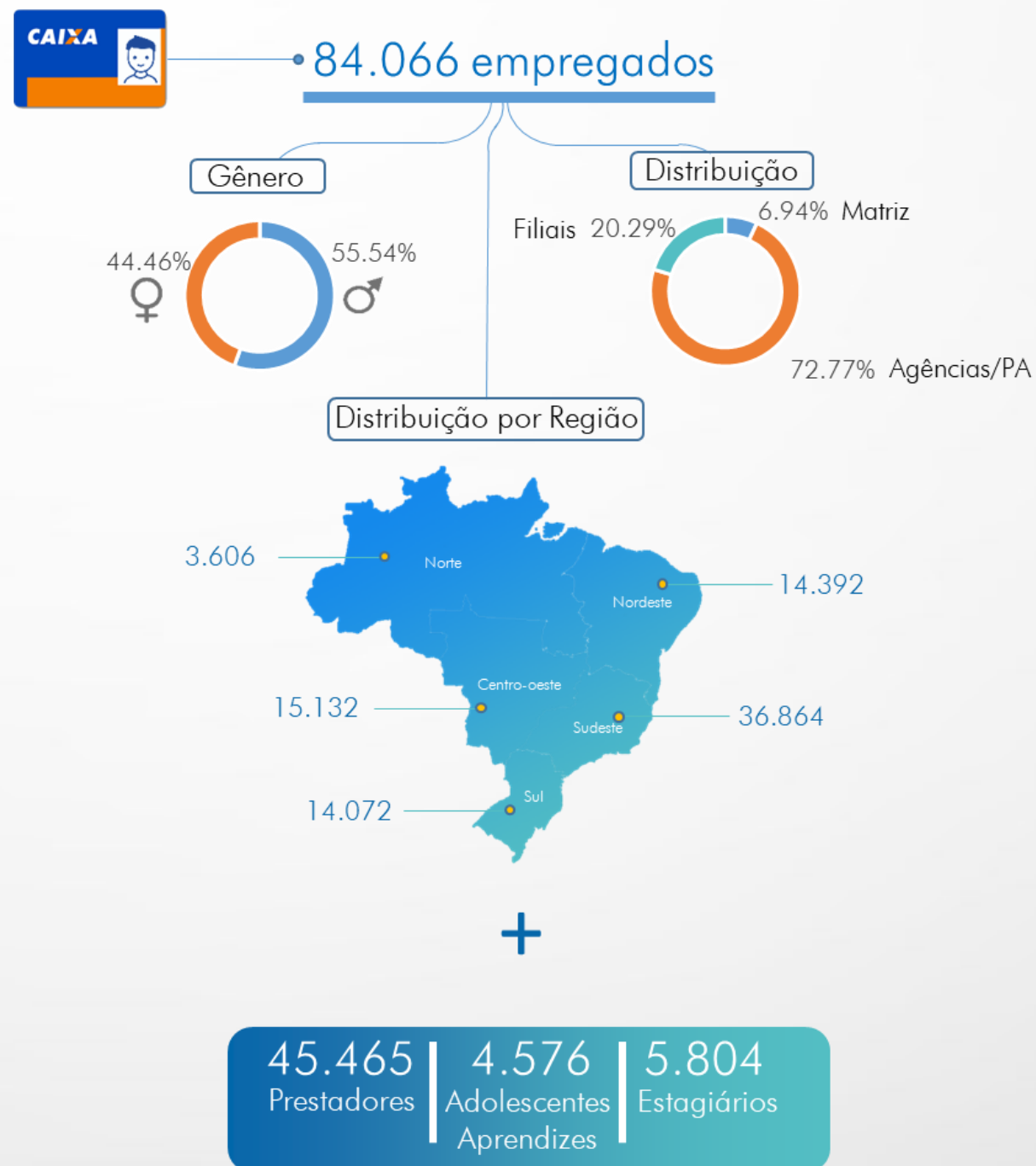
Os concursos são realizados para o preenchimento de vagas disponíveis e formação de cadastro reserva. O aproveitamento dos candidatos aprovados ocorre conforme necessidade da nossa empresa, observada a ordem de classificação e o prazo de validade. Os cargos de Vice-Presidentes atualmente são providos por processo de seleção realizado por empresa de recrutamento.

No ano de 2019 nós celebramos um marco especial, em que nossa política de inclusão foi fortalecida, mais do que dobrando o número de pessoas com deficiência (PcD) em nosso quadro de empregados, saltando de 1.365 em dez/2018 para 3.464, o que representa 4,12% do quadro de pessoal em 31 de dezembro de 2019. Foram admitidos 2.429 empregados em 2019, entre candidatos da ampla concorrência e Pessoas com Deficiência, sendo que todos candidatos com deficiência aprovados no concurso TBN2014 foram convocados, contribuindo com o desenvolvimento da sociedade e se consolidando como o banco da inclusão.

No mesmo ano, desenvolvemos ações com o objetivo de nos tornarmos mais eficientes e ágeis, ajustando nossa estrutura ao atual contexto de mercado. Como uma das medidas que integram a gestão do quadro de pessoal, que busca eficiência empresarial associada à melhoria de processos e transformação digital, foi aberto o Programa de Desligamento Voluntário – PDV, que ocorreu em duas etapas no 1º e 2º semestre de 2019. Como resultado do PDV, houve 2.710 empregados desligados em 2019, sendo que 4 destes foram desligamentos remanescentes do PDV 2018.

Desta forma, ao fim de 2019, contávamos com 84.066 empregados, o que representa uma redução de 1% em relação a 2018 (84.952 empregados).

A seguir, apresentamos um panorama de nossos empregados e colaboradores:



Empregados CAIXA por Geração, subsistema e gênero :

Geração	Subsistema											Total	%
	Central		Logístico		Rede de Atendimento				Total por Gênero				
	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	SR/SGE		Agência		Masc.	Fem.			
					Masc.	Fem.	Masc.	Fem.					
Veteranos	1	0	3	0	0	0	2	0	6	0	6	0,01%	
Baby Boomer	72	26	753	313	42	19	1.993	739	2.860	1.097	3.957	4,71%	
Geração X	1.578	1.423	5.759	4.925	954	859	17.149	12.779	25.440	19.986	45.426	54,04%	
Geração Y	1.364	1.372	2.617	2.687	932	937	13.450	11.277	18.363	16.273	34.636	41,20%	
Geração Z	0	0	0	1	0	1	24	15	24	17	41	0,05%	
Subtotal	3.015	2.821	9.132	7.926	1.928	1.816	32.618	24.810	46.693	37.373			
Total Geral	5.836	2.821	17.058	7.926	1.928	1.816	57.428	24.810	84.066	37.373	84.066	100,00%	

Veteranos: Nascidos até 1939

Baby Boomer: Nascidos entre 1940 a 1960

Geração X: Nascidos entre 1961 a 1980

Geração Y: Nascidos entre 1981 a 1995

Geração Z: Nascidos após 1995

Banco da Inclusão

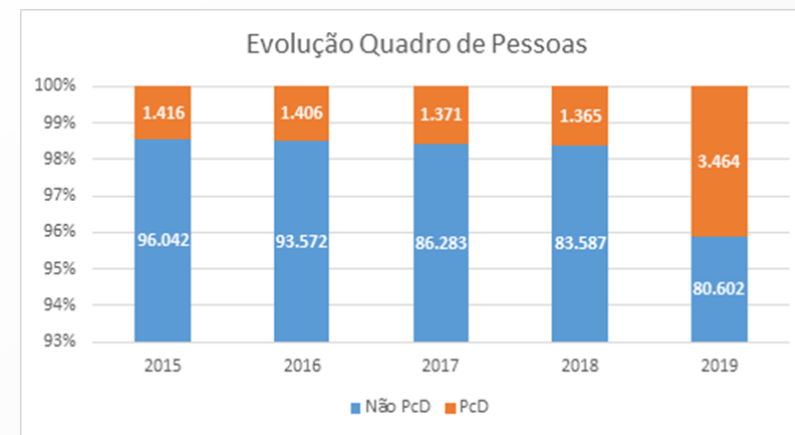
Em 2019, fomos autorizados pelo Governo Federal a realizar contratação extraordinária, sendo a única empresa pública autorizada a contratar, o que nos possibilitou ampliar o número de Pessoas com Deficiência no quadro de pessoas. Objetivando o cumprimento da Lei 8.213/1991, a CAIXA adotou a estratégia de admitir prioritariamente candidatos com deficiência, mediante aproveitamento do banco de candidatos aprovados no Concurso vigente, e contribuindo para o fortalecimento de sua política da inclusão e desenvolvimento da sociedade.

De junho a dezembro de 2019, foram convocados mais de 2.600 candidatos com deficiência para a realização dos procedimentos admissionais, sendo admitidos mais de 1.800.

Somando-se a essa estratégia de admissão com a identificação de empregados com deficiência e reabilitados existentes no nosso quadro de empregados, a saber, 275 empregados, o percentual de pessoas com deficiência no quadro de pessoal da CAIXA passou de 1,61% para 4,12% (posição atualizada em 31 de dezembro de 2019).

Assim, as estratégias adotadas pela nossa empresa de convocar 100% dos candidatos com deficiência aprovados no Concurso Público, incentivar a autodeclaração de empregados com deficiência e obter a parceria com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS para conhecimento acerca dos empregados reabilitados, demonstra nosso interesse e compromisso em alcançar, com mais celeridade, o percentual exigido pela Lei 8.213/91, dentro dos limites que a referida lei lhe propicia.

A seguir, apresenta-se a evolução do quadro de Pessoal de 2015 a 2019 e a evolução de julho a dezembro de 2019.



Liderança Feminina

Nós temos empenhado esforços para garantir que a ascensão às funções de liderança seja atraente a todos e todas. Por isso, hoje, todas as funções devem ser providas por Processo Seletivo, de forma a garantir a igual participação de homens e mulheres, bem como a meritocracia como critério de ascensão. Contudo, observou-se uma baixa inscrição das mulheres nos certames para funções de alta gestão em todo País e, para compreender o que ocorre, a Empresa tem realizado pesquisas e ações de sensibilização.

Atualmente, cerca de 45% do quadro de pessoas é composto por mulheres. Essa mesma proporção se mantém até as funções de média gerência. Entretanto, observa-se que a proporção de mulheres diminui a partir de posições de chefia de unidade, em que elas ocupam hoje 28% destas funções (posição 12/2019).

Assim, em 2019, um importante passo foi o engajamento em compreender que a participação de mulheres na liderança da nossa empresa é importante para nossos melhores resultados. Iniciamos então uma série de encontros com lideranças femininas de todo o País visando conhecer suas percepções e ideias para aumentar sua representatividade.

Entre setembro e dezembro de 2019 ocorreram 3 reuniões nacionais com empregadas chefes de unidades entre os níveis de alta e média gerência, de diversos estados brasileiros, objetivando identificar desafios e proposições de soluções associadas à liderança feminina. Dentre as ações já implementadas após a realização dos encontros nacionais, destaca-se a criação do **Blog da Liderança Feminina: um espaço para publicação de artigos, pesquisas e enquetes sobre o tema, além da troca de experiências entre as nossas atuais líderes e empregadas que estão se desenvolvendo como sucessoras.**

Também foi criado um roteiro para a replicação do encontro em âmbito regional, com o objetivo de propiciar que todas as interessadas participem do movimento.

As soluções propostas nas oficinas nacionais, que estão sob análise das áreas responsáveis pela sua implementação, bem como o ambiente de incentivo à reflexão sobre o tema, proporcionado pelo Blog e pelas oficinas nacionais e regionais, sinalizam a garantia de condições organizacionais para que a nossa empresa alcance um maior equilíbrio de gênero na alta liderança em um futuro próximo.

Estratégia de recrutamento e alocação de pessoas

Para consolidar a meritocracia na cultura da nossa empresa, na qual as pessoas são valorizadas e desenvolvidas de acordo com seu desempenho, em um ambiente que proporcione ao empregado sentir-se responsável por suas entregas, diversas ações em Gestão de Pessoas tiveram como propósito que a contribuição individual e coletiva para resultados pudesse ser reconhecida.

Estratégia de Alocação de Pessoas

O processo de seleção foi implantado em 2003 e, no decorrer dos anos, tornou-se obrigatório para todas as nossas funções gratificadas bem como para os cargos estatutários de Diretor e Vice-Presidente. Os processos de seleção são norteados por princípios e diretrizes consignados na Política de Seleção e Sucessão publicada em 2017.

De acordo com a política, para a avaliação e seleção de empregados e executivos para o provimento das funções gratificadas e cargos estatutários, devem ser seguidos os princípios, tais como: Legalidade, Clareza e Transparência, Meritocracia e Corresponsabilização.

Em 2019 foram realizados 3.058 processos seletivos, dos quais 1.063 para funções gerenciais.

Dos processos realizados para provimento de funções gerenciais, 310 atenderam às vagas para atuação na Matriz e 753 para atuação na Rede, Filiais e Centralizadoras. Para as posições estratégicas de Vice-Presidente, foram selecionados 9 candidatos entre empregados integrantes do nosso corpo funcional e gestores conceituados no mercado.

Em 2019 foi incrementado ao modelo de seleção, uma nova sistemática denominada SCORE que tem como objetivo tornar o processo mais ágil e assertivo, viabilizando a identificação de empregados com o perfil mais aderente a cada posição. O SCORE acompanha com tempestividade a evolução de cada empregado em relação à posição almejada, conferindo mais oportunidades, além da possibilidade de identificar o que precisa desenvolver em sua trajetória para chegar à posição desejada.

Gestão do Desempenho de Pessoas

A Gestão do Desempenho de Pessoas – GDP foi implementada por nós com o propósito de fomentar uma cultura meritocrática na qual as pessoas são reconhecidas e desenvolvidas de acordo com seu desempenho, compreendendo o impacto do seu trabalho nos resultados da organização.

O objetivo é alinhar a atuação cotidiana dos empregados com os objetivos do Plano Estratégico do nosso Conglomerado, qualificar a forma como são estabelecidos os objetivos de trabalho de cada um, identificando responsabilidades, e reconhecendo a contribuição dos empregados nos resultados organizacionais são propósitos da GDP.

O resultado do desempenho também fomenta a cultura de transformação, gera insumos para identificação de talentos e tomada de decisões sobre desenvolvimento e trajetória profissional dos empregados.

O desempenho dos empregados é mensurado por meio de ciclos que ocorrem uma vez por ano. Em 2019 foi realizado o 6º ciclo da GDP e o 2º com a participação de todos os empregados ativos.

A GDP identifica resultados por meio da avaliação de acordos de desempenho, que representam objetivos qualificados relacionados aos processos de atuação e atribuições do empregado, e do resultado da unidade.

A avaliação de competências também integra o resultado do desempenho e representa o estilo do empregado (como foi feita a entrega), considerando o modelo de competências adotado em 2018, que refletem as tendências de mercado e perfis requeridos para atuação em um mundo cada vez mais digital.

Considerando o total de empregados ativos e não afastados em dezembro de 2019, 98% estão participando, até o momento, do Ciclo 2019 da GDP, o que representa aproximadamente 81.544 empregados com o desempenho sendo avaliado. Dos empregados participantes, 56% são homens e 44% são mulheres. Analisando a categoria funcional, 5% são gestores chefes de unidade, 21% ocupam as

demais funções de gestão (média gerência), 43% ocupam funções técnicas e 31% não possuem função gratificada.

O resultado final e individual da GDP gera para os empregados consequências, que se desdobram em ações corporativas aplicadas conforme o desempenho apresentado no ciclo vigente, tais como: possibilidade ascensão no Plano de Funções por meio de critérios de seleção, soluções educacionais para aprimorar a atuação profissional do empregado, critério de adesão ao trabalho remoto e reconhecimento social aos empregados de alta performance.

Capacitação: estratégia e números

Por meio de nossa Universidade Corporativa, disponibilizamos Ações Educacionais que visam melhorar a performance do empregado para fortalecimento do desempenho e atendimento à estratégia empresarial.

Em 2019, conquistamos o 1º lugar no prêmio GLOBALCCU – Universidades corporativas, Categoria Inovação.



■ **Best Corporate University - Innovation**
Gold Award: **Caixa Econômica Federal (Brazil)**
Silver Award: **Infosys Limited (India)**

O Portal da Universidade CAIXA é acessado via intranet e seu portfólio conta com 362 cursos. Além disso, são oferecidos mais de 1.000 cursos pela plataforma Alura, acessível por qualquer dispositivo com acesso à internet.



Incentivos ao curso superior: 643 empregados ativos, 227 novas vagas preenchidas em 2019



Pós-Graduação: 802 empregados ativos, sendo 408 novas vagas em 2019



Idiomas: 1432 empregados ativos sendo 647 cursando e 785 novas vagas em 2019



Certificações: 3130 empregados certificados em 2019

Entre os programas de capacitação, em 2019 foram destacadas ações que fortaleceram a estrutura de *compliance* da organização, a liderança e a cultura digital.

Por meio do programa “Agir Certo Sempre 2.0” foi possível a atualização de conhecimentos específicos e o reforço da capacitação dos empregados em três pilares fundamentais: gestão de risco, *compliance* e integridade.

O Programa de “Capacitação de Líderes” preparou a liderança da empresa para os desafios atuais e futuros, considerando a dinâmica do mercado. Contemplou, de forma estruturada, todos os ocupantes de função gratificada gerencial, com foco no desenvolvimento do líder que direciona o nosso movimento em relação aos desafios estratégicos, bem como formou e qualificou sucessores.

Para ofertar soluções mais adequadas aos desafios de cada nível de liderança, o Programa de Capacitação de Líderes foi personalizado da seguinte forma:

- **Líder do Futuro** – empregados com aspiração em ocupar funções gerenciais;
- **Primeira Gestão** – empregados entre o primeiro e segundo ano de gestão;
- **Liderança e Sucessão** – empregados com mais de dois anos de gestão;

- **Altos Executivos e Dirigentes** – empregados que ocupam função com maior impacto estratégico.

Entre as soluções de desenvolvimento ofertadas, destaca-se o Programa de Capacitação destinado aos Altos Executivos, que ofereceu uma abordagem prática, possibilitando aos executivos protagonizarem o desenvolvimento da Ação, com foco em tomada de decisão em desafios análogos aos que vivem no ambiente corporativo.

Para os nossos Dirigentes e Conselheiros, destaca-se que a Universidade CAIXA disponibilizou 4 Encontros com a presença de especialistas internos que abordaram temáticas relevantes para a atuação deste público, algumas delas no cumprimento da Lei 13.303/2016 regulamentada pelo Decreto 8.945/2016

O Programa “Capacitação Cultura Digital” ofertou diversas soluções de aprendizagem nas modalidades presencial e à distância, com o objetivo de desenvolver novas competências para o novo cenário bancário repleto de desafios na transformação da nossa operação e, principalmente, a forma como ela interage com seus clientes. O curso de transformação digital, por exemplo, foi concluído por mais de 92% dos empregados e obteve uma ótima avaliação dos mesmos.

Ao longo de 2019 foram investidos R\$ 31 milhões no desenvolvimento e capacitação, que contou com incentivos a empregados na participação em Cursos na Educação Formal, aprendizado de outros idiomas e cursos e em ações presenciais que propiciam o desenvolvimento de habilidades gerenciais, pessoais e de equipe.

Novos Modelos de Trabalho

Nós adotamos desde Junho de 2019 o Programa de Novos Modelos de Trabalho. Na versão atual do Programa são apresentadas as categorias de Trabalho Remoto e Mobilidade CAIXA, que visam maior flexibilidade quanto ao local de trabalho. O acompanhamento

das atividades do empregado é feito a partir de um acordo de entregas. Até o momento, 684 empregados já aderiram ao Programa.

Saúde, Segurança e Bem Estar

O programa Fique Bem tem como principal objetivo promover a qualidade de vida e a saúde integral dos empregados, incentivando-os a buscarem uma vida mais ativa, saudável e equilibrada. Com ações que vão além das exigências legais, o Programa Fique Bem abrange diversas frentes, voltadas à Promoção, Prevenção e Recuperação da Saúde:

Fique Bem Saudável: Promove a saúde dos empregados por meio de atividades de conscientização de saúde, divulgação de materiais informativos relevantes com ações práticas para uma vida mais plena e equilibrada, melhorando a disposição e reduzindo o adoecimento.

Fique Bem Prevenido: Visa incentivar as ações de Prevenção em saúde para acompanhamento e detecção precoce de doenças a fim de aumentar as chances de sucesso nos tratamentos. As ações e programas de prevenção vão além das exigências legais e trazem outros benefícios por decisão estratégica da nossa empresa.

Fique Bem Renovado: Disponibiliza programas de Recuperação para empregados que tenham vivenciado problemas de saúde de maior gravidade. O objetivo do eixo de recuperação em saúde é auxiliar o empregado a recuperar a saúde, capacidade laboral e psicossocial.

Em 2019, o Programa Fique Bem sensibilizou cerca de 53 mil empregados, destacando-se os dados abaixo:

- Programa de vacinação: 52.620
- Saúde do Homem e da Mulher: 405
- Programa de nutrição e hábitos saudáveis: 150
- Programa antitabagismo: 63

Principais Desafios da área de Pessoas

Para o alcance da nossa estratégia, os principais desafios na Gestão de Pessoas em 2020 estão voltados para o desenvolvimento de lideranças, preparação de sucessores e o desenvolvimento de competências estratégicas correlatas a nossa atuação como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

A frente Desenvolvimento de Lideranças e Preparação de Sucessores prevê a identificação de potenciais sucessores e as necessidades de desenvolvimento desses, para fortalecimento de competências necessárias à liderança, num programa contínuo de identificação e preparação de profissionais para assumirem estas posições.

Na frente Desenvolvimento de Competências Estratégicas, as novas configurações do mercado bancário e o nosso decorrente posicionamento direcionam a projetos de desenvolvimento para conjunto de *soft* e *hard skills* necessários a condução dos nossos negócios, com ênfase na especialização requerida para atuação no mercado de varejo e atacado.

Por fim, para 2020, define-se a adoção de um Modelo de Gestão de Pessoas, que prevê o estabelecimento de diretrizes e parâmetros para atuação da gestão de pessoas e direcionamento para o alcance da nossa estratégia de negócios, com foco em humanizar a experiência do empregado.

Sustentabilidade ambiental

Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Para contribuir com uma economia de baixo carbono e reconhecendo o impacto ambiental gerado pelas nossas operações, elaboramos e reportamos anualmente o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, monitorando os resultados e propondo ações mitigadoras.

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa segue as diretrizes do IPCC – Painel Intergovernamental para as Mudanças do Clima e as diretrizes do *GHG Protocol – Greenhouse Gas Protocol* e abrange as seguintes fontes de emissões de GEE: combustíveis, ar-condicionado, eletricidade, transporte, papel, deslocamentos em viagens e casa-trabalho.

O nosso Inventário de Emissões de GEE passa anualmente por verificação externa, a fim de garantir a transparência e confiabilidade dos dados. De 2013 a 2018, alcançamos o Selo Ouro do Programa Brasileiro *GHG-Protocol* pela confiabilidade nas informações prestadas garantida pela verificação externa. O inventário de 2018 está disponível para consulta no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro *GHG Protocol* e o inventário referente ao ano de 2019 ainda está em elaboração e estará disponível no link acima a partir do segundo semestre de agosto/2020.

Em 2019, consolidamos nosso modelo de eficiência energética e energia renováveis, dando continuidade aos investimentos em modelos de autogeração e eficiência energética.

Autogeração de Energia

A Usina Fotovoltaica em Solo (Fazenda Jardim em Uberlândia), composta por 7.952 painéis e potência instalada de 2.124 kWp entrou em operação em abril de 2019, tendo injetado 2,5 GWh de energia e economizado R\$ 2,2 milhões até o momento. A usina em solo (Fazenda Jardim) equivale a um total de 25 unidades.

Destaca-se ainda que 20 unidades com instalação em seus telhados foram conectadas à rede da concessionária em 2019. O investimento realizado desde o início do projeto e até o momento foi de R\$ 84,1 milhões e uma potência de 11,1 MWp de um total de 11,7 MWp.

O projeto já gerou, desde seu início, 30,9 GWh de energia e uma economia de R\$ 17 milhões até o momento. Teremos ao final do projeto aproximadamente 168 usinas instaladas em telhados mais a usina em solo.

Economia de Energia

Em 2019 foi realizado 653 GWh, tendo sido economizados cerca de R\$ 8,4 milhões com a injeção de energia solar e R\$ 4,3 milhões com a instalação de lâmpadas LED em substituição ao tipo fluorescente.

Programa LUX CAIXA–Eficiência Energética Integrada

O LuxCAIXA é um Programa que realizou a integração de todas as ações de eficiência energética da nossa empresa. O foco do programa é a redução do consumo, com consequente economia nas despesas. Segue abaixo resultados do programa em 2019:

- 20 novas unidades fotovoltaicas da nossa empresa foram conectadas às concessionárias locais;
- Conexão e início de operação da 1ª fazenda solar da CAIXA (2,1 MW de potência);
- Substituição de 141 mil lâmpadas para LED.

Informações sobre o Fundo Socioambiental

Criado em 2010, o FSA CAIXA já apoiou 457 projetos socioambientais, em áreas como recuperação hídrica, compostagem, energia solar, promoção socioeconômica, desenvolvimento local, capacitação de mão de obra e geração de emprego e renda.

Objetivo

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) tem como objetivo apoiar projetos e investimentos de caráter social e ambiental, que se enquadrem em nossos programas e ações, vinculadas ao desenvolvimento sustentável que beneficiem, prioritariamente, a população de baixa renda.

Origem dos recursos

Os recursos que constituem o FSA CAIXA e as diretrizes de investimento são definidos em um Plano de Aplicação elaborado de maneira participativa com representantes do Comitê Gestor do Fundo e são provenientes de até 2% (dois por cento) do nosso lucro líquido anual, após a dedução dos dividendos devidos ao Tesouro Nacional.

Estrutura do FSA CAIXA

Em 2019 foi aprovada a revisão na nossa estrutura de governança com a criação do Comitê de Compras e Contratações, Marketing e Responsabilidade Socioambiental que passa a opinar e deliberar sobre assuntos estratégicos relativos ao FSA.

Para assegurar publicidade e transparência na aplicação dos recursos e dos resultados atingidos pelos projetos apoiados pelo FSA, o monitoramento técnico-operacional dos projetos é realizado em duas instâncias:

- Unidades regionais de habitação e governo da nossa empresa, que realizam o acompanhamento da evolução das metas físicas e financeiras, emitem pareceres, realizam visitas técnicas e analisam prestação de contas dos projetos
- Gerência Nacional de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (GERSA), a qual gere os recursos destinados ao FSA de acordo com o seu regulamento, as orientações do Comitê e as definições do Plano de Aplicação vigente.

FSA CAIXA em 2019

Em 2019 foi assinado o Acordo de Cooperação Financeira 0204/2019 – Energia Solar e Empoderamento Comunitário decorrente do edital Energias Limpas e Renováveis e Recursos Hídricos, aprovado pela Resolução de Comitê 002/2017.

O acordo tem como objetivo instalar 532 módulos fotovoltaicos em comunidades de baixa renda do Rio de Janeiro beneficiando empreendedores locais, contemplando as comunidades de Santa Marta do Complexo da Maré, Complexo do Alemão, Cidade de Deus, Pavão-pavãozinho, Pedro Américo, Tavares Bastos, Babilônia – Chapéu Mangueira, Cerro Corá, Morro Azul, Providência, Tabajaras, Santo Amaro, Vidigal e Rocinha. O projeto encontra-se em execução, tendo sido liberada em 2019 a primeira das seis parcelas previstas no cronograma.

Atualmente o FSA CAIXA monitora a execução de 62 acordos de cooperação, dos quais 28 receberam recursos em 2019, totalizando R\$ 9.817.165,41, dentre os quais 11 projetos foram concluídos.

Tabela 1: Valores FSA CAIXA comprometidos por Plano de Aplicação e Temas (R\$)

Plano de Aplicação (até 2% do lucro líquido do exercício anterior)	2010	2011	2012	2015	2016
		R\$39.734.019,96	R\$48.654.708,54	R\$35.274.713,13	R\$16.207.940,00
Total Aprovado				R\$189.260.384,44	
Tema	Valor Comprometido				
Cidades Sustentáveis	R\$6.382.965,98	R\$0,00	R\$20.690.406,27	R\$14.803.505,09	R\$19.898.698,21
Energias Limpas e Renováveis	R\$5.972.006,34	R\$6.046.491,92	R\$2.787.757,42	R\$0,00	R\$4.353.740,54
Promoção Socioeconômica	R\$4.813.090,25	R\$2.235.696,02	R\$10.764.553,07	R\$2.070.506,71	R\$3.527.096,74
Sustentabilidade Agroflorestal	R\$0,00	R\$0,00	R\$11.440.911,18	R\$0,00	R\$0,00
Sustentabilidade Hídrica	R\$3.174.073,91	R\$12.200.205,33	R\$0,00	R\$7.980.706,71	R\$1.839.856,55
Total Comprometido				R\$140.982.268,24	
Saldo				R\$48.278.116,20	

Tabela 2: Valores FSA CAIXA Comprometidos e Desembolsados ACF assinados e com desembolsos em 2019 (R\$)

Tema	Valor Comprometido - ACF Assinados	Total Desembolsado no exercício 2019	Total Desembolsado até Dez/2019
Cidades Sustentáveis	61.775.575,55	4.843.170,65	56.098.478,66
Energias Limpas e Renováveis	19.159.996,22	908.663,70	16.462.093,15
Promoção Socioeconômica	23.410.942,79	622.992,20	22.410.744,41
Sustentabilidade Agroflorestal	11.440.911,18	1.211.722,00	11.245.673,06
Sustentabilidade Hídrica	25.194.842,50	2.230.616,86	14.295.633,06
Total	140.982.268,24	9.817.165,41	120.512.622,34

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Governança de atendimento de TI (Tecnologia da Informação)

O modelo de Governança de Atendimento de TI foi definido com o objetivo de garantir que os esforços da Tecnologia fossem direcionados para viabilizar a estratégia, por meio da projetização e priorização dos objetivos estratégicos da empresa. Dessa forma, foi realizado o mapeamento da capacidade de atendimento de TI e definidas parcelas de atendimento para cada uma, conforme sua relevância para a empresa. As capacidades foram divididas em: Garantida, Reservada, Negociada e Continuada.

A capacidade garantida é composta pelos projetos do portfólio corporativo, oriundos das Unidades de Negócios e Funcionais, que viabilizam o alcance da estratégia; a Capacidade Reservada é composta por iniciativas que atendam às necessidades de cumprimento de leis, decretos e regulamentações por órgãos externos e apontamentos de Auditoria Interna; a Negociada é formada pelas iniciativas das unidades com menor impacto estratégico para atender ao negócio e, por último, Capacidade Continuada é composta por iniciativas de TI que viabilizam o tratamento de defeitos, problemas e incidentes.

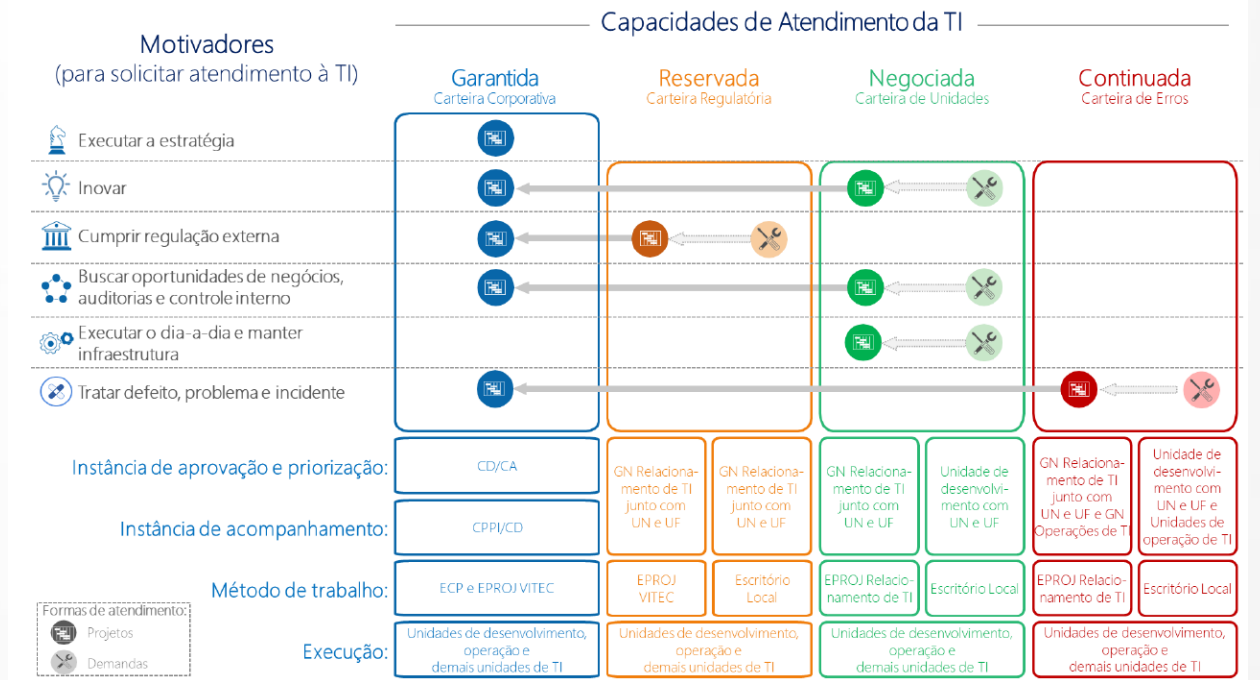
A gestão da capacidade de atendimento permite a alocação dos recursos de tecnologia de forma eficiente e busca dar transparência sobre a atuação da TI para todas as unidades negociais e funcionais.

Infraestrutura de TI

Possuímos dois *Datacenters* em Brasília, um localizado na Granja do Torto e outro localizado no Setor de Indústrias Gráficas. Ambos possuem capacidade para operar por 48 horas sem o fornecimento de energia e sem a necessidade de reabastecimento. Os *Datacenters* são conectados por 72 pares de fibras óticas próprias, com redundância por dois caminhos geográficos distintos, além dos serviços de *Dense Wavelength Division Multiplexing (DWDM)* contratado de duas operadoras diferentes, com redundância em cada operadora.

A rede de comunicação também é redundante, desde a unidade de ponta (agência, PAB e lotéricas), passando pelos pontos de concentração nas Regionais de TI, chegando por rotas alternativas aos dois *datacenters*. Os segmentos de acesso possuem duas abordagens, em sua maioria de operadoras e tecnologias distintas, e interligação de *Backbone* entre os pontos de concentração entre si. Destes aos dois *datacenters* é fornecida por tripla abordagem.

Os dados das nossas aplicações críticas são replicados entre os *Datacenters*, como forma de assegurar a recuperação em casos de incidentes. No momento encontra-se em curso a modernização do



parque de armazenamento de dados e toda a sua estrutura de *backup*, visando proporcionar ainda mais segurança ao processo.

A nossa infraestrutura tem uma capacidade total de armazenamento de 18,18 *Petabytes* com 6 Silos Robóticos e 7 *Virtual Storage Manager (VSM)*, além de ativos de rede e equipamentos num total de:

- . 5.654 roteadores
- . 20.068 switches
- . 95 firewalls
- . 106.220 estações de trabalho Windows
- . 8.186 estações Linux
- . 20.892 estações financeiras
- . 5.157 servidores
- . 22.841 notebooks

Síntese das Principais Contratações de TI de 2019

- Licenciamento de *software IBM* para melhoria do processo de infraestrutura tecnológica, beneficiando diretamente as áreas de negócios.
- Aquisição de 66.201 *MIPS* e substituição das máquinas atuais por novos modelos, para melhoria do processo de infraestrutura tecnológica, beneficiando diretamente as áreas de negócios.
- Contratação do objeto *Service Desk*. A contratação deste serviço tem como objetivo a prestação de serviços técnicos especializados para suporte, manutenção, assistência técnica em equipamentos de informática, redes e telefonia, *software* e *hardware* com o fornecimento de peças e componentes, para atendimentos às nossas unidades, bem à rede lotérica.
- Aquisição de solução *ALM - Solução para cálculo e gestão de Ativos e Passivos, Risco de Mercado e Liquidez*.
- Aquisição de Solução *Analítica Antifraude*, contemplando o licenciamento de uso permanente, *SAS*, com implementação e integrações, garantia de serviços de suporte técnico e de atualização tecnológica, serviços de suporte técnico especializado e transferência de conhecimento.
- Contratação de fábrica de *software* para nova solução de depósitos.
- Aquisição de solução *CRM*, para gestão do relacionamento com clientes e não clientes, para aplicação de modelos estatísticos e/ou utilização de mecanismos de inteligência, ofertas automatizadas em tempo real, governança de campanhas, desenho e automatização de jornadas, acompanhamento das ações nos diversos canais e mensuração dos resultados de abordagem e contratações.
- Aquisição de 34.948 sistemas de entintamento de cédulas (não eletrônicos) para Terminais de Autoatendimento da marca *PROCOMP*, instalados em nossos Pontos em todo o Território Nacional.
- Prestação de serviços de comunicação de dados fim-a-fim por meio de uma rede *IP Multisserviço* distinta, permitindo a comunicação de longa distância entre pontos de acesso e pontos de concentração da nossa empresa, incluindo a instalação, manutenção e suporte.

Gestão do Orçamento de TI

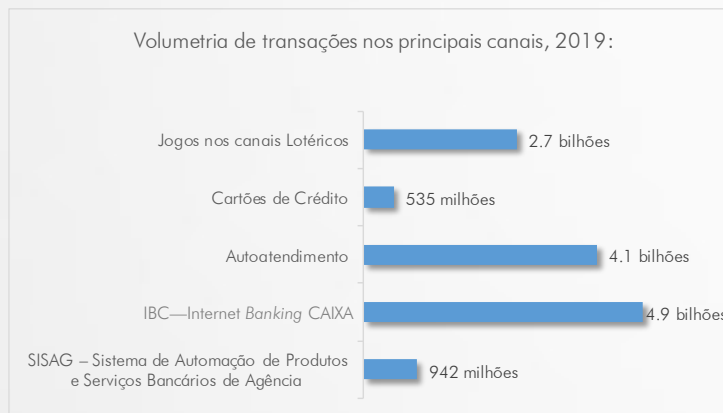
O orçamento de TI executado em 2019 se destaca no crescimento de mais de 80% do investimento, quando comparado com o ano anterior. Representando aporte em plataforma tecnológica com objetivo de sustentar crescimento e alta disponibilidade, condições indispensáveis para empreender mudanças e inovação aos negócios.

No quadro abaixo, dividida por torres de ativos, está a demonstração da execução do orçamento no exercício de 2019 dividida entre custeio e investimento.

Torre	Custeio	Investimento	Total Geral
Armazenamento	3.327,00	35.500,00	38.827,00
Desktop		2.424,00	2.424,00
Dispositivos Financeiros	127.430,00	1.813,00	129.243,00
Estação Financeira Lotérica	27.542,00		27.542,00
Fábrica de Produção	160.743,00		160.743,00
Fábrica de Software	421.923,00	24.986,00	446.909,00
Mainframe	369.010,00	739.513,00	1.108.523,00
Outros	22.995,00	10.750,00	33.745,00
Redes de Dados	278.127,00	3.308,00	281.435,00
Redes de Voz	90.617,00	2.338,00	92.955,00
Service Desk	96.019,00		96.019,00
Servidores	10.458,00	33.561,00	44.019,00
Software Básico	115.722,00	108.861,00	224.583,00
Solução de Mercado	19.670,00	6.704,00	26.374,00
Total Geral	1.743.585,00	969.755,00	2.713.340,00



Numeros de Tecnologia da Informação CAIXA 2019



Meses destaque de volumetria:

Dezembro:

- **83,9 milhões no SISAG** – Sistema de Automação de Produtos e Serviços Bancários de Agência
- **542 milhões no IBC** – Internet Banking CAIXA
- **447 milhões** no nosso Autoatendimento
- **48 milhões** nos Cartões de Crédito

Setembro:

- **258 milhões** em jogos nos Canais Lotéricos

FGTS (Pagamento MP 889/2019)

- Internet Banking: **235,8 milhões** de extratos
- Hotsite: **27,7 milhões** de extratos
- App:
 - **26 milhões** de downloads
 - **9,2 milhões** de usuários ativos
 - **105,2 milhões** de extratos
 - URA: **109,7 milhões** de ligações

Segurança da Informação – Cybersecurity

Considerando que o futuro conduz o mercado mundial para os negócios digitais, com empresas revendo e criando novos modelos de se relacionarem e disponibilizarem produtos e serviços aos colaboradores, parceiros e clientes, é certa a necessidade fortalecimento dos processos de segurança cibernética com investimentos crescentes em capacitação e conscientização, soluções alinhadas às melhores práticas de mercado, capacidade operacional, gestão de riscos e conformidade com legislações e normas.

Neste sentido, destacamos algumas ações e projetos da TI no ano de 2019:

Tratamento de incidentes: atuação tempestiva em ataques de *ransomware* e *phising*, ocorridos durante o ano.

Projeto Biometria: entrega de novas operações nos ATM. Hoje já são realizados saques, saldos e extratos das operações de conta corrente e poupança PF, saques de benefícios como Seguro Desemprego, Bolsa Família e INSS, neste último ainda é possível realizar a prova de vida.

Foram configuradas ferramentas com o intuito de fortalecer e otimizar os controles e a monitoração dos acessos à nossa rede e dos ativos computacionais do nosso parque, tais como *Security information and event management (SIEM)*, *Network Access Control (NAC)*, *Authentication, Authorization and Accounting (AAA)*, *Hardware Security Module (HSM)* e *RSA NetWitness*.

O projeto de implantação do SIEM **está 70% entregue**, com previsão de conclusão para junho/2020.

A solução de Controle de Acesso à Rede – NAC, foi contratada para 250.000 *endpoints* e já se encontram em funcionamento 86.446, em 1.258 unidades.

A solução de Gestão de Ativos de Rede – AAA já se encontra implantada em 10.546 ativos de rede.

Prospecção e aquisição de soluções de Análise Forense Digital, necessárias para o atendimento de demandas do Conselho de Administração, Corregedoria e comitês de apuração de responsabilidade, com o

objetivo de comprovar, ou não, a existência de fraudes praticadas por empregados ou terceirizados que utilizam nossos dispositivos.

Publicação de Política de Segurança Cibernética com diretrizes e premissas para proteção dos nossos ativos e tratamento contra ameaças cibernéticas. Em conformidade com a Resolução nº 4658/2018 do Banco Central.

Publicação do Plano de Tratamento de Incidentes Cibernéticos em conformidade com a Resolução nº 4658/2018 do Banco Central.

Assunção do framework de CyberSecurity do *National Institute of Standards and Technology (NIST)* como padrão para a empresa.

Expansão do licenciamento da solução de varredura de segurança em código fonte, visando fortalecer as verificações e correções de vulnerabilidades nas nossas aplicações e melhorando o desempenho da esteira de *Development, Security, and Operations (DEVSECOPS)*.

Jornada de migração para a solução em nuvem do **Office 365** com segurança, contendo monitoramento e proteções para:

- Dados em dispositivos móveis;
- Tráfego de informações classificadas;
- Acesso condicional baseado em grupos de controle;
- Minimizar o risco de perda de dados.

Expansão do monitoramento do tráfego de dados em **dispositivos de armazenamento externo**.

Definição de **solução de criptografia** para proteção de dados sensíveis em canais sem repositório de chaves.

Implementação de solução para monitoramento e proteção do tráfego de dados para endereços eletrônicos não autorizados.

Estudo, definição e implementação de processo padrão para **atualização periódica dos patches de segurança** nas estações de trabalho.

Implantação de solução **para acesso mandatário em sistemas da rede de agências por meio de certificado digital**.

Modernização de métodos e processos

No contexto atual de Transformação Digital, no qual estamos fortemente inseridos, a utilização de tecnologias inovadoras é fundamental para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa. Com objetivo de fazer frente aos novos desafios, especialmente na gestão destas novas tecnologias, em 2019 reformulamos nosso Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI incluindo objetivos estratégicos que permitirão à TI: fornecer à nossa empresa as bases digitais necessárias à inovação, melhorar a experiência de usuários e clientes, promover a inclusão digital, estabelecer parcerias digitais, promover a valorização de empregados e promover o uso eficiente de recursos.

Destacamos a criação de unidades internas, cujo foco de atuação está voltado para a experimentação e desenvolvimento de soluções que fazem uso de Inteligência Artificial, SOA e APIs, Gestão Eletrônica de Documentos, BI, Big Data, Biometria, Blockchain,

investindo em soluções de Mobilidade, Agilidade e UX. Estas novas unidades passaram a atuar como ponto focal na TI, em relação ao assunto de sua vertical, sendo referência nessas temáticas e auxiliando as demais unidades da nossa empresa a incorporar esses serviços aos seus negócios.

No que se refere à utilização de novos modelos de trabalho, temos investido em capacitação dos times de desenvolvimento objetivando a expansão da adoção de práticas ágeis em toda a área de tecnologia da empresa. Esse movimento deve ser consolidado em 2020.

O modelo de contratação de fábricas de *software* também passou por mudanças, principalmente na adequação às novas formas de atendimento com uso de práticas ágeis. O modelo de contrato “ágil” nos fornece profissionais capacitados com dedicação exclusiva ao nosso atendimento, remuneração com base na alocação de equipes e produtividade, foco na entrega de valor com maior sinergia pela atuação mais próxima ao negócio e à nossa Tecnologia.

Além dos contratos tradicionais, atualmente possuímos 11 contratos ágeis para atendimento ao FGTS, Loterias, Internet *Banking*, autoatendimento e inovações tecnológicas.

Também criamos uma unidade interna com mandato de Tecnologia e Inovação de Negócios, que faz o relacionamento da TI com as áreas de negócios.

Neste contexto, foi inserido o trabalho de estruturação de projetos, que apoia os gestores na construção do modelo de negócio e escopo do projeto, interagindo com todos os *stakeholders* e áreas de TI. Neste modelo, são utilizadas técnicas de modelagem de processo, modelagem de negócio, *Design Thinking* entre outras metodologias ágeis. Tal iniciativa implica em uma melhor análise e estruturação, possibilitando maior qualidade nos projetos direcionados para o desenvolvimento.

Principais Entregas

FGTS: suportamos a ação do Saque Imediato e Complementar do FGTS para mais de 56 milhões de pessoas. Mais de R\$ 26 bilhões foram sacados pelos beneficiários em canais físicos ou mediante crédito em conta.

Benefícios Sociais: Pagamento do Abono Natalino Bolsa Família, Crédito em Conta Nova Solução de Gestão de Depósitos (NSGD) para Beneficiários INSS, Melhorias de Usabilidade para o Seguro Desemprego.

Depósito Judicial: integração com TRF-4.

Governança Corporativa: Saúde CAIXA (novo portal internet e novo *app*); Sou CAIXA (melhorias no *app* voltado para empregados); folha extraquadro realizada na plataforma SAP, disponibilização do sistema de apoio à tomada de decisão na internet para acesso aos membros dos nossos colegiados, publicação do novo site Agência de Notícias.

Devolução de Tarifas: implantação de solução para devolução

de tarifas cobradas indevidamente.

Habitação: Originação Digital, Uso do FGTS e Simulador para uso do FGTS no *app* e nosso novo financiamento habitacional corrigido pelo IPCA.

Loterias: Publicação do Aplicativo de Loterias (iOS), ajustes nos repasses financeiros aos beneficiários legais de Loterias, publicação da lotérica que efetuou uma aposta premiada, conferência de bilhete físico no *app*, saque de FGTS sem cartão, saque FGTS das contas inativas, recarga de vale transporte São Paulo Transporte (SPTRANS).

Cartões: Cartão CAIXA SIMPLES, Cartão CAIXA SIM, Cartão Empresarial Elo, Agenda de Recebíveis – CIP, Cartão Virtual Débito, Internalização Cartão BNDES, Cartão CAIXA Mulher, Contratação Cartão via *Token*, Serviços Cartões de Débito no IBC, Novas versões do *app* Cartões.

Cobrança Bancária: adequação do código de beneficiário para utilização de 7 posições, Cadastro Centralizado de Beneficiários na CIP, impedimento de cadastro de tarifas acima do valor balcão (Resolução BACEN 3.919).

Crédito: Implantação dos Produtos CAIXA HOSPITAIS FGTS e PAGAMENTO SIMPLIFICADO CAIXA, canal CAIXA SIM (simulação e pedido de contratação de crédito).



DEPÓSITOS JUDICIAIS

Base normativa relacionada aos depósitos judiciais e extrajudiciais.

Os depósitos judiciais e extrajudiciais em dinheiro, provenientes de ações ajuizadas perante a Justiça Federal relativas a tributos e contribuições judiciais administradas pela SRF, e as contribuições sociais, administradas pelo INSS, são depositados e administrados por nós, conforme condições estipuladas pela Lei nº. 9.703, de 17 de novembro de 1998 e Portaria nº 569, de 17 de dezembro de 2001.

Com a promulgação das Leis 12.058/09 e 12.099/09, foi ampliado o escopo e as datas dos depósitos, que passaram a abranger os depósitos judiciais e extrajudiciais, conforme segue:

Referentes a tributos, contribuições federais e seus acessórios, inclusive os depósitos relativos aos débitos inscritos na Dívida Ativa da União, administrados pela Receita Federal do Brasil e pelo INSS;

Não tributários relativos à União e os tributários e não tributários relativos a fundos públicos, autarquias, fundações públicas e demais entidades federais integrantes dos orçamentos fiscal e seguridade social. Esses depósitos são repassados por nós à Conta Única do Tesouro Nacional no mesmo prazo fixado para o recolhimento dos tributos e contribuições federais, que ocorre no primeiro dia útil posterior ao recebimento do depósito.

Após o encerramento da lide ou do processo litigioso mediante ordem de autoridade judicial, ou no caso de depósito extrajudicial, da autoridade administrativa competente, o valor é devolvido ao depositante, por nós, no prazo mínimo de vinte e quatro horas, quando a sentença lhe for favorável, ou transformado em pagamento definitivo, quando a sentença da devolução ou decisão for favorável à Receita Federal ou ao INSS.

As normas externas que regulamentam a administração desses recursos, além das leis 9.703/98, 12.058/09 e 12.099/09, são Instrução Normativa SRF nº 421, de 10/05/2004 e Portaria MF nº 479, de 29/12/2000.

Demonstração do fluxo financeiro da devolução de depósitos judiciais e extrajudiciais da Lei 9.703/98 no exercício, comparativamente ao anterior, demonstrando também, de forma gerencial, os quantitativos de devoluções efetuadas;

O saldo existente em 31 de dezembro de 2018, no montante de R\$ 3.779.568,96 (três milhões e setecentos e setenta e nove mil e quinhentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos), foi transferido para execução no exercício de 2019, sendo R\$ 1.545.871,98 (um milhão e quinhentos e quarenta e cinco mil e oitocentos e setenta e um reais e noventa e oito centavos) na fonte de recursos 0100 (vinculação de pagamento 950), referentes à devolução de depósitos judiciais e extrajudiciais da SRF, e R\$ 2.233.696,98 (dois milhões e duzentos e trinta e três mil e seiscentos e noventa e seis reais e noventa e oito centavos) na Fonte de Recursos 0154 (vinculação de pagamento 960), destinados às devoluções judiciais relativas ao INSS.

No exercício de 2019, para a realização da devolução dos depósitos judiciais e extrajudiciais, a Secretaria do Tesouro Nacional (STN) disponibilizou recursos financeiros na Unidade Gestora 179104/Gestão 00001, conta contábil nº. 1.1.1.1.2.20.01 – “LIMITE DE SAQUE COM VINCULACAO DE PGTO - OFSS”, no montante de R\$ 13.212.796.580,66 (treze bilhões e duzentos e doze milhões e setecentos e noventa e seis mil e quinhentos e oitenta reais e sessenta e seis centavos), sendo R\$ 12.142.414.379,24 (doze bilhões, cento e quarenta e dois milhões e quatrocentos e catorze mil e trezentos e setenta e nove reais e vinte e quatro centavos) referentes à Fonte de Recursos 0100 (vinculação de pagamento 950) destinados às devoluções judiciais relativas à SRF, R\$ 1.070.382.201,42 (um bilhão e setenta milhões e trezentos e oitenta e dois mil e duzentos e um reais e quarenta e dois centavos) referentes à Fonte de Recursos 0154 (vinculação de pagamento 960), destinados às devoluções judiciais relativas ao INSS.

Nossa instituição, na qualidade de executora da STN, na UG 179104, realizou devolução dos valores referentes aos depósitos judiciais e extrajudiciais, pela emissão de Ordem Bancária para Crédito de Reservas Bancárias (OBR), tendo como favorecida a nossa empresa, por meio de crédito em sua Conta de Reservas Bancárias,

no valor total de R\$ 13.143.454.810,59 (treze bilhões e cento e quarenta e três milhões e quatrocentos e cinquenta e quatro mil e oitocentos e dez reais e cinquenta e nove centavos), sendo R\$ 12.077.442.354,46 (doze bilhões e setenta e sete milhões e quatrocentos e quarenta e dois mil e trezentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e seis centavos) na Fonte de Recursos 0100 (vinculação de pagamento 950), destinados às devoluções judiciais relativas à SRF, R\$ 1.066.012.456,13 (um bilhão e sessenta e seis milhões e doze mil e quatrocentos e cinquenta e seis reais e treze centavos) na Fonte de Recursos 0154 (vinculação de pagamento 960), destinados às devoluções judiciais relativas ao INSS.

Na disponibilidade financeira restou um saldo para 2020 de R\$ 73.121.339,03 (setenta e três milhões e cento e vinte e um mil e trezentos e trinta e nove reais e três centavos), sendo R\$ 66.517.896,76 (sessenta e seis milhões e quinhentos e dezessete mil e oitocentos e noventa e seis reais e setenta e seis centavos) na Fonte de Recursos 0100 (vinculação de pagamento 950), recursos solicitados para levantamento de depósitos judiciais ou extrajudiciais relativos à SRF, e R\$ 6.603.442,27 (seis milhões e seiscentos e três mil e quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e sete centavos) na Fonte de Recursos 0154 (vinculação de pagamento 960), recursos solicitados para levantamento de depósitos judiciais ou extrajudiciais relativos ao INSS.

Demonstramos a seguir o comparativo da movimentação financeira dos exercícios 2018 e 2019:

	2018	Total de OBR 2018	2019	Total de OBR 2019
Saldo no Exercício anterior	4.352.932,16	3819	3.779.568,96	3921
Saldo devolvido ao Tesouro	0,00		0,00	
Recursos Extraorçamentários Recebidos	0,00		0,00	
Recursos disponibilizados pela STN no exercício	11.368.978.079,20		13.212.796.580,66	
Total devolvido pela SRF	10.401.790.075,34		12.077.442.354,46	
Total devolvido pelo INSS	967.761.367,06		1.066.012.456,13	
Despesas				
Extraorçamentárias	0,00		0,00	
Saldo disponível do Exercício transferido para o exercício seguinte	3.779.568,96		73.121.339,03	

MARKETING

Nossa empresa se organizou em 2019 de forma a fomentar a melhoria dos nossos processos e a interlocução com as nossas instâncias de governança.

Elaboramos um Plano Estratégico de Comunicação e Marketing contemplando as tendências, diretrizes de Comunicação e linhas de atuação prioritárias, objetivando posicionar a nossa marca por meio de ações alinhadas à estratégia corporativa que reforcem a imagem institucional e fomentem a geração de negócios.

Revisamos e publicamos a Política de Comunicação e Marketing do nosso Conglomerado, visando fortalecer nossa imagem como Instituição Financeira sólida e com credibilidade perante à sociedade e públicos de interesse; além de estabelecer diretrizes claras para atuação em ações culturais, sociais, esportivas, educacionais e de inovação tecnológica, com o propósito de fortalecer a marca.

Os resultados obtidos demonstram a contínua evolução e o elevado nível de maturidade em relação às nossas práticas de governança corporativa.

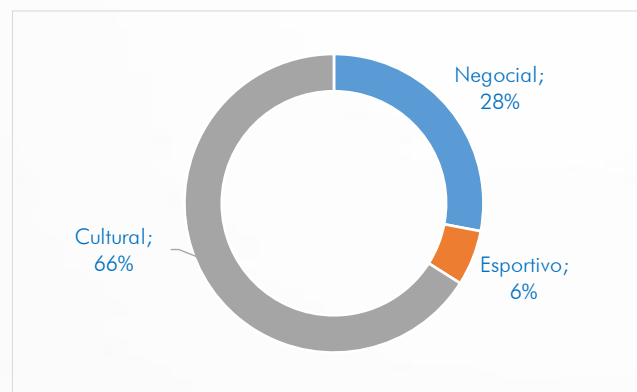
Reconhecemos o **patrocínio** como uma ferramenta maior do que o incentivo. Por meio dele é possível oferecer à sociedade brasileira lazer, entretenimento, oportunidades, inclusão e crescimento.

Objetivo

O patrocínio é uma ação de comunicação que busca agregar valor à marca. De um lado, destinamos recursos para incentivar o talento, a criatividade e o empreendedorismo. De outro, recebemos contrapartidas que podem contribuir para o fortalecimento de nossa marca, a melhoria da relação com os públicos de interesse, divulgação de programas e políticas de atuação, além de ampliar a venda de nossos produtos e serviços.

Estrutura do Patrocínio na CAIXA

Segmentamos nossas ações de patrocínio em três modalidades, estrategicamente definidas e com observância a boas práticas que fortalecem a governança, a transparência e o retorno das ações.



Somos um dos maiores incentivadores da cultura e do esporte no Brasil

Qualquer que seja o segmento, observamos alguns **requisitos** ao avaliar os pedidos de patrocínio: regionalidade, atendendo às necessidades e potencialidades locais, adequação ao público-alvo, amplitude da ação, contrapartidas negociadas com o proponente e alinhamento estratégico com os nossos objetivos.

Em nossas ações de patrocínio priorizamos projetos com foco social regional, ampliando o alcance em todas as regiões.

Foram **206 contratos** no segmento cultural, **31** no esportivo e **236 no negocial**, somando **473 ações** apoiadas em todas as cinco regiões do país.

A seleção das propostas, sejam elas apresentadas por chamada pública ou por oportunidade, em que projetos de nosso interesse que não são contemplados por chamada pública podem ser analisados, passa por diversas fases e atores, garantindo a governança e conformidade dos contratos celebrados – propostas de valor igual ou superior a R\$ 20 mil precisam ser encaminhadas previamente para a aprovação da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

Foram mais de R\$ 35 milhões de reais investidos em 2019, agregando valor para toda a sociedade.

Contratos de Publicidade e Propaganda

A nossa empresa possui contratação de serviços de publicidade a serem prestados por agência de propaganda com os seguintes fornecedores: ARTPLAN, NOVA SB e PROPEG. Os nossos investimentos

em comunicação no ano de 2019 utilizaram cinco grandes pilares: institucional, utilidade pública, mercadológico, cartões e loterias. Em nosso pilar Institucional, estivemos mais próximos de comunidades locais, com uma estratégia de comunicação regionalizada, mostrando o grande banco dos brasileiros, destacando a nossa capacidade de atendimento do FGTS, promovendo o aquecimento da economia e divulgando amplamente as novas regras de saque. Um posicionamento marcado pela presença institucional ao lado do cidadão, neste importante serviço de utilidade pública. No pilar mercadológico, tanto no crédito, com a redução de taxas e tarifas, como na habitação, humanizamos a nossa comunicação trazendo gerentes e clientes reais na produção de peças publicitárias.

Essa presença marcou o novo posicionamento, reforçando a nossa imagem comercial, com novas linhas de crédito, permitindo a livre escolha do consumidor, novas taxas e mais condições de renegociação. Batemos o recorde no acesso à página de simulação habitacional e conquistamos a retomada da liderança no crédito imobiliário, consolidando o nosso posicionamento como a primeira opção em qualquer situação relacionada à casa própria. O pilar Cartões apresentou nosso reposicionamento, trazendo a inovação de nossos produtos e serviços como um grande diferencial competitivo.

Com o lançamento do Cartão Consignado, tivemos um crescimento de 400% no acesso ao nosso site. Ampliamos a base de clientes e destacamos a melhoria da experiência digital de nosso portfólio de produtos. Em Loterias, com um novo posicionamento, comemoramos vários acontecimentos: a maior arrecadação anual da história das Loterias CAIXA e a maior arrecadação da Mega da Virada, com destaque para o site loteriasonline.caixa.gov.br.

Ampliamos e diversificamos a base de apostadores, comunicamos a população informações sobre as Loterias e a transparência dos sorteios, bem como estimulamos novos apostadores a engajarem as Loterias nos meios digitais, reforçando a presença do produto neste importante canal. Por fim, a soma de nossos esforços durante o ano, ampliou o interesse e busca pela nossa empresa na internet, o que trouxe um recorde histórico de relevância digital para a Marca, segundo o Google Trends.

Informações Orçamentarias, Financeiras e Contábeis



Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis

A tabela a seguir apresenta os principais itens do resultado obtidos em 2019:

Em R\$ milhões	4T19	3T19	4T18	4T19/4T18	4T19/3T19	2019	2018	2019/2018
Margem Financeira	12.344	19.011	13.153	-6,2%	-35,1%	57.854	50.963	13,5%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(1.608)	(2.933)	(5.139)	-68,7%	-45,2%	(10.765)	(14.926)	-27,9%
Resultado Intermediação Financeira	10.736	16.078	8.014	34,0%	-33,2%	47.088	36.036	30,7%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	6.847	6.980	6.715	2,0%	-1,9%	27.003	26.849	0,6%
Despesas Administrativas	(8.797)	(7.969)	(8.923)	-1,4%	10,4%	(33.071)	(32.404)	2,1%
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(5.850)	(3.339)	(4.056)	44,2%	75,2%	(15.916)	(11.147)	42,8%
Despesas Tributárias	(842)	(1.282)	(1.016)	-17,1%	-34,3%	(4.238)	(4.069)	4,2%
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	323	427	361	-10,6%	-24,4%	1.486	1.383	7,5%
Resultado Operacional	2.417	10.895	1.095	120,6%	-77,8%	22.353	16.649	34,3%
Resultado Não Operacional	(96)	218	(2.307)	-95,8%	-	67	(3.084)	-
Imposto de Renda, Contrib. Soc. e Part. nos Lucros	2.578	(3.087)	99	2512,0%	-	(1.363)	(3.209)	-57,5%
Lucro Líquido Contábil	4.899	8.026	(1.113)	-	-39,0%	21.057	10.355	103,3%

Principais Variações do Resultado 2019 x 2018

Em 2019, nós registramos um lucro líquido de R\$ 21,1 bilhões, com crescimento de 103,3% em relação ao mesmo período do ano anterior, impactado principalmente pela evolução de 13,5% na margem financeira, redução de 27,9% nas despesas de provisão para créditos liquidação duvidosa – PCLD e leve crescimento nas receitas de prestação de serviços.

No quarto trimestre, o lucro líquido chegou a R\$ 4,9 bilhões, com evolução de R\$ 6,0 bilhões quando comparado ao quarto trimestre de 2018, em virtude do crescimento de 2,0% nas receitas de prestação de serviços, redução de 68,7% nas despesas de provisão para créditos liquidação duvidosa – PCLD, de 6,2% na margem financeira e de 1,4% nas despesas administrativas.

Resultado Bruto da Intermediação Financeira

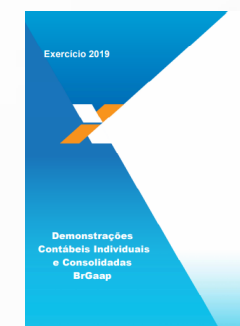
O nosso resultado bruto da intermediação financeira foi de R\$ 47,1 bilhões em 2019, com evolução de 30,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, influenciado, principalmente, pela redução de 27,9% nas despesas com provisão para créditos

de liquidação duvidosa. A margem financeira apresentou evolução de 13,5% em virtude do crescimento de 46,1% no resultado com Títulos e Valores Mobiliários (TVM) e Derivativos.

Destaca-se que a evolução apresentada no resultado com TVM e Derivativos foi impactada pela venda de ações da Petrobras sob titularidade da nossa empresa e pela venda de NTN-B que foram reclassificadas da carteira de TVM Categoria III (Títulos Mantidos ao Vencimento) para a Categoria II (Títulos Disponíveis para Venda), gerando ganhos de R\$ 2,3 bilhões e R\$ 7,0 bilhões respectivamente, parcialmente compensados pelo *impairment* de R\$ 599 milhões realizados em ativos financeiros.

Despesas com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa

As despesas de PCLD totalizaram R\$ 10,8 bilhões em 2019, com redução de 27,9% quando comparadas ao mesmo período do ano anterior, reflexo do recuo de R\$ 795,3 milhões na carteira de crédito e da mudança de sua composição, que está mais concentrada em créditos de baixo risco.

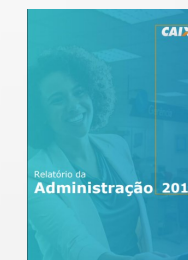


Você pode acessar as Demonstrações Contábeis completas da CAIXA clicando no link abaixo:

Demonstrações Contábeis



Você também pode acessar os demais documentos de divulgação da CAIXA de 2019 clicando nos links abaixo:



Documentos Divulgação



Ativo - Valores em R\$ milhões	4T19	3T19	Δ% Trim	4T18	Δ% 12 M
Circulante e Realizável a Longo Prazo	1.280.623	1.287.813	-0,6	1.252.443	2,3
Disponibilidades	13.058	8.042	62,4	9.272	40,8
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	180.435	209.210	-13,8	174.660	3,3
TVM e Instrumentos Financeiros Derivativos	213.995	210.087	1,9	199.799	7,1
Relações Interfinanceiras e Interdependências	125.577	129.865	-3,3	130.187	-3,5
Operações de Crédito	683.657	673.924	1,4	684.006	-0,1
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(35.153)	(34.873)	0,8	(36.990)	-5,0
Outros Créditos, Valores e Bens	99.054	91.559	8,2	91.509	8,2
Ativo Permanente	12.391	11.447	8,2	11.437	8,3
Investimentos	6.998	6.534	7,1	6.080	15,1
Imobilizado de Uso	2.981	2.727	9,3	2.913	2,4
Intangível	2.412	2.186	10,3	2.444	-1,3
Total	1.293.015	1.299.260	-0,5	1.263.879	2,3

Passivo - Valores em R\$ milhões	4T19	3T19	Δ% Trim	4T18	Δ% 12 M
Circulante e Exigível a Longo Prazo	1.212.361	1.212.112	0,0	1.183.337	2,5
Depósitos	534.950	526.058	1,7	521.261	2,6
Captações no Mercado Aberto	155.032	174.685	-11,3	158.213	-2,0
Recursos de Aceites e Emissões de Títulos	52.734	56.240	-6,2	70.516	-25,2
Relações Interfinanceiras e Interdependências	10.311	11.817	-12,7	9.807	5,1
Obrigações por Empréstimos e Repasses	320.717	309.927	3,5	300.584	6,7
Instrumentos Financeiros Derivativos	1.074	1.096	-2,0	1.111	-3,4
Outras Obrigações	137.543	132.289	4,0	121.845	12,9
Patrimônio Líquido	80.654	87.149	-7,5	80.543	0,1
Total	1.293.015	1.299.260	-0,5	1.263.879	2,3

Em R\$ milhões	4T19	4T18	Δ % 12M	2019	2018	Δ % 12M
Lucro Líquido Contábil	4.899	(1.113)	-	21.057	10.355	103,3
Eventos Não Recorrentes	3.049	(2.413)	-	11.500	(3.787)	-
Impairment de Ativos Financeiros	(686)	-	-	(1.285)	(636)	102,2
Impairment de Ativos não Financeiros ¹	-	(2.258)	-	-	(2.841)	-
Despesa com PDV ²	92	(273)	-	(509)	(614)	-17,1
Alienação de Ativos/Participações ³	1.788	118	-	11.439	304	-
Ativo/Passivo Fiscal Diferido ⁴	1.855	-	-	1.855	-	-
Despesas Impactadas pelos Eventos	(1.180)	1.174	-	(5.173)	1.927	-
Atualização Monetária IHCD	(644)	(175)	268,6	(988)	(102)	871,9
PLR	(485)	297	-	(774)	406	-
Tributos	(50)	1.052	-	(3.411)	1.623	-
Lucro Líquido Recorrente	3.029	126	-	14.729	12.215	20,6

1 Impairment de Bens Não de Uso (BNDU).

2 Provisão referente ao Programa de Desligamento Voluntário (PDV).

3 Ganhos com alienações de Títulos e Valores Mobiliários e com participações / investimentos pela subsidiária CAIXAPAR.

4 Valor líquido resultante da constituição de ativos e passivos fiscais diferidos no período, impactado pela majoração da alteração da alíquota da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido.

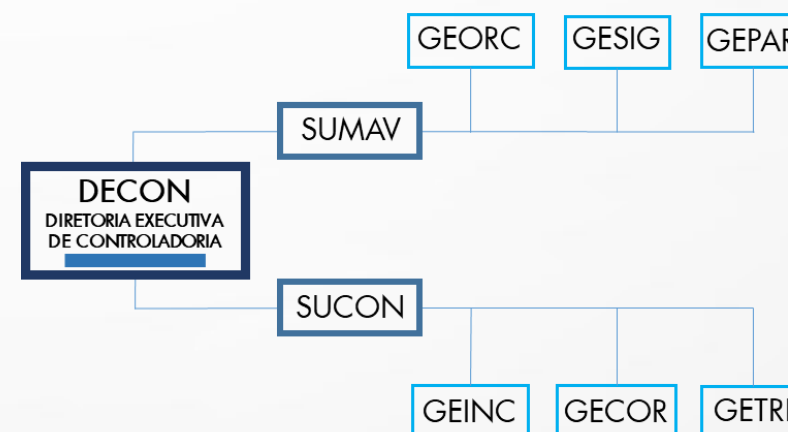
Receitas com Prestação de Serviços

As receitas com prestação de serviços apresentaram leve crescimento de 2018 para 2019, totalizando R\$ 27,0 bilhões, influenciadas pelo aumento de 10,9% nas receitas de serviços com fundos de investimento, 2,6% nas receitas de convênios e cobrança bancária e 7,1% nas receitas com crédito.

Apresentamos ao lado, os principais eventos extraordinários que impactaram o lucro líquido no período.

Mais informações sobre como a CAIXA organiza sua gestão orçamentaria podem ser verificadas no tópico de Governança, Estratégia e Alocação de Recursos, em que explicamos como realizamos o planejamento de recursos necessários para o alcance dos objetivos estabelecidos.

Nossa unidade de contabilidade conta com as seguintes unidades:



DIRETORIA EXECUTIVA DE CONTROLADORIA – DECON

DIRETOR EXECUTIVO: MARCOS BRASILIANO ROSA

30 anos de atuação na contabilidade, com destaque para atuação enquanto Gerente Nacional da área tributária entre Jan./2002 e Abril/2011, Superintendente Nacional/Contador Responsável entre Abril/2011 e Abril/2019 e Diretor Estatutário a partir de 2020.

A DECON é a Diretoria Estatutária responsável pela Área Contábil junto ao Banco Central do Brasil. Dentre os processos sob gestão Diretoria estão a Controladoria, o Orçamento e o Controle Econômico-Financeiro da Instituição, os quais são executados pela Superintendência Nacional de Contabilidade e Tributos – SUCON e pela Superintendência Nacional de Orçamento e Desempenho – SUMAV. Subordina-se à Vice-Presidência de Finanças e Controladoria – VIFIC.

Competências e responsabilidades das unidades:

SUPERINTENDÊNCIA DE CONTABILIDADE E TRIBUTOS – SUCON

SUPERINTENDENTE NACIONAL E CONTADORA RESPONSÁVEL: JULIANA GRIGOL FONSECHI

14 anos de atuação na contabilidade, com destaque para atuação enquanto Gerente Nacional na Gerência Nacional de Contabilidade de Terceiros pelo período de 3 anos, e vem exercendo a função de Superintendente Nacional/Contadora desde de Abril/2019.

A SUCON é Superintendência Nacional responsável pela Contabilidade do Conglomerado CAIXA e pelo planejamento e execução tributária.

GERÊNCIA NACIONAL DE CONTABILIDADE CAIXA – GEINC

GERENTE NACIONAL: CELIO CESÁRIO DE TORRES

30 anos de atuação na contabilidade, com destaque para atuação na função de gerente nacional há 8 anos.

COMPOSIÇÃO DA GERÊNCIA: 05 GERENTES EXECUTIVOS E 26 TÉCNICOS

A GEINC é Gerência Nacional responsável pela definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis, assegurando que a escrituração contábil dos fatos e atos administrativos praticados pela Instituição estejam em conformidade com o arcabouço normativo contábil aplicável à CAIXA.

GERÊNCIA NACIONAL DE REGISTRO E CONTROLE – GECOR

GERENTE NACIONAL: ANA PAULA FERNANDES DE REZENDE

12 anos de atuação na contabilidade, com destaque para atuação na função de gerente nacional há 3 anos.

COMPOSIÇÃO DA GERÊNCIA: 07 GERENTES EXECUTIVOS E 36 TÉCNICOS

A GECOR é a Gerência Nacional responsável pelo registro, consistência, análise e evidenciação das Demonstrações Contábeis do Conglomerado CAIXA, das subsidiárias CAIXA Participações S.A. e CAIXA Loterias S.A, e dos Fundos de Investimentos administrados pela CAIXA.

GERÊNCIA NACIONAL DE TRIBUTOS – GETRI

GERENTE NACIONAL: CARLOS CARVALHO DUARTE NETO

12 anos de atuação na contabilidade e há 5 meses vem exercendo a função de gerente nacional.

COMPOSIÇÃO DA GERÊNCIA: 06 GERENTES EXECUTIVOS E 28 TÉCNICOS

A GETRI é a Gerência Nacional responsável pelo planejamento tributário da Companhia, bem como pela apuração de tributos por ela devidos enquanto contribuinte. Ao lado disso, é a unidade responsável pela definição das obrigações tributárias postas a cargo desta instituição financeira enquanto responsável tributária, cumprimento de obrigações tributárias acessórias federais, manutenção da regularidade fiscal federal da empresa, controle de processos fiscais federais e recolhimento de tributos retidos e devidos por essa empresa pública.

Em sua estrutura, a SUCON conta, ainda, com 3 centralizadoras: (i) a CETRI, para execução tributária regional, e (ii) CECOB e (iii) CECOC, para execução do registro, conciliação e consistência contábil.

As centralizadoras são compostas por 27 funções gerenciais (3 Gerentes de Centralizadora, 13 Coordenadores e 11 supervisores) e 145 técnicos.

SUPERINTENDÊNCIA DE ORÇAMENTO E DESEMPENHO – SUMAV

A SUMAV é a Superintendência responsável pelo Orçamento, Avaliação de Desempenho e Informações Corporativas da CAIXA.

GERÊNCIA NACIONAL DE ORÇAMENTO – GEORC

GERENTE NACIONAL: RAFAEL KOIFMAN CARNEIRO DA CUNHA

Atua na controladoria há 11 anos, com destaque para o exercício da função de gerente nacional, há 3 anos.

COMPOSIÇÃO DA GERÊNCIA: 05 GERENTES EXECUTIVOS E 29 TÉCNICOS

A GEORC é a Gerência Nacional responsável pelo Orçamento do Conglomerado da CAIXA, pela consolidação do Plano de Negócios por produto, pelas projeções de cenários, pelo orçamento de fundos sociais e empresas coligadas e pela elaboração das projeções de negócios e orçamento.

GERÊNCIA NACIONAL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E RESULTADO – GESIG

GERENTE NACIONAL: CILTON KÓS JUNIOR

Atua na controladoria há 10 anos, com destaque para o exercício da função de gerente nacional, há 3 anos.

COMPOSIÇÃO DA GERÊNCIA: 07 GERENTES EXECUTIVOS E 35 TÉCNICOS

A GESIG é a Gerência Nacional responsável pela avaliação de desempenho das unidades da CAIXA, pela estruturação contábil-gerencial e mensuração do resultado econômico-financeiro de unidades, produtos, serviços e clientes e pelo sistema de informações gerenciais.

GERÊNCIA NACIONAL DE MONITORAMENTO DAS PARTICIPAÇÕES E DA PATROCINADA – GEPAR

GERENTE NACIONAL: ITAMAR DOS SANTOS LIRA

Atua na controladoria há 20 ANOS, com destaque para o exercício da função de gerente nacional, há 9 anos.

COMPOSIÇÃO DA GERÊNCIA: 05 GERENTES EXECUTIVOS E 24 TÉCNICOS

A GEPAR é Gerência Nacional responsável pelo monitoramento das empresas que compõem o Conglomerado (participadas e patrocinada), além de fornecer subsídios aos órgãos de governança e aos órgãos de controle.

Conclusão da auditoria independente:

A PwC emitiu a seguinte declaração referente à nossas demonstrações contábeis:

“Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis individuais da CAIXA Econômica Federal – CAIXA (“CAIXA” ou “Instituição”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, assim como as demonstrações contábeis consolidadas da CAIXA Econômica Federal – CAIXA e suas controladas (“Consolidado”), que compreendem o balanço patrimonial consolidado em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações consolidadas do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre e exercício findos nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis individuais e consolidadas acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da CAIXA Econômica Federal – CAIXA e da CAIXA Econômica Federal – CAIXA e suas controladas em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa, bem como o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o semestre e exercício findos nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.”

O inteiro teor da declaração pode ser verificado nas Demonstrações Contábeis, disponibilizadas em:

Demonstrações Contábeis



As demonstrações contábeis da CAIXA foram elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis nº 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações), incluindo as alterações introduzidas pelas Leis nº

11.638/2007 e nº 11.941/2009, em consonância com as normas e instruções do Conselho Monetário Nacional (CMN), do Banco Central do Brasil (BACEN), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e das práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA e suas subsidiárias CAIXAPAR, CAIXA Loterias e Caixa Seguridade e foram elaboradas considerando a eliminação dos saldos das contas patrimoniais, as receitas, as despesas e os lucros não realizados entre as empresas.

As participações em entidades sob controle conjunto e os investimentos em coligadas são contabilizados pelo método da equivalência patrimonial. Para o cálculo da equivalência patrimonial dos investimentos em empresas não financeiras, os valores são ajustados para convergência com as normas e instruções do CMN e do BACEN.

O resultado das subsidiárias adquiridas ou alienadas durante o período é incluído nas demonstrações consolidadas do resultado a partir da data da aquisição ou até a data da alienação. O custo de aquisição de uma controlada é mensurado pelo valor justo dos ativos ofertados, dos instrumentos patrimoniais emitidos e dos passivos incorridos ou assumidos na data da troca.

Os ativos identificáveis adquiridos, as contingências e os passivos assumidos em uma combinação de negócios são inicialmente mensurados pelo seu valor justo na data de aquisição, independentemente da proporção de qualquer participação na investida. O valor excedente do custo de aquisição dos ativos líquidos identificáveis em relação ao valor justo de participação é registrado como ágio fundamentado em rentabilidade futura. Quando o custo de aquisição for menor do que o valor justo dos ativos líquidos da controlada adquirida, a CAIXA reconhece a diferença diretamente no resultado.

As principais empresas que o conglomerado CAIXA detém participação direta ou indireta e que estão incluídas nas demonstrações consolidadas são apresentadas nas Notas Explicativas 11 e 30.

INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DAS SUBSIDIÁRIAS

CAIXAPAR

Em dezembro de 2019, a CAIXAPAR apresentou R\$ 3.737.295 mil em ativos e no acumulado de dezembro 2019 alcançou R\$ 477.592 mil de resultado. O impacto gerado na CAIXA do resultado de equivalência foi de R\$ 566.569 mil.

Balanço Patrimonial		31/12/2019	31/12/2018
Ativo		3.737.295	3.350.909
Ativo Circulante		1.326.483	1.333.498
Caixa e Equivalentes de Caixa		440.514	539.947
Instrumentos Financeiros		748.026	739.586
Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio a Receber		106.739	31.298
Outros Créditos		31.204	22.667
Ativo Não Circulante		2.410.812	2.017.411
Realizável a Longo Prazo		46.845	46.920
Instrumentos Financeiros - Custo Amortizado		-	4.539
Ativo Fiscal Diferido		46.845	42.381
Investimentos		2.363.967	1.970.491
Passivo e Patrimônio Líquido		3.737.295	3.350.909
Passivo Circulante		278.276	293.950
Obrigações Fiscais e Previdenciárias		526	61.852
Obrigações com Partes Relacionadas		136.879	108.852
Obrigações de Instrumentos Financeiros		123.005	111.305
Outras Obrigações		-	49
Provisões		17.866	11.892
Passivo Não Circulante		38.848	28.387
Passivo Fiscal Diferido		38.848	28.387
Patrimônio Líquido		3.420.171	3.028.572
Capital Social		2.854.884	2.821.931
Reservas de Lucros		147.485	345.743
Dividendos Adicionais Propostos		339.229	-
Ajustes de Avaliação Patrimonial		78.573	(139.102)
Demonstração do Resultado do Exercício		2019	2018
Receitas e Despesas Operacionais		575.198	63.443
Resultado de Investimentos em Participações Societárias		575.198	63.443
Outras Receitas e Despesas Operacionais		(73.314)	(121.904)
Despesas Gerais e Administrativas		(50.161)	(26.600)
Despesas de Tributos		(8.665)	(8.080)
Outras Receitas Operacionais		882	1.203
Outras Despesas Operacionais		(14)	(660)
Despesas de Provisão		(15.356)	(87.767)
Resultado Antes das Receitas e Despesas Financeiras		501.884	(58.461)
Receitas Financeiras		75.704	88.950
Despesas Financeiras		(3.419)	(233)
Resultado Antes da Tributação sobre o Lucro		574.169	30.256
Imposto de Renda e Contribuição Social		(95.933)	9.817
Imposto sobre a Renda		(66.496)	(11.258)
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido		(23.890)	(4.021)
Tributos Diferidos		(5.547)	25.096
Resultado Antes das Participações		478.236	40.073
Participações sobre o Resultado - Dirigentes		(644)	(552)
Resultado Líquido do Período		477.592	39.521
Quantidade de Ações		2.500.000	2.500.000
Lucro Líquido por Ação (em R\$)		R\$ 191,04	R\$ 15,81

Caixa Seguridade

A Caixa Seguridade registrou R\$ 1.536.057 mil no resultado acumulado de dezembro de 2019 com correspondente impacto no resultado de equivalência patrimonial para a CAIXA. Em ativos, alcançou R\$ 5.416.716 mil no período.

Ativo	Consolidado	
	31/12/2019	31/12/2018
Circulante	888.141	596.403
Caixa e equivalentes de caixa	501.728	249.773
Instrumentos financeiros	-	-
Dividendos a receber	238.409	231.963
Juros sobre capital próprio a receber	37.666	32.803
Valores a receber	95.365	81.669
Ativos por impostos correntes	14.566	2
Outros ativos	406	193
Não circulante	4.528.576	4.078.146
Investimentos em participações societárias	4.528.539	4.078.099
Outros ativos	36	47
Total do ativo	5.416.716	4.674.549
Passivo e patrimônio líquido	Consolidado	
	31/12/2019	31/12/2018
Circulante	275.150	70.094
Valores a pagar	116.880	11.334
Dividendos a pagar	153.442	24.220
Passivos por impostos correntes	4.827	34.540
Passivos por impostos diferidos	-	-
Não circulante	776	756
Valores a pagar	776	756
Patrimônio líquido	5.140.791	4.603.698
Capital social	2.756.687	2.756.687
Reservas	2.162.306	1.761.742
Ajuste de avaliação patrimonial	221.798	85.270
Lucros acumulados	-	-
Total do passivo e do patrimônio líquido	5.416.716	4.674.549

Demonstração do resultado	Consolidado	
	31/12/2019	31/12/2018
Receitas operacionais	1.823.610	1.758.750
Resultado de investimentos em participações societárias	1.177.277	1.092.338
Receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca	646.333	666.412
Outras receitas/(despesas) operacionais	(113.576)	(85.034)
Despesas administrativas	(44.539)	(45.504)
Despesas tributárias	(69.015)	(69.791)
Outras receitas/despesas operacionais	(23)	30.261
Resultado antes das receitas e despesas financeiras	1.710.034	1.673.717
Resultado financeiro	34.943	23.896
Receitas financeiras	35.438	29.847
Despesas financeiras	(494)	(5.952)
Resultado Antes de Impostos e Participações	1.744.977	1.697.612
Imposto de renda e contribuição social	(207.952)	(218.794)
Impostos correntes	(207.949)	(218.732)
Impostos diferidos	(2)	(62)
Participação nos resultados	(969)	(1.211)
Lucro líquido do período	1.536.057	1.477.607
Quantidade de ações - em milhares	1.200.000	1.200.000
Lucro por ação - R\$	1,28005	1,23134

CAIXA Loterias

Em 12 de abril de 2018 o Conselho de Administração da CAIXA autorizou o início dos estudos para a migração da administração das loterias federais para a CAIXA Loterias. Os estudos estão em andamento e carecem ainda de aprovações internas e externas para sua finalização. A CAIXA Loterias S.A. tem por objeto social para a consecução do objetivo de administrar, com exclusividade, os serviços das loterias federais nos termos de legislação específica. A companhia possui um passivo a descoberto (Patrimônio Líquido Negativo) de R\$ 634 mil, considerando que seus ativos somam R\$ 907 mil e os passivos, R\$ 3.532 mil. Resaltamos que a empresa está em fase pré-operacional, situação que reflete seu resultado negativo no acumulado em doze meses no valor de R\$ 1.990 mil.

Balanco Patrimonial	31/12/2019	31/12/2018
Ativo	908	2.151
Ativo Circulante	908	2.151
Caixa e Equivalentes de Caixa	-	-
Instrumentos Financeiros	858	2.121
Outros Créditos	50	30
Passivo e Patrimônio Líquido	908	2.151
Passivo Circulante	3.532	2.787
Obrigações Fiscais e Previdenciárias	9	3
Obrigações com Partes Relacionadas	3.266	2.574
Outras Obrigações	-	-
Provisões	257	210
Patrimônio Líquido	(2.624)	(636)
Capital Social	2.300	2.300
Prejuízos Acumulados	(4.924)	(2.936)

Demonstração do Resultado do Exercício	2019	2018
Receitas Operacionais	-	-
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(2.099)	(1.673)
Despesas Gerais e Administrativas	(2.095)	(1.668)
Despesas de Tributos	(5)	(6)
Outras Receitas e Despesas	1	1
Resultado Antes das Receitas e Despesas Financeiras	(2.099)	(1.673)
Receitas Financeiras	109	130
Despesas Financeiras	-	-
Resultado Antes da Tributação sobre o Lucro	(1.990)	(1.543)
Imposto de Renda e Contribuição Social	-	-
Imposto sobre a Renda	-	-
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	-	-
Tributos Diferidos	-	-
Resultado Antes das Participações	(1.990)	(1.543)
Participações sobre o Resultado - Dirigentes	-	-
Resultado Líquido do Período	(1.990)	(1.543)
Quantidade de Ações	10.000	10.000
Prejuízo Líquido por Ação (em R\$)	R\$ (199,00)	R\$ (154,30)

Sobre este relatório e outras informações



Informações sobre este relatório

Este relatório de gestão na forma de Relato Integrado foi construído com o objetivo de atender às determinações legais que regulam nossas atividades.

Como empresa pública, elaboramos este documento atendendo aos artigos 70 e 71 da Constituição Federal, à Lei nº 8.443, de 16 de julho de 1992, às instruções normativas, decisões normativas e portarias publicadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU), bem como às orientações disponibilizadas pela Controladoria Geral da União (CGU).

Desde o exercício de 2018, o TCU estabeleceu que o Relatório de Gestão produzido para a Prestação de Contas Anual deveria ser construído na forma de Relato Integrado.

Logo, seguindo as orientações do TCU que tomam por base a Estrutura Internacional de Relato Integrado, nosso objetivo, além de atender à legislação vigente, é entregar para a sociedade brasileira um documento mais conectado, conciso e estratégico, que demonstre uma abordagem mais coesa e eficiente de como geramos valor para a sociedade.

Aqui apresentamos quem somos, o que fazemos e como trabalhamos em prol do Brasil e dos brasileiros que são impactados direta ou indiretamente por nossos produtos e serviços.

Também atendemos às determinações da Lei das Estatais, que orientam a publicação de Relato Integrado anualmente pelas empresas públicas.

Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada

A PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC), realiza a prestação de serviços de auditoria contábil sobre as demonstrações contábeis de nosso Conglomerado e Fundos por ele administrados ou operacionalizados, elaborados de acordo com as práticas contábeis do Brasil e normas internacionais de contabilidade (IFRS - *International Financial Reporting Standards*), como também de outros serviços correlatos, com emissão de pareceres e/ou relatórios, considerando o perfil, a complexidade, diversidade de portfólio e atividades, e normas legais específicas aplicáveis. O contra-

to tem prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, estando, portanto, vigente até 27/04/2021.

Declaração de Integridade

Este relatório foi validado por nosso Conselho de Diretor e Conselho de Administração.

Objetivando atender ao solicitado pelo TCU, informamos que este relatório foi construído levando em consideração a estrutura de Relato Integrado, e que em sua construção foram aplicados os aspectos do pensamento coletivo delineados na Estrutura Internacional de Relato Integrado, utilizando-se de informações prestadas pelas áreas da CAIXA.

Assinam esta declaração o Diretor Executivo da Diretoria Executiva de Governança e Estratégia, responsável pela implementação e evolução da governança corporativa na CAIXA e o Vice-Presidente da Vice-Presidência de Finanças e Controladoria, área responsável pelo fornecimento de informações relevantes, tempestivas e confiáveis ao controlador e ao mercado.

Gabriel Dutra Cardozo Vieira de Goes

Vice Presidente de Finanças
e Controladoria

Antonio Carlos Ferreira de Sousa

Diretor Executivo de Governança e Estratégia

Conteúdo Externo

Além deste documento, disponibilizamos uma série de informações referentes ao exercício de 2019 em nosso site.

Ao longo do relatório, aparecerá o ícone de *mouse*, conforme abaixo, o que significa que o assunto dispõe de conteúdo complementar. Para acessar o conteúdo, basta clicar no ícone na respectiva página.

Clique aqui para mais informações



Temas Materiais

Os temas deste relatório são os principais aspectos que afetam nossa capacidade de criar e compartilhar valor, no curto, médio e longo prazos.

Os indicadores reportados dizem respeito ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e contemplam toda a nossa rede de atendimento no Brasil – agências e unidades administrativas. Também cobrem os impactos externos de nossa atuação nos programas sociais e de transferência de renda, na condição de parceira estratégica do Governo Federal.

O conteúdo deste relatório reúne tópicos de estratégia, governança, riscos, sociais, ambientais e econômico-financeiros e toma por base o processo de materialidade construído para versões anteriores do nosso Relatório de Sustentabilidade. O processo de materialidade foi revisado em 2019 por um grupo de trabalho, atendendo às novas determinações do TCU e adequando às especificidades de conteúdo apresentadas pelo Tribunal para construção do Relatório de Gestão deste ano.

Além disso, passamos a contemplar também os principais temas solicitados pelos cidadãos por meio da Lei de Acesso à Informação, visto que uma grande quantidade de questionamentos em determinado tema demonstra o valor que aquele assunto tem para a sociedade brasileira.

O processo de coleta das informações se deu a partir do trabalho e do empenho das diversas gerências nacionais, superintendências e áreas de suporte e negócio do Banco. Os indicadores financeiros se baseiam no nosso Relatório de Administração de 2019 e nas nossas demonstrações contábeis, e seguem as diretrizes contábeis brasileiras (BR GAAP) para sua apresentação.

Os dados não financeiros – gestão, governança, práticas socioambientais, operação de programas federais, aspectos de relações com clientes, empregados e demais públicos – são apresentados de acordo com a metodologia estabelecida pelo TCU e consideram a estrutura proposta pelo Tribunal.

Para isso, adota-se a materialidade adequada às determinações do TCU, que reúne os tópicos mais relevantes para a organização na perspectiva dos *stakeholders*, bem como do Tribunal, que elencou de

maneira objetiva e expressa a estrutura desejada para o relatório, e determinou inserções de informações específicas.

A materialidade realizada para os Relatórios de Sustentabilidade e que fez parte de nossa construção, abrangeu consulta direta aos públicos (empregados e lideranças, entes setoriais, sindicatos, clientes e parceiros de negócios), em todo o território nacional, ao longo de 2015, com base nas diretrizes Global Reporting Initiative (GRI) e nas normas de engajamento com *stakeholders* da norma de contabilidade AA1000, além de documentos setoriais e corporativos.

Com base nesse processo, em 2019, criamos um grupo de trabalho para produzir o primeiro Relatório de Gestão em formato de Relato Integrado para a Prestação de Contas Anual (PCA), referente ao exercício de 2018. A materialidade foi definida considerando as informações e estrutura demandadas de maneira expressa pelo TCU, e dentro de cada segmento solicitado cada unidade interna nossa contribuiu com as informações que afetam de maneira significativa a nossa capacidade de gerar valor.

Para tanto, identificamos seis grandes temas materiais – financeiro, social e de relacionamento, intelectual, humano, natural e manufaturado – que se correlacionam com segmentos e temas foco dos nossos negócios, todos alinhados ao nosso Estatuto Social. Essas informações balizaram a seleção e priorização dos conteúdos apresentados no relatório.

Em 2020, para a construção do Relatório de Gestão 2019, adicionamos as principais questões levantadas pela sociedade brasileira no exercício de 2019 como temas materiais de nosso relatório, identificando os assuntos mais solicitados na Lei de Acesso à Informação, atribuindo mais espaço no relatório aos esclarecimentos referentes a estes assuntos.

Espera-se uma evolução natural da construção da materialidade para os próximos relatórios, que considerará o retorno ofertado pelo público interno e externo que consome estas informações, e contribuirá para uma prestação de contas cada vez mais alinhada com as melhores práticas da gestão pública.

A seguir, apresentamos os temas materiais definidos:

Temas Materiais

- Ambiental
- Bancarização
- Benefícios sociais
- Cartões
- Contratos
- Empréstimos e financiamentos (Consignado e Microcrédito)
- Empréstimos e financiamentos de natureza social (Minha Casa, Minha Vida)
- Esporte (Social, Patrocínio Esportivo)
- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)
- Fundos Sociais
- Infraestrutura e Saneamento
- Loterias
- Programa de Integração Social (PIS)
- Poupança e demais captações
- Prédios administrativos
- Quadro de pessoas
- Rede de atendimento
- Saúde e Bem estar
- Tecnologia da Informação
- Transformação digital
- Treinamento

Outras Informações

Tratamento de Determinações e Recomendações dos Órgãos de Controle

-Demandas dos Órgãos de Controle

Em nossa empresa, a Auditoria Geral, por meio da Gerência Nacional Atendimento a Órgãos Externos (GEOCF), possui o mandato do relacionamento com os órgãos de controle, ou seja, com a Controladoria-Geral da União (CGU) e Tribunal de Contas da União (TCU) e com os órgãos de supervisão – Banco Central do Brasil (BACEN), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), BM&F BOVESPA Supervisão de Mercados (BSM), Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

As deliberações do TCU e da CGU, consubstanciadas em acórdãos e que possuem apontamentos, determinações e/ou recomendações a nós encaminhadas foram atendidas, em sua totalidade, por diversos Gestores, conforme abaixo:

CGU em 2019 encaminhou 270 demandas distribuídas em 38 trabalhos de auditoria relativas a assuntos como:

- Gestão do FCVS,
- Investimentos do FI-FGTS,
- Processo de novação de dívidas do FCVS,
- Auditoria anual de Contas CAIXA,
- Auditoria anual da CAIXAPAR,
- Integridade com foco nos canais de denúncia e projeto seguridade.

Em 2019, o TCU encaminhou um total de 474 demandas, sendo 261 acórdãos, que trataram dos seguintes aspectos:

65 – Relacionadas à Contratos de Repasses;

16 – Relacionadas à Licitação;

112 –Relacionadas à TCE;

68 – Relacionadas a assuntos diversos, tais como: patrocínios a entidades esportivas, entidade fechada de previdência complementar FUNCEF, Projeto Porto Maravilha, processo de desinvestimento de nossas subsidiárias, irregularidades ocorridas internamente na empresa no âmbito do FI-FGTS e sobre as quais foram conduzidas investigações independentes, a pedido da mesma, pelo escritório Pinheiro Neto Advogados e Gestão do PMCMV.

Determinações dos órgãos de controle

Em relação ao Acórdão nº 2045/2017, a SN Rede Governo (SUGOV) informa as ações tomadas pela CAIXA para atendimento aos apontamentos do Acórdão nº 2162/2014 – TCU Plenário, referentes ao item 1.9 do Acórdão nº 2045/2017: *“Dar ciência à CAIXA Econômica Federal de que deverá manter este Tribunal de Contas da União atualizado sobre cada etapa até a operacionalização definitiva de todos os módulos do SIWEG — Acompanhamento de Obras do Governo Federal, devendo tais informações constar de seus próximos Relatórios de Gestão, no âmbito das prestações de contas ao TCU”*.

Ressaltamos que o Projeto SIWEG foi extinto em setembro de 2018, por decisão do Conselho Diretivo dos Projetos Prioritários da CAIXA.

A decisão foi tomada para evitar o sombreamento de sistemas que estavam em desenvolvimento no Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, atual Ministério da Economia, o Sistema SICONV (que em abril de 2019 passou a ser chamado Plataforma Mais Brasil) e o Sistema SIWEG, em produção de *Workflow* na CAIXA.

A partir da definição na IN nº 002/2018 – MPDG de que o SICONV seria o sistema mandatário para acompanhamento dos Contratos de Repasse em âmbito nacional, a CAIXA dentre outras atribuições assumiu a responsabilidade de compartilhar a inteligência de seus sistemas para esforços conjuntos no desenvolvimento do Módulo Mandatárias SICONV (Sistema de Convênios).

O escopo total do SICONV permitirá que todo o fluxo de trabalho de contratos de repasse seja realizado no sistema, com o envio de todos os documentos do contrato por meio do sistema, elaboração de orçamentos, cronogramas etc., acompanhamento de prazos e pendências, dentre outros. A CAIXA teve participação estratégica desde o início na elaboração das especificações do módulo Mandatárias SICONV, visando tornar o sistema o mais aderente possível a qualquer mandatária da União.

Reforçamos ainda, que o Sistema *REUNI - Informações Unificadas* foi criado na CAIXA como um sistema complementar ao SICONV (atual Plataforma Mais Brasil), para gestão dos contratos de repasse, sendo que é o principal sistema utilizado pelas equipes técnicas e profissionais da área de Governo da CAIXA para execução e acompanhamento operacional dos contratos, pois consolida todos os dados de contratos provenientes dos sistemas corporativos, fornece planilhas/relatórios para elaboração de documentos, formulários, controle de prazos e pendências dos contratos, dentre outros.

Em relação ao Acórdão nº 10624/2019, que no seu item 9.2. determina “... encaminhar cópia dos presentes autos à Superintendência Regional da CAIXA Econômica Federal no Estado da Bahia, à Presidência da CAIXA Econômica Federal e à Controladoria Geral da União (CGU), com vista à adoção de providências no âmbito funcional-administrativo para apurar as responsabilidades e recuperar o erário do prejuízo decorrente da imposição de multa diária aplicada no processo n.0001572-92.2015.4.01.3300, em andamento na 21ª Vara Federal/BA, em virtude de descumprimento de decisão judicial, como também em razão da imposição de astreintes nos demais processos relacionados pelo representante em sua peça inicial, caso o dano ao erário venha a se concretizar, sendo que as providências adotadas deverão ser registradas nos próximos relatórios de gestão da entidade”, o Jurídico informa que os trabalhos da Análise Preliminar foram iniciados, contudo, na apuração concluíram pela omissão de escritório de advocacia terceirizado como causa aparente do prejuízo, motivo pelo qual o Jurídico Regional Salvador promoverá, junto à GILOGSA, as providências necessárias à Instauração de procedimentos para ressarcimento à CAIXA”.

Outras Informações

Em relação ao Acordo 3145/2019-TCU PLENÁRIO qual seja "9.4. com espeque no art. 250, inciso II, do Regimento Interno do TCU, determinar ao Banco do Brasil e à CAIXA Econômica Federal que apresentem em suas contas relativas ao exercício de 2019, a serem apresentadas em 2020, os esclarecimentos referentes à:

Em relação ao item 9.4.1 "exequibilidade dos preços praticados pela TBForte Transporte de Valores Ltda. (TBForte) na participação dos certames do BB e da CAIXA, o que refletiria nos reiterados prejuízos apresentados pela TBForte", A SN Contratos com subsídios da GN Serviços Qualificados e Numerário (GESEN) como gestora dos contratos assinados com a referida empresa, encaminham os seguintes esclarecimentos:

Preliminarmente, registramos que os serviços de transporte de valores são prestados de forma compartilhada dentre os clientes da carteira da empresa, possuindo custos fixos e variáveis que são rateados entre os clientes. Nesse sentido, a transportadora que possui maior portfólio de clientes tem a possibilidade de ofertar maior desconto ao participar de disputas em licitações, visto ter maiores condições de diluir seus custos.

Vale esclarecer que a estimativa da CAIXA é elaborada com base em preços praticados em mercado, em pesquisa realizada junto aos tomadores e prestadores de serviços e, tendo como parâmetro o orçamento para a execução desses serviços. Após essa avaliação, em edital, a CAIXA determina o valor máximo a ser contratado para cada objeto, com o intuito de, a partir do teto de preços, obter as melhores ofertas.

No caso em comento, o Tribunal de Contas da União oportunizou a CAIXA a se manifestar sobre a exequibilidade dos preços praticados pela TBFORTE em sede de suas licitações e a sua conexão com os reiterados prejuízos apresentados por aquela empresa nos últimos anos.

Nesse sentido, vale dizer que a exequibilidade dos preços é um conceito diretamente relacionado ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela empresa de forma satisfatória e à ausência de aplicação de penalidades em caso de eventuais falhas. Há 4 registros de contratos firmados entre a CAIXA e a empresa TBForte nos últimos 5 anos, conforme tabela a seguir:

(*) valor para o período de 30 meses.

Número do Instrumento Contratual	Vigência	Valor Global
985/2017	01/03/2017-25/03/2019	R\$ 7.035.033,00*
9298/2017	01/10/2017-31/03/2020	R\$ 5.702.318,40
3100/2019	22/04/2019-21/04/2021	R\$ 861.847,44
13319/2019(*)	01/04/2020-31/03/2022	R\$ 835.162,80

A análise quanto à exequibilidade dos preços desses 4 contratos está baseada nos seguintes itens:

- Comparativos de valor entre a estimativa da CAIXA e o final obtido;
- Comparativos de valor entre a 1ª e 2ª colocada no certame;
- Quantidade de lances ofertados;
- Qualidade da prestação dos serviços;
- Comparativo de valor entre o contrato firmado com a TBForte e o contrato posterior; e
- Existência de processo de penalidade, em curso ou finalizado, em desfavor da TBForte.

Em relação ao Contrato 985/2017:

Objeto: transporte, tratamento e custódia de valores para agências da CAIXA, no âmbito da região metropolitana de São Paulo/SP - Superintendência Regional Santana

Situação: Encerrado

Comparativo estimativa CAIXA e o valor final obtido (após fase de lances e negociação), em valores mensais:

Estimativa CAIXA (A)	Lance final (B)	Variação B/A	Negociação (C)	Variação C/A
R\$ 286.778,50	R\$ 37.100,00	-17,32%	R\$234.501,10	-18,23%

Comparativo 1ª e 2ª colocada no certame, em valores mensais:

1ª colocada	2ª colocada	Variação 2ª/1ª
R\$ 237.100,00	R\$ 237.695,00	0,25%

Outras Informações

Quantidade de lances durante o certame: 34 lances.

Qualidade na prestação dos serviços e/ou processo de penalidade em andamento ou finalizado: Os serviços foram prestados de forma satisfatória, sem ocorrências relevantes em descumprimentos contratuais.

Comparativo de valor entre o contrato firmado com a TBFORTE e o contrato posterior (1741/2019), vigente, firmado com a empresa PROTEGE, que apresentou valor menor em relação ao contratado anteriormente com a TBFORTE, quando comparados com os mesmos quantitativos de serviços contratados:

Objeto: transporte e abastecimento e custódia de valores para terminais de autoatendimento externos da CAIXA, no âmbito da região de Salvador/BA.

Situação: Encerrado.

Comparativo estimativa CAIXA e o valor final obtido:

Estimativa CAIXA (A)	Lance final (B)	Varição B/A	Negociação (C)	Varição C/A
R\$ 11.006.388,00	R\$ 6.095.000,00	-44,62%	R\$ 5.702.318,40	-48,19%

Comparativo 1ª e 2ª colocada:

1ª colocada	2ª colocada	Varição 2ª/1ª
R\$ 6.095.000,00	R\$ 12.512.260,00	105,29%

Quantidade de lances: 17 lances.

Qualidade na prestação dos serviços e/ou processo de penalidade em andamento ou finalizado: Os serviços foram prestados de forma satisfatória, sem ocorrências relevantes em descumprimentos contratuais.

Comparativo de valor entre o contrato firmado com a TBFORTE e o contrato posterior o contrato posterior (11876/2019) firmado com a empresa PROSEGUR apresentou valor ainda menor em relação ao contratado com a TBFORTE e objeto desta análise, quando comparados com os mesmos quantitativos de serviços contratados:

Do Contrato 3100/2019:

Objeto: transporte, tratamento e custódia de valores para agências da CAIXA, no âmbito da região de Parnaíba/PI.

Situação: Vigente.

Comparativo estimativa CAIXA e o valor final obtido:

Estimativa CAIXA (A)	Lance final (B)	Varição B/A	Negociação (C)	Varição C/A
R\$ 1.667.846,45	R\$ 862.000,00	-48,32%	R\$ 861.900,00	-48,32%

Comparativo 1ª e 2ª colocada:

1ª colocada	2ª colocada	Varição 2ª/1ª
R\$ 862.000,00	R\$ 864.000,00	0,23%

Quantidade de lances: 196 lances.

Qualidade na prestação dos serviços e/ou processo de penalidade em andamento ou finalizado: Os serviços estão sendo prestados de forma satisfatória, sem ocorrências relevantes em descumprimentos contratuais.

Comparativo de valor entre o contrato firmado com a TBFORTE e o contrato posterior: contrato em vigor, não há posterior.

ITEM SR SANTANA	PREÇOS CONTRATO 985/2017			PREÇOS CONTRATO 1741/2019	
	ROTINEIRO	EVENTUAL	ESPECIAL	FRANQUIA	ESPECIAL
GUARULHOS	R\$ 105,64	R\$ 105,64	R\$ 217,16	R\$ 0,01	R\$ 0,02
SAO PAULO	R\$ 105,64	R\$ 105,64	R\$ 217,16	R\$ 0,01	R\$ 0,02
TRATAMENTO CÉDULAS		R\$ 25,29			R\$ 0,01
TRATAMENTO MOEDAS		R\$ 13,14			R\$ 0,01
TOTAL		R\$ 109.541,84			R\$ 47,06
Taxa de Ad Valorem A		0,019%			0,0193%
Taxa de Ad Valorem B		0,039%			0,0390%
Taxa de Custódia - limitado à 0,0105%		0,0105%			0,0105%
VALOR MENSAL		R\$ 374.165,00			R\$ 232.090,24

Cumpra esclarecer que houve alteração nas modalidades de serviço contratadas (rotineiro e eventual versus franquia), quando comparados os contratos 985/2017 e 1741/2019. Conforme demonstrado na tabela, todas as três modalidades referem-se aos embarques e contam com elementos de similaridade destacados entre si. Nestes termos, entendemos ser plausível efetuar a comparação de preços entre essas modalidades. A título de esclarecimento, apresentamos abaixo a definição utilizada para as referidas modalidades de embarque:

- **ROTINEIRO:** Serviços com frequência e horário pré-determinados pela CAIXA.
- **EVENTUAL:** Serviços sem frequência pré-determinada pela CAIXA, solicitados até a véspera para efetivação no dia seguinte, nas condições e horários de interesse da CAIXA.
- **EMBARQUE POR FRANQUIA:** Serviços de transporte de valores com quantitativo pré-determinado, com ou sem frequência pré-determinada, solicitados até a véspera da data de sua realização, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

Do contrato 9298/2017:

ITEM: SALVADOR CONTRATADA: TB FORTE			CONTRATO: 9298/2017 VIGÊNCIA: 01/10/2017-12/01/2020 (ENCERRADO)				
UF	MUNICÍPIO	ROT	EV	ESP	AC TEC EV	AC TEC ESP	AT COMP
BA	CAMACARI		R\$ 621,09	R\$ 621,09	R\$ 1.242,18	R\$ 621,09	R\$ 1.242,18
BA	CAMACARI - ADICIONAL		R\$ 168,99	R\$ 168,99	R\$ 337,98	R\$ 168,99	R\$ 337,98
BA	CANDEIAS		R\$ 621,09	R\$ 621,09	R\$ 1.242,18	R\$ 621,09	R\$ 1.242,18
BA	DIAS D'AVILA		R\$ 699,48	R\$ 699,48	R\$ 1.398,96	R\$ 699,48	R\$ 1.398,96
BA	DIAS D'AVILA - ADICIONAL		R\$ 168,99	R\$ 168,99	R\$ 337,98	R\$ 168,99	R\$ 337,98
BA	LAURO DE FREITAS		R\$ 168,99	R\$ 168,99	R\$ 337,98	R\$ 168,99	R\$ 337,98
BA	LAURO DE FREITAS - ADICIONAL						
BA	MATA DE SAO JOAO		R\$ 759,78	R\$ 759,78	R\$ 1.519,56	R\$ 759,78	R\$ 1.519,56
BA	MATA DE SAO JOAO - ADICIONAL		R\$ 168,99	R\$ 168,99	R\$ 337,98	R\$ 168,99	R\$ 337,98
BA	SALVADOR		R\$ 168,99	R\$ 168,99	R\$ 337,98	R\$ 168,99	R\$ 337,98
BA	SALVADOR - ADICIONAL		R\$ 135,19	R\$ 135,19	R\$ 270,38	R\$ 135,19	R\$ 270,38
BA	SIMÕES FILHO		R\$ 168,99	R\$ 168,99	R\$ 337,98	R\$ 168,99	R\$ 337,98

ITEM: SALVADOR CONTRATADA: PROSEGUR		CONTRATO 11876/2019 (VIGENTE) VIGÊNCIA: 13/01/2020 - 12/01/2022			
FRANQUIA / PROGRAMAD O /EXCEDENTE	EMERG	PROG	EMERG	AT COMPL	
R\$ 90,07	R\$ 128,93	R\$ 90,07	R\$ 128,93	R\$ 103,14	
R\$ 68,08	R\$ 103,14	R\$ 68,08	R\$ 103,14	R\$ 103,14	
R\$ 943,92	R\$ 996,36	R\$ 943,92	R\$ 996,36	R\$ 128,93	
R\$ 85,10	R\$ 128,93	R\$ 85,10	R\$ 128,93	R\$ 128,93	
R\$ 993,60	R\$ 1.048,80	R\$ 993,60	R\$ 1.048,80	R\$ 128,93	
R\$ 85,10	R\$ 128,93	R\$ 85,10	R\$ 128,93	R\$ 128,93	
R\$ 85,10	R\$ 128,93	R\$ 85,10	R\$ 128,93	R\$ 103,14	
R\$ 68,08	R\$ 103,14	R\$ 68,08	R\$ 103,14	R\$ 103,14	
R\$ 90,07	R\$ 128,93	R\$ 90,07	R\$ 128,93	R\$ 103,14	

Outras Informações

Do contrato 13319/2019:

Objeto: transporte e abastecimento e custódia de valores para terminais de autoatendimento externos da CAIXA, no âmbito da região metropolitana de São Paulo/SP, SR Osasco e Pinheiros.

Situação: a iniciar.

Comparativo estimativa CAIXA e o valor final obtido dos itens arrematados pela TBForte no certame:

Item	Estimativa CAIXA Global (A)	Lance Global final (B)	Negociação Global (C)	Varição B/A	Varição C/A
II OSASCO PINHEIROS	R\$ 899.612,16	R\$ 535.194,72	R\$ 535.194,72	-40,50%	-40,50%
IV SANTO AMARO	R\$ 419.443,92	R\$ 300.000,00	R\$ 299.968,08	-28,50%	-28,50%
TOTAL	R\$ 1.319.056,08	R\$ 835.194,72	R\$ 835.162,80	-36,70%	-36,70%

Comparativo 1º e 2º colocada:

Item	1º COLOCADA	2º COLOCADA	Varição 2º/1º
II OSASCO PINHEIROS	R\$ 535.194,72	R\$ 583.176,00	8,97%
IV SANTO AMARO	R\$ 299.968,08	R\$ 311.928,00	3,99%
TOTAL	R\$ 835.162,80	R\$ 895.104,00	7,18%

Quantidade de lances:

Item II Osasco Pinheiros: 15

Item IV Santo Amaro: 24

Comparativo de valor entre o contrato firmado com a TBFORTE e o contrato posterior: contrato em vigor, não há posterior.

Pelo exposto, conclui-se, conforme análise realizada pelo gestor operacional Gerência Nacional Serviços Qualificados e Numerário (GESEN)/Centralizadora Liquidação de Títulos e Tesouraria (CELIT), que a empresa TBFORTE apresentou preços exequíveis em todos os contratos firmados nos últimos 05 anos com a CAIXA, tendo sido, inclusive, superada quanto ao menor preço nos contratos que se sucederam com outros fornecedores (PROSEGUR e PROTEGE). Além disso, frise-se que não há registro de qualquer aplicação de penalidade por descumprimento contratual ou prestação de serviços insatisfatória por parte da empresa TBFORTE.

Em relação ao item 9.4.2, que solicita informação acerca da participação dos empregados do BB e da CAIXA no Conselho de Administração da empresa Tecnologia Bancária S.A. (TecBan), a SN Participações Societárias (SUPAR) esclarece que:

A CAIXAPAR, empresa subsidiária integral da CAIXA, criada sob a forma de sociedade anônima tem como missão ampliar a participação da CAIXA na intermediação de recursos e negócios financeiros, via participações acionárias em empresas sediadas no Brasil. Neste contexto, possui uma participação societária representativa de 11,61% do capital social da empresa de Tecnologia Bancária - TecBan S.A., cujas atividades se focam na prestação de serviços de autoatendimento bancário por meio de ATMs externos, com objetivo de atuar como rede complementar dos bancos no relacionamento com seus respectivos cli-

entes.

TecBan S.A. é administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria. O Estatuto Social da Companhia prevê que o Conselho de Administração será composto por 5 Conselheiros efetivos e igual número de suplentes, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral, acionistas ou não da sociedade, para mandato de 2 anos, permitida a reeleição.

Conforme Acordo firmado entre os Acionistas da TecBan S.A., cada acionista e/ou grupo de acionistas terá o direito de indicar um membro para o Conselho de Administração e seu respectivo suplente, cuja eleição será submetida à Assembleia Geral da Companhia.

Por sua vez, a indicação de representantes da CAIXAPAR nos órgãos estatutários de suas Participações Societárias é atribuição da Diretoria Colegiada da CAIXAPAR, como previsto no art. 44 do Estatuto Social, devendo o representante indicado atender, para fins de direito, aos critérios obrigatórios previstos na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e no do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

Expediente

Coordenação, produção e edição:

SUINV—Superintendência Nacional de Relações com Investidores

Imagens -
Arquivos das unidades CAIXA

Galerias Jornal da CAIXA (Fotógrafos: Benonias Cardoso e Diego Dantas)



CAIXA