

Carta Anual

de Políticas Públicas e
Governança Corporativa

▶ **Exercício 2019**

Mensagem da Administração

A CAIXA é o **Banco de Todos os Brasileiros e o maior Banco da América Latina em número de clientes**. Como **instituição financeira e agente de políticas públicas do Governo**, contribui para o desenvolvimento sustentável do Brasil, gerando valor aos clientes e à sociedade. Por isso, envida esforços contínuos para se manter atual, competitiva e sustentável. Busca o aprimoramento constante de processos e atividades, além de direcionar sua estratégia para corresponder aos desafios do contexto socioeconômico em constante transformação.

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**. **Alinhadas ao foco de monetização de ativos e redução do custo de capital**, foram realizadas operações no valor **total de R\$ 54,9 bilhões**, com origem em vendas de R\$ 28,0 bilhões de NTN-B longas, pré-pagamento de R\$ 11,4 bilhões de , Instrumento Híbrido de Capital e Dívida (IHCD) ao Tesouro Nacional, bem como R\$ 15,5 bilhões em desinvestimentos de ativos detidos pela CAIXA, e por fundos de governo por ela administrados. Foram assinadas parcerias nos ramos de seguros e capitalização, que resultarão em recebimentos futuros de até R\$ 7,8 bilhões.

No exercício de 2019, a CAIXA **realizou o pagamento de R\$ 11,4 bilhões de IHCD ao Tesouro Nacional**, divididos em uma tranche de R\$ 3,0 bilhões paga em julho e outra tranche de R\$ 8,35 bilhões paga em dezembro. O custo dessa dívida é de aproximadamente 25% a.a., o que é 6 vezes superior à Selic, 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.

A CAIXA coordenou a venda pública secundária de ações do IRB Brasil Resseguros, pertencente ao Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEDUC), **que movimentou o valor de R\$ 2,5 bilhões e propiciou ganho superior a 8 vezes o investimento inicial**.

Na oferta pública para distribuição secundária de ações da Petrobras sob sua titularidade, coordenada pela 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 vendeu 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**.

A atuação da CAIXA como coordenadora da **oferta pública secundária de ações ordinárias do Banco do Brasil (BB)**, movimentou 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%**.

A CAIXA atuou ainda como coordenadora **da 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.

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. Pelo acordo firmado anteriormente, a CNP pagaria o valor de R\$ 4,6 bilhões, sem qualquer cláusula de performance (*earn-out*). 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 em 2 parcelas sendo uma em 2024 e a segunda em 2026, respectivamente. **Com isso, a revisão do acordo resultou em um valor 70,0% maior que aquele fechado em 2018**.

Em alinhamento com o plano estratégico e buscando **fortalecer a atuação da CAIXA no mercado de meios de pagamentos eletrônicos, a CAIXA iniciou em 2019 o processo competitivo para a escolha de parceiro de atuação global**, com a finalidade de 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*.

No segmento social foram pagos R\$ 160 bilhões em benefícios ao trabalhador. Em 2019, mais de R\$ 26 bilhões foram desembolsados para cerca de 56 milhões de trabalhadores com o Saque Imediato e o Valor Complementar, no maior pagamento da história do FGTS. Além disso, foi viabilizado o saque por mais de 1,2 milhão de cotistas do PIS, representando uma injeção de R\$ 1,5 bilhão na economia brasileira.

Para o **crédito imobiliário, a CAIXA promoveu redução de taxa de juros, levando a taxa mínima praticada para 6,50% a.a. e a máxima para 8,50% a.a.**, representando uma queda de 25,7% em 2019 nos juros cobrados nos financiamentos atualizados pela taxa referencial imobiliária, contribuindo para a redução do déficit habitacional.

Como importante vetor de ampliação da oferta de produtos de crédito, a CAIXA disponibilizou em 2019 nova linha de financiamento imobiliário com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. O produto é mais uma opção para **financiamento da casa própria e pode ter a primeira parcela entre 30% e 50% menor que o crédito imobiliário indexado à TR.**

Foram realizados cortes nas taxas juros do crédito comercial, com reduções que chegaram até a 63,5%, com o objetivo de expandir a base de clientes, a partir de critérios técnicos e em consonância com a redução da taxa de juros SELIC.

A CAIXA foi o primeiro banco a **reduzir significativamente as taxas de juros do cheque especial. No cheque especial para pessoa física, durante o ano de 2019, a taxa máxima caiu de 13,99% para 4,99% a.m.** Para pessoa jurídica, especialmente para os microempreendedores individuais, foi eliminada a cobrança da tarifa de 0,25% sobre limites acima de R\$ 500,00, conforme disposto na Resolução 4.765/2019. Para pessoa jurídica na CAIXA, a taxa do cheque especial máxima de 9,99% a.m., foi a taxa mais baixa do mercado a depender das garantias e/ou relacionamento apresentado.

Quanto ao Crédito Direto Caixa (CDC), no segmento para PF, as contratações tiveram a taxa de 2,29% a.m., ante 3,15% a.m. praticada anteriormente. Para o segmento PJ, a taxa máxima reduziu de 1,89% a.m. para 1,59% a.m., podendo chegar a 0,87% a.m., a depender da garantia apresentada.

Ampliando a atuação em produtos de crédito, a CAIXA lançou o **Cartão de Crédito Consignado (CAIXA Simples)**, com a possibilidade de pagamento da fatura mediante desconto em folha de pagamento ou de benefício. Com a possibilidade de optar pelo crédito em conta de 95% do limite disponibilizado, com uma taxa de juros reduzida de 2,85%, sendo uma das menores taxas praticadas no mercado.

O Cartão de Crédito CAIXA Simples é uma linha de crédito com juros reduzidos disponível a milhares de beneficiários INSS que não necessariam um cartão de crédito convencional. Dessa forma, contribui para a inclusão financeira dos aposentados e pensionistas brasileiros. No fechamento do exercício de 2019, 760 mil cartões de crédito CAIXA Simples já tinham sido emitidos aos beneficiários do INSS.

Também foi **ampliada a participação no volume de empréstimos direcionados aos Estados e Municípios, para investimento em saneamento e infraestrutura**, com base nos limites de endividamento autorizados pelo Conselho Monetário Nacional. Os créditos foram realizados através das 7 linhas de crédito direcionadas, com destaque para o Programa de Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento Ambiental (FINISA) e linhas de Fomento do Governo Federal que utilizam recursos do FGTS. Do limite disponível para o ano de 2019, a CAIXA realizou 51%, o que representa **R\$ 8,25 bilhões em contratações, com 486 tomadores sendo Estados, DF e municípios de todas as regiões brasileiras, em 597 operações.**

Reafirmando a presença da CAIXA em todos os estados brasileiros, foi implantado o Programa CAIXA MAIS BRASIL que possibilitou que a alta gestão da empresa se aproximasse de todo o país. Por meio do contato com mais de 15 mil colaboradores, 300 agências e 60 empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida, o programa proporcionou o mapeamento do Brasil em suas múltiplas realidades, por intermédio de encontros com lideranças regionais, colaboradores do Banco, empresários, lideranças políticas, e, principalmente, a comunidade e, possibilitou ainda, o estreitamento da CAIXA no relacionamento com o governo e municípios. **O Programa CAIXA Mais Brasil permitiu** que, em 42 encontros, todos os estados brasileiros fossem visitados, sendo 26 capitais e 71 municípios das 5 regiões do país.

Em 2019 foram realizados 4 eventos denominados **"Nação CAIXA"**, **com de mais de 2.400 participantes entre empregados e parceiros Lotéricos, de todos os estados e regiões do país e nos mais variados níveis hierárquicos na**

empresa. Nesses eventos, foram apresentadas ações, projetos de melhorias e direcionamentos estratégicos, bem como a possibilidade de ouvir empregados e parceiros em diversos temas, através da realização de oficinas temáticas, para propiciar um maior conhecimento dos anseios, problemas e soluções vivenciadas nas diversas atividades da Caixa. Protagonizou o evento de planejamento e de reconhecimento dos lotéricos, sendo a **primeira vez que os lotéricos integram um evento nacional** de estratégias e de reconhecimento do banco reafirmando a importância da atuação das loterias para a CAIXA e para os clientes.

Com o foco direcionado para a transparência, a CAIXA promoveu diversas medidas para aprimoramento dos instrumentos de governança e controles internos, o que foi decisivo para a retirada da ressalva, pela auditoria independente, que existia desde 2016 em seu balanço, gerando valor para clientes, empregados e à sociedade.

Durante 2019, a CAIXA **renovou 90% de seu quadro de dirigentes de forma técnica e meritocrática,** por meio de processo seletivo realizado por empresa especializada, começando pelos cargos de Vice-Presidente e Diretor Executivo.

Ao longo do ano de 2019, foram contratados 2.311 empregados para reforçar o quadro funcional, dos quais **1.865 Pessoas com Deficiência (PcDs), reafirmando nosso compromisso de fortalecer a cultura da inclusão,** além de valorizar a diversidade. Com essas contratações, a quantidade de PcDs na Empresa aumentou para 3.464.

Firmando a sua atuação como banco da inclusão social, a CAIXA foi a primeira instituição no Brasil a entregar o **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 da casa própria. Além disso, os contratos das operações de Crédito Consignado e CDC também são disponibilizados em braile. A medida demonstra o completo alinhamento do banco com a acessibilidade às pessoas com deficiência.

A atuação da CAIXA está fortemente conectada com o equilíbrio entre resultados econômicos, sociais e ambientais. Nesse sentido até o final de 2019, **38 empreendimentos e mais de 11 mil unidades habitacionais,** foram certificados com o **Selo Casa Azul + CAIXA** pela conservação de recursos materiais e naturais, adoção de práticas socioambientais e sustentabilidade financeira. Atuou também no financiamento para a **aquisição de equipamentos menos poluentes ou com melhor eficiência energética** para empresas, com taxas de juros reduzidas, quota de financiamento ampliada e prazos de pagamento diferenciados. No fechamento de 2019, a carteira possuía 100 operações e saldo de R\$18,59 milhões.

Nas loterias, do total de R\$ 16,7 bilhões arrecadados, foram transferidos 37,2%, no valor de R\$ 6,2 bilhões, **aos programas sociais nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, contribuindo para geração de resultados positivos para a sociedade**

Reforçando o seu compromisso com a equidade e com a meritocracia, a CAIXA promoveu, de forma inédita em sua história, três eventos de liderança feminina com a participação de mulheres detentoras de função de gestão no Banco, onde foram discutidos os desafios do dia a dia e estilos de liderança.

Com o propósito de estimular a adoção de boas práticas construtivas, soluções ambientais e financeiras sustentáveis, que contribuam com a qualidade de vida da população, **a CAIXA atua com o instrumento de classificação socioambiental, o Selo Verde.** Em 2019, com o objetivo de **fomentar a produção de empreendimentos por meio de propostas sustentáveis,** foram realizadas adequações das diretrizes do Selo para tornar as construções sustentáveis mais atrativas aos construtores e consumidores.

O resultado do ano de 2019 foi o reflexo da **dedicação dos seus empregados e colaboradores,** que atuaram de forma a reforçar o compromisso da CAIXA de ser o Banco de Todos os Brasileiros.

Mauro Rodrigues da Cunha
Presidente do Conselho de Administração

Pedro Duarte Guimarães
Presidente da Caixa Econômica Federal

Sumário

1 IDENTIFICAÇÃO GERAL	6
2 POLÍTICAS PÚBLICAS	6
2.1 Atividades Desenvolvidas e Resultados.....	7
2.1.1. Responsabilidade Socioambiental.....	7
2.1.2 Programas Sociais.....	7
2.1.3 Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)	8
2.1.4 Cadastro Único	8
2.1.5 Programas de Transferência de Renda.....	9
2.2 Crédito Imobiliário.....	9
2.3 Poupança	10
2.4 Apoio ao Micro e Pequeno Empreendedor.....	10
2.5. Desenvolvimento Social e Urbano.....	10
2.6 Loterias	11
2.7 Agronegócio.....	11
2.8 Patrocínio Cultural e Esportivo.....	11
3 GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	12
3.1 Atividades Desenvolvidas e Resultados.....	12
3.1.1 Plano Estratégico do Conglomerado 2019-2023.....	13
3.1.2 Ações de Governança	14
3.1.3 Destaques em práticas de Governança	14
4 ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS	17
5 FATORES DE RISCO, ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E DE CAPITAL	17
6 DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS.....	18
7 DESCRIÇÃO DA COMPOSIÇÃO E DA REMUNERAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO.....	18

1 IDENTIFICAÇÃO GERAL

CNPJ: 00.360.305/0001-04

NIRE: 5350000038-1

Sede: Brasília/DF

Tipo de estatal: Empresa Pública

Acionista controlador: União

Tipo societário: Instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de natureza jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia (Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969 – Constituição da empresa pública Caixa Econômica Federal).

Tipo de capital: Fechado

Abrangência de atuação: Internacional

Setor de Atuação: Financeiro/Bancos

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores:

Gabriel Dutra Cardozo Vieira de Goes

Vice-Presidente de Finanças e Controladoria

relacoes.investidores@caixa.gov.br

Auditores independentes atuais da Empresa:

PricewaterhouseCoopers

CRC: 1SP197007/O-2

Telefone: (31) 3269 1520

E-mail: carlos.augusto.silva@pwc.com

Contador responsável: Carlos Augusto da Silva

CRC: MG 070614/0-5

Conselheiros de Administração Subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

Mauro Rodrigues da Cunha – CPF 004.275.077-67

Pedro Duarte Guimarães – CPF 016.700.677-00

Jonas de Miranda Gomes – CPF 137.092.164-00

Marcelo de Siqueira Freitas – CPF 776.055.601-25

Maria Rita Serrano – CPF 107.689.868-85

Rogério Rodrigues Bimbi – CPF 842.116.017-68

Data da divulgação DD/MM/AAAA

Em conformidade com o Art. 8º, incisos I, III e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e Art. 13, incisos I, III e VIII, § 1º e § 2º, do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, o Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal subscreve a presente Carta Anual de Políticas

Públicas e Governança Corporativa, referente ao exercício de 2019.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS

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

Principal parceira do Governo Federal também na execução dos programas sociais, a CAIXA contribui ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira.

Oferece aos seus mais de 103 milhões de clientes uma rede de atendimento em todo o território nacional. Presente na quase totalidade dos 5.570 municípios, são 4.129 agências e postos de atendimento, das quais 2 agências barco e 8 unidades-caminhão, atua com a rede de 8.190 correspondentes bancários exclusivos, CAIXA Aqui e 12.968 unidades lotéricas. Além disso, mantém 28.637 máquinas exclusivas de autoatendimento, canais eletrônicos e digitais para ampliar o atendimento e a comodidade de seus clientes e, no exterior, atua por meio de escritório de representação nos Estados Unidos.

A atuação da CAIXA na operação e pagamento de programa de Transferência de Renda, Benefícios ao Trabalhador, Financiamento Estudantil (FIES), Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) e gestão do Cadastro Único prevê a definição de tarifas de prestação de serviços de acordo com os custos previstos para operação de cada programa. Essa atuação impacta positivamente no balanço contábil da CAIXA e no Relatório de Sustentabilidade, tanto quantitativamente quanto qualitativamente.

Quanto maior a atuação da CAIXA nesse mercado, além do resultado econômico-financeiro, maior o seu posicionamento na promoção da "Transformação Social por meio do Desenvolvimento Sustentável" e na manutenção

como o "Principal Parceiro do Governo em seus Desafios e Negócios".

As receitas de prestação de serviços de Governo totalizaram R\$ 10,1 bilhões em 2019, crescimento de 1,5% em relação a 2018, com destaque para as receitas com administração do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, que registraram um aumento de R\$ 254,4 milhões em comparação com o mesmo período de 2018.

2.1 Atividades Desenvolvidas e Resultados

A CAIXA atua como Agente Operador e/ou Pagador de Benefícios ao Trabalhador, Programas de Transferência de Renda, Crédito Imobiliário, Infraestrutura e Saneamento, Loterias, Patrocínio Cultural, e realiza a gestão do Cadastro Único. Essa atuação ocorre por meio de contratos firmados com os entes públicos gestores dos programas.

Para isso, em 2019, foram utilizados os canais de atendimento CAIXA, próprios ou da rede parceira, para atender e realizar o **pagamento de aproximadamente 306 milhões de parcelas de programas sociais em todos os municípios brasileiros, totalizando R\$ 193,7 bilhões em benefícios pagos.**

Além do atendimento nos canais físicos, a utilização dos APP Bolsa Família e APP Trabalhador possibilitaram atendimento ágil e inovador aos beneficiários, com aproximadamente 8 e 22 milhões de downloads, respectivamente.

Para os benefícios sociais, os Entes Públicos repassam os recursos necessários para operação dos programas de Transferência de Renda, Benefícios ao Trabalhador, FIES, INSS e gestão do Cadastro Único. Os recursos são disponibilizados pelos seus gestores conforme cronograma de pagamento ou repasse.

2.1.1. Responsabilidade Socioambiental

A gestão de todos os negócios e relacionamentos da CAIXA baseia-se em práticas que buscam a consolidação como empresa socialmente responsável, ambientalmente correta e economicamente viável.

Com um investimento de **R\$26 MM em energia fotovoltaica na instalação** de 19 novas unidades de geração, em 2019, a CAIXA se tornou a instituição financeira líder em geração de energia solar para consumo próprio no Brasil, ficando em segundo

lugar no quadro geral de empresas, **com 156 usinas fotovoltaicas instaladas em suas unidades, além de uma fazenda solar. Juntas elas produzem energia suficiente para abastecer 10 mil casas**, representando uma economia estimada anual de R\$11,5 milhões.

Comprometida com a agenda climática, a CAIXA foi o primeiro banco do país a oferecer solução financeira para o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10) conjugada à emissão de créditos de carbono, tendo intermediado a comercialização de **certificados de 3 milhões de toneladas de carbono equivalente.**

Por meio do **Fundo Socioambiental Caixa (FSA CAIXA)** a CAIXA investiu, em 2019, **R\$ 9,8 milhões em 28 projetos** relacionados às temáticas de cidades sustentáveis, proteção de biomas e de recursos hídricos, energias limpas e promoção socioeconômica.

2.1.2 Programas Sociais

Em 2019, a CAIXA efetuou o pagamento total de R\$ 193,6 bilhões em Programas Sociais federais e R\$ 250,3 milhões em Programas estaduais e municipais. Alcançando uma vasta gama de beneficiários, a CAIXA atua em 21 Programas Sociais, sendo 10 Programas Federais, dos quais listamos como exemplos: Abono Salarial, PIS, Seguro Desemprego, Pagamento de INSS, Chapéu de Palha, Programa Primeiro Passo, Bolsa Atleta, Garantia Safra e etc.

Programas Destinados ao Trabalhador

Os programas destinados ao trabalhador foram responsáveis por **mais de 127 milhões de pagamentos de benefícios, totalizando aproximadamente R\$ 160,2 bilhões** em 2019, distribuídos entre PIS, Abono Salarial, Seguro Desemprego e pagamento de INSS.

Cotas do PIS

Durante o ano de 2019, **foram realizados 1,2 milhão de pagamentos, injetando R\$ 1,5 bilhão na economia.**

Para garantir um atendimento de qualidade ao trabalhador, a CAIXA habilitou todos os canais de pagamento, englobando agências, unidades lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui e terminais

de autoatendimento, bem como realizou ações de adaptação e melhoria de sistemas, capacitação das equipes, disponibilização de informações nos canais de atendimento, site da CAIXA, hotsite exclusivo (<http://www.caixa.gov.br/beneficios-trabalhador/pis>) e aplicativo para celular CAIXA Trabalhador.

Abono Salarial

Em 2019, a CAIXA pagou **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.

Seguro-Desemprego

A CAIXA atua como agente pagador do benefício Seguro-Desemprego, proporcionando ao trabalhador receber o seu benefício em todos os seus canais. Em 2019, **foram pagas, em média, 2,5 milhões de parcelas, atingindo um total anual de R\$ 37,4 bilhões** transferidos aos trabalhadores.

INSS – Pagamento de Benefícios

A CAIXA atua como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, atendendo mensalmente, em média, 6,3 milhões de cidadãos brasileiros. Em 2019, **foram realizados 76 milhões de pagamentos, no valor total de R\$ 105,7 bilhões**.

2.1.3 Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)

Em 2019, o Governo Federal modificou a legislação do FGTS, trazendo novas regras para Saque, além de outras novidades:

- Saque Imediato: todo trabalhador com conta vinculada do FGTS pode sacar o valor de até R\$ 500 por conta, limitado ao saldo da conta, observado o calendário divulgado pela CAIXA.
- Valor Complementar: saque das contas vinculadas FGTS que, em 24/07/2019, possuíam saldo de até R\$998.
- Saque-Aniversário: O trabalhador poderá sacar anualmente parte do saldo do FGTS, caso faça a opção por essa sistemática.

- Empréstimos com garantia do FGTS: os trabalhadores poderão contratar empréstimo junto à rede bancária dando em garantia os recursos da conta do FGTS, a serem liberados no saque-aniversário, dependendo da regulamentação do Conselho Curador do FGTS.

Com vistas a viabilizar pagamento de tal magnitude, a CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS, mobilizou diversas áreas da empresa e, durante o ano de 2019, **foram pagos R\$ 26 bilhões a mais de 56 milhões de trabalhadores**.

Com o resultado de R\$ 12,22 bilhões alcançado no exercício de 2018, o FGTS distribuiu, em 2019, 100% desse resultado para mais de 269 milhões de contas vinculadas, que alcançaram a rentabilidade de 6,18%, quando somados o crédito de Juros, atualização monetária e a distribuição dos resultados, superando índices como IPCA e INPC.

O orçamento do FGTS no exercício de 2019 foi de R\$ 78,6 bilhões para aplicação nas áreas de habitação, saneamento básico, infraestrutura urbana e FGTS-Saúde, incluindo os descontos concedidos nos financiamentos para aquisição de imóveis a pessoas físicas de baixa renda, no montante de R\$ 9 bilhões.

2.1.4 Cadastro Único

Para gerenciar os programas sociais, a CAIXA mantém a base do Cadastro Único, que é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza.

Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados e pelos Municípios para implementação de políticas públicas capazes de promover a melhoria da vida dessas famílias, permitindo a integração de programas como Bolsa Família e outras iniciativas estaduais, municipais e federais.

Em dezembro/2019, a base do Cadastro Único apresentou dados consolidados no total de 53,1 milhões de famílias e 175,5 milhões de pessoas.

A CAIXA também é responsável pela capacitação operacional dos servidores municipais que atuam na operação do Cadastro Único e do Sistema de Benefícios ao Cidadão, qualificando o

atendimento às famílias que fazem parte do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família. A CAIXA realizou em 2019 a capacitação de 5.286 usuários, por meio de 274 turmas em todas as regiões do País.

2.1.5 Programas de Transferência de Renda

Em 2019, a CAIXA pagou cerca de 178,5 milhões de parcelas de benefícios sociais referentes a programas de transferência de renda, totalizando aproximadamente R\$ 33,5 bilhões em recursos aplicados para a erradicação da pobreza e a melhoria da distribuição de renda entre a população brasileira.

Ações Emergenciais

A CAIXA realizou o pagamento de benefícios em ações emergenciais, embora não estejam previstos em programas sociais específicos.

A CAIXA foi a responsável 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, totalizando 13,0 milhões de benefícios e representando R\$ 2,5 bilhões.

Em 2019 foi pago o montante de R\$ 802,2 mil para as famílias atendidas pelo Auxílio Emergencial Pecuniário beneficiárias do Programa Bolsa Família – Brumadinho/MG.

Aos pescadores profissionais e artesanais inscritos e ativos no Registro Geral da Atividade Pesqueira, foi pago o Auxílio Emergencial Pescador, no montante de R\$ 48,7 milhões em 2019.

Novo FIES

Ao final de 2019, o Novo FIES alcançou cerca de 166 mil estudantes atendidos. **No ano, foram celebrados aproximadamente 85 mil novos contratos** e repassados encargos educacionais às 931 mantenedoras de instituições de ensino superior que aderiram ao programa, no montante de R\$ 1,4 bilhão.

Programa 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, de modo que consigam superar essa situação de vulnerabilidade. O programa busca garantir a essas famílias o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde.

No ano de 2019, foram pagos 160 milhões de benefícios, em um total de R\$ 30 bilhões. Em todo o Brasil, em média 13,7 milhões de famílias são atendidas mensalmente pelo Bolsa Família.

2.2 Crédito Imobiliário

Em 2019, foram **concedidos R\$ 90,2 bilhões em crédito imobiliário** pela CAIXA, com evolução de 2,4% em 12 meses. Destaque para as contratações com recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos (SBPE), que totalizaram R\$ 26,9 bilhões, com crescimento de 95,5% quando comparado ao ano anterior.

De forma inovadora, foi lançada a linha de crédito imobiliário com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, com possibilidade de ter as primeiras parcelas de 30% a 50% menor do que na linha indexada à TR.

Para o crédito imobiliário TR, foram feitas diversas reduções, 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%. O movimento acompanhou redução da taxa básica de juros da economia, que iniciou o ano em 6,50% e encerrou em 4,50%, redução de 30,8%.

Visando aumentar a acessibilidade aos programas de habitação social, a CAIXA passou a ser o primeiro banco a oferecer a opção de impressão do contrato habitacional em braile, bem como os boletos que também são disponibilizados em braile em todas as agências do país, garantindo a inclusão dos deficientes visuais no momento da assinatura do financiamento habitacional, reafirmando o compromisso de ser o banco da inclusão.

Programa Minha Casa Minha Vida

No Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), em 2019, foram contratados R\$ 34,8 bilhões na CAIXA, o equivalente a 318,3 mil unidades habitacionais. Somente no quarto trimestre de 2019, foram contratados pela CAIXA R\$ 12,1 bilhões, o equivalente a 111,1 mil novas unidades habitacionais.

Os recursos que financiam o PMCMV são oriundos do Orçamento Geral da União (OGU) para a Faixa 1 - **Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) e Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)** - e do FGTS para a Faixa 1,5, Faixa 2 e Faixa 3.

Em 2019 foram desembolsados R\$ 3,7 bilhões para execução de obras de empreendimentos Faixa 1, sendo R\$ 2,8 bilhões para empreendimentos do FAR, R\$ 459,6 milhões para empreendimentos do FDS e R\$ 390,4 milhões para empreendimentos PNHR.

Já como complemento do subsídio nas Faixas 1,5, 2 e 3, além do FGTS fora do MCMV, foram desembolsados, via OGU, R\$ 418,6 milhões, enquanto o montante total investido (financiamento e subsídios) nessas linhas foi de R\$ 63,5 bilhões.

Em 2019 foi realizada a **entrega de quase 60 mil unidades habitacionais nos programas da Faixa 1 e, nas demais faixas do PMCMV, a contratação de cerca de 454 mil unidades, beneficiando mais de 1,7 milhão de pessoas.**

2.3 Poupança

Como instrumento de inclusão financeira e bancarização, a CAIXA disponibiliza aos seus clientes a poupança, porta de entrada para o sistema financeiro, uma vez que é a primeira opção de conta de milhões de brasileiros.

Em dezembro de 2019, as 82,7 milhões de cadernetas mantidas na CAIXA atingiram saldo de R\$ 321,2 bilhões, sendo registrado crescimento de 8,4% comparado ao mesmo período de 2018.

O produto atua ainda como *funding* para habitação, viabilizando o financiamento imobiliário no País, através do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE).

2.4 Apoio ao Micro e Pequeno Empreendedor

A CAIXA, por meio de estratégias de negócios, colabora com desenvolvimento das micro e pequenas empresas, bem como com a inclusão financeira e bancarização do Microempreendedor Individual - MEI.

O Microcrédito Produtivo Orientado é uma linha de crédito direcionada a empreendedores de baixa renda, microempresas e microempreendedores individuais (MEI), sejam formalizados ou não. O recurso pode ser utilizado na aquisição de máquinas, equipamentos, matéria-prima, melhoria de infraestrutura ou ainda como capital de giro.

Em 2019, foram concedidos R\$ 103,6 milhões em microcrédito, distribuídos em 11.683 contratos divididos entre pessoas físicas e pessoas jurídicas.

2.5. Desenvolvimento Social e Urbano

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

Neste contexto, são geridas pela CAIXA mais de 40 mil operações que remontam ao valor de R\$ 73,78 bilhões em transferências da União para os Estados, Municípios e Entes Públicos. **Em 2019 foram contratadas mais de 6,4 mil operações, com investimento total de R\$ 5,86 bilhões**, garantindo assim que recursos públicos se transformem efetivamente em entregas para a sociedade, através da participação direta da CAIXA.

Ao longo dos anos, a CAIXA ampliou o escopo da sua atuação para outras modalidades de transferência de recursos do OGU, por meio de convênios, termos de compromissos e repasses fundo a fundo. As transferências em 2019 através do programa Fundo a Fundo – Saúde, alcançaram o valor de R\$ 37,8 bilhões repassados pelo Ministério da Saúde para Estados e Municípios para custeio do Sistema Único de Saúde.

A CAIXA atua ainda no assessoramento para estruturação de projetos de concessões e Parcerias Público-Privadas a entes subnacionais. Através do FEP CAIXA (Fundo de Apoio à Estruturação e ao Desenvolvimento de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas), a CAIXA, como administradora do fundo, viabiliza a operacionalização dos serviços de Assessoramento Técnico realizado em quatro fases: Avaliação do

Projeto, Estruturação do Contrato, Validação Externa, Licitação e Contratação.

Com recursos na ordem de 180 milhões, os **projetos em operação desde 2019 beneficiarão aproximadamente 7 milhões de pessoas em mais de 30 municípios**, com ações de capacitação e contribuições técnicas às políticas públicas municipais. São 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), cujas modalidades escolhidas perpassam por setores relacionados às questões ambientais e sociais mais sensíveis do País, fazendo com que a CAIXA cumpra seu papel de agente de políticas públicas e promotor do desenvolvimento sustentável.

A atuação da CAIXA é pautada e reconhecida pela transparência com que os recursos públicos tramitam por esta empresa, por meio dos canais disponíveis para divulgação e conhecimento dessas obras. O sítio da CAIXA, no espaço destinado ao Setor Público, oferece uma visão detalhada de cada operação realizada pela CAIXA, seu estágio de evolução e os recursos envolvidos.

Infraestrutura e Saneamento

A CAIXA é o banco comercial que mais atua no Brasil no financiamento a obras de infraestrutura e saneamento, a partir dos recursos provenientes principalmente do FGTS, do Orçamento Geral da União e da própria CAIXA. No total, as operações de infraestrutura obtiveram um saldo de R\$ 84,0 bilhões em dezembro de 2019, sendo que **as contratações em infraestrutura no ano de 2019 contabilizaram R\$ 8,3 bilhões**, acréscimo de 26,4% em relação a 2018.

2.6 Loterias

Em 2019, as Loterias arrecadaram R\$ 16,7 bilhões em apostas e distribuíram mais de R\$ 5,9 bilhões em prêmios, em mais de 324,5 milhões de apostas premiadas, em todas as faixas de premiação e em todas as modalidades lotéricas.

Dentre os valores arrecadados no período, cerca de **R\$ 6,2 bilhões foram transferidos aos gramas**

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.

Durante todo o ano, os bilhetes das loterias trataram de temas sociais relevantes, como diversidade, combate à discriminação, conscientização sobre doenças e outros assuntos. No campo ambiental, destaque para o Dia Mundial da Água, Dia Mundial do Meio Ambiente e para as séries Região Amazônica e Fundo do Mar.

2.7 Agronegócio

O Crédito Rural, enquanto política pública, é uma forma de fomentar as atividades econômicas dos produtores rurais e, mais ainda, uma forma de garantir a segurança alimentar não apenas em nosso País, mas em outras nações, visto que o Brasil é um grande exportador de alimentos para o mundo. Foi concedido em 2019 crédito para financiar **mais de 2.700 empreendimentos rurais de cerca de 1.900 clientes do segmento**. Cabe ressaltar que cerca de 56% desses clientes estavam enquadrados como médios produtores (PRONAMP), o que denota uma característica também social na concessão dos financiamentos ao setor.

Os recursos que custeiam o agronegócio são provenientes do depósito à vista da exigibilidade bancária e de tesouraria (CAIXA), além de recursos do BNDES para as linhas de custeio, investimento e comercialização.

2.8 Patrocínio Cultural e Esportivo

A CAIXA incentiva o talento, a criatividade e o empreendedorismo dos brasileiros, sendo uma das maiores promovedoras da cultura e do esporte no Brasil.

Em 2019, houve o direcionamento para a redução de despesas na economia com propaganda, publicidade e Patrocínio. A CAIXA economizou 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%. A redução se deu em sua maioria pela redução do patrocínio direcionado a times de futebol.

No ano de 2019 foram investidos mais de R\$ 35 milhões em projetos de patrocínio com recursos

CAIXA, com 473 ações apoiadas em todas as cinco regiões do País.

No segmento cultural, a CAIXA prioriza projetos regionais que promovam o desenvolvimento social e incentivo às produções regionais e de artistas iniciantes.

No esporte, a CAIXA apoia as Confederações Brasileiras de Atletismo e de Ginástica, além do Comitê Paralímpico Brasileiro.

Destaca-se a participação de atletas brasileiros no evento multiesportivo para atletas com deficiência, os Jogos Parapan-Americanos, realizado na cidade de Lima, capital do Peru, tendo o Brasil alcançado o 1º lugar do Quadro de Medalhas, 308 no total. Dos 124 ouros, destaque para natação (53) e atletismo (33), modalidades patrocinadas com a venda de Loterias.

3 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança da CAIXA está configurada em um sistema que privilegia a decisão colegiada ágil, responsável, assertiva e descentralizada. Isso ocorre mediante a instrumentalização da decisão estratégica, da organização dos níveis decisórios, da agenda de trabalho e da visão dos temas essenciais à gestão. Abrange também avanços significativos no processo de gestão, da melhoria constante nas relações com nossos *stakeholders* e da garantia de disciplina na abordagem de temas críticos, alinhados à adoção de práticas referenciadas de mercado.

Para tanto, a CAIXA mantém o contínuo aperfeiçoamento das boas práticas de governança corporativa, com a adoção de práticas de gestão alinhadas a princípios como transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade socio empresarial e sustentabilidade, conformidade e gestão estratégica de riscos.

3.1 Atividades Desenvolvidas e Resultados

O Modelo de Governança Corporativa da CAIXA estrutura-se em três pilares: **Documentos de Governança, Instrumentos de Governança e Órgãos Colegiados**.

Os **Documentos de Governança**, como o Estatuto Social da CAIXA, os Regimes de Alçadas, as

Políticas de Atuação, sintetizam os princípios adotados pela CAIXA, norteados os atos dos dirigentes e demais agentes de governança.

O Estatuto Social rege e estabelece a forma de funcionamento da Instituição, definindo as linhas de orientação alinhadas à legislação. Destaca-se a divulgação, no 4º trimestre de 2019, de alterações no Estatuto 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). Trata-se do início do processo de construção de um Estatuto Social mais claro, conciso e objetivo, alinhado a melhores práticas e recomendações de governança do mercado.

As Políticas de Atuação contemplam diretrizes que orientam a atuação e a tomada de decisão da administração e podem ser consultadas no endereço <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/governanca>.

O 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.

Para colocar em prática as regras de governança e permitir o funcionamento da CAIXA, são utilizados os **Instrumentos de Governança**, tais como: Sistema de Manuais Normativos; Sistema de Controles internos; instrumentos e ferramentas de gestão, controle e fiscalização; Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa; sistema de controle e *compliance* de normativos, produtos e projetos; e página da Governança.

Os **Órgãos Colegiados** promovem maior segurança e qualidade nas decisões, sendo eles:

- o Assembleia Geral.
- o Conselho de Administração.
- o Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração.
- o Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros.
- o Conselho de Fundos Governamentais e Loterias.
- o Conselho Diretor.
- o Comitês Delegados do Conselho Diretor.

- o Comitês de Diretores Executivos.
- o Outros Colegiados: Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro; Comitê de Compras e Contratações; Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação; Comissão de Ética.
- o Conselho Fiscal.

O Conselho de Administração é composto por 08 membros, incluindo o presidente da CAIXA como membro nato, 02 conselheiros independentes na forma da lei e 01 conselheiro representante dos empregados.

Mais informações estão disponíveis em <http://www.caixa.gov.br/sobre-caixa/governanca-corporativa>.

Gestão do Conglomerado CAIXA

A Gestão do Conglomerado CAIXA adota práticas de governança e controle proporcionais à relevância, à materialidade e aos riscos dos negócios, além de observar mecanismos para proteção dos acionistas e regras de governança corporativa, de transparência, estruturas e composição da administração. Adicionalmente, a CAIXA realiza monitoramento periódico para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e aderência estratégica das participações. A prospecção e manutenção de negócios são pautadas na constituição de participações societárias que contribuam para potencializar a atuação comercial e operacional da CAIXA, permitindo capturar sinergias, aumentar a eficiência operacional e rentabilizar ativos.

Em consonância com os objetivos de assegurar resultados sustentáveis para o Conglomerado CAIXA, maximizar o retorno sobre o capital alocado, ampliar a eficiência operacional e promover a transformação social por meio do desenvolvimento sustentável, a CAIXA desenvolveu, em 2019, sistemáticas aplicadas aos projetos de formação de parcerias estratégicas e de desinvestimento de ativos do Conglomerado, baseada na legislação pertinente e em práticas sugeridas por órgãos reguladores.

A CAIXA redirecionou sua estratégia, sustentada nas premissas de ser um banco rentável e com foco na sociedade brasileira. Para tanto, foram definidos seis 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; e vi. Integração entre Empregados, Lotéricos e Correspondentes.

3.1.1 Plano Estratégico do Conglomerado 2019-2023

A CAIXA passa por um momento de transformação, com novas prioridades e intensa busca por qualificação de sua atuação.

A Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA vigente, definida para o período de 2019-2023, foi construída com base em seis prioridades estratégicas alinhadas às diretrizes do governo federal, a saber:

- Simplificar, acelerar e melhorar a produtividade com a gestão eficiente de recursos;
- Inovar na gestão de talentos, desempenho e modelos de trabalho;
- Liderar no gerenciamento de riscos, alinhados ao nosso apetite e às melhores práticas de mercado;
- Fortalecer a cultura da Integridade em todos os processos e negócios;
- Aplicar novas tecnologias de forma estruturada e consistente para crescer;
- Aprimorar a gestão do Conglomerado para garantir a complementaridade dos negócios e a sustentabilidade da CAIXA.

A gestão da CAIXA conduziu a revisão de seu plano estratégico, que contou com reforço da Meritocracia, a racionalização da orientação aos seus principais mercados e clientes, além de passar a considerar a ampliação da atuação do Conglomerado CAIXA, com eventual abertura de capital em empresas controladas.

Revisão da Estrutura Organizacional

Após a realização de estudos comparativos com o mercado bancário, a CAIXA reorganizou sua estrutura organizacional para permitir o enfrentamento dos desafios do setor. O novo formato reforça a atuação da CAIXA para os seus principais mercados de atuação, especialmente Habitação, Crédito para os Governos Estaduais e Municipais, além de qualificar o atendimento aos clientes Pessoa Física e Jurídica.

3.1.2 Ações de Governança e Integridade

Dentre as principais medidas adotadas para aprimorar a Governança da CAIXA no ano de 2019, cita-se:

- 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.

Registra-se ainda os protocolos institucionalizados em 2019, quais sejam:

- Pesquisa de Integridade de dirigentes e altos executivos (*Background Check*): trata-se de um sumário de dados consultados em diversas fontes como órgãos públicos e empresas especializadas e de informações dos sistemas internos da CAIXA, como forma de auxiliar a tomada de decisão na nomeação e indicação dos agentes públicos para posições estratégicas no Conglomerado, com o objetivo de resguardar a imagem institucional;
- *Due Diligence* de fornecedores: tem a finalidade de identificar e avaliar riscos de integridade aos quais a CAIXA pode estar exposta nos seus relacionamentos negociais, com base na avaliação do perfil, do histórico, da reputação e

das práticas de prevenção e combate à fraude e corrupção de agentes externos, para subsidiar a tomada de decisão na contratação de fornecedores.

Em 2019, foram finalizados os trabalhos da auditoria forense, realizada pelo Escritório de Advocacia contratado para executar o trabalho de investigação independente, que teve como objetivo apurar possíveis indícios de irregularidades envolvendo empregados e ex-dirigentes. Foi constituído um Comitê Independente para intermediar o contato com esse escritório. Os resultados foram levados a conhecimento da Alta Administração da empresa, o que resultou em trabalhos de Auditoria, apurações de responsabilidade, recomendações para melhorias de controle interno na empresa e, nos casos em que as consequências extrapolam a esfera administrativa/funcional, foram enviadas notificações e ofícios às autoridades competentes (órgãos de defesa do Estado – MPF, CGU e TCU).

Em julho de 2019, com a extinção do Comitê Independente da CAIXA, a responsabilidade de acompanhar o andamento das apurações e das melhorias do controle interno, foram atribuídas à unidade gestora da Integridade.

A implementação das melhorias de controle é acompanhada continuamente pela unidade gestora de Integridade e Controle, com reportes periódicos ao Conselho de Administração, e passa por avaliação de efetividade pela Auditoria após a conclusão de atendimento às Recomendações, passando o resultado a compor os reportes subsequentes à Alta Administração.

3.1.3 Destaques em práticas de Governança e Integridade

Retirada da Ressalva no Balanço da CAIXA

Desde o exercício de 2016, a CAIXA vinha divulgando seus balanços com ressalva por parte dos Auditores Independentes. Neste contexto, um conjunto de atividades foi coordenado pela CAIXA, alinhados à adoção das melhores práticas. Como consequência destas melhorias na estrutura de governança da CAIXA, e tendo sido concluídos os trabalhos realizados, já em junho de 2019, a ressalva da Auditoria Independente foi retirada.

Reconhecimento IG-SEST

Como reflexo do processo de fortalecimento da governança na instituição, em agosto, após avaliação semestral, a CAIXA recebeu, 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, manteve-se no nível I de governança, consolidando o patamar de maturidade já alcançado em relação às práticas de governança corporativa.

O IG-Sest tem o objeto de acompanhar o desempenho da governança das empresas estatais federais, para fins de mensuração do cumprimento dos requisitos legais.

Posicionamento no Ranking BACEN

Em 2019, a CAIXA melhorou a sua posição no ranking de reclamações elaborado pelo BACEN, partindo do 5º lugar em 2018 para o 7º lugar em 2019, demonstrando sua preocupação com a melhoria na qualidade do atendimento.

Esse ranking é publicado desde 2002 pelo BACEN, no qual a primeira posição é ocupada pela instituição financeira com maior número de reclamações, com base nas queixas de clientes.

Para garantir a sustentabilidade do resultado, a CAIXA continua focada na qualidade do atendimento e relacionamento com os clientes e identificação e correção das causas raízes das reclamações.

Revisão do modelo de colegiados

O constante aperfeiçoamento da governança corporativa tem papel vital na proteção da CAIXA e no aprimoramento dos mecanismos de responsabilização dos dirigentes, processo que colabora para maximizar a criação de valor na 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.

Neste sentido, foi aprovada em 2019 a revisão dos Comitês Delegados do Conselho Diretor, modelo de funcionamento e regimentos internos, bem como a constituição dos Comitês de Diretores Executivos, vinculados ao Conselho Diretor, com atuação como instância deliberativa, de qualificação e opinamento.

A aprovação da revisão do modelo de Colegiados da CAIXA proporciona maior qualidade e

segurança à tomada de decisão, observadas as diretrizes a seguir:

- Redefinição da atuação do Conselho Diretor, voltado para o estratégico, concentrando decisões de alto impacto para o Conglomerado CAIXA.
- Fortalecimento dos Comitês Delegados essenciais, especialmente aqueles recomendados pelos órgãos reguladores.
- Diretores Executivos com participação mais ativa na governança, com alçadas de decisão e opinamento prévio em matérias do Conselho Diretor, reequilibrando-se as responsabilidades e propiciando a participação de todos os dirigentes na cadeia decisória.
- Qualificação prévia das matérias, como forma de aumentar a segurança das decisões.
- Reorganização de Colegiados vigentes, revisando sua estrutura e escopo de atuação, de forma a evitar lacunas e/ou sobreposições e melhorar a dinâmica do processo decisório.

Ecosistema de Integridade

A integridade favorece o fortalecimento da imagem da empresa, o aumento da confiança dos stakeholders, o reforço e promoção dos valores institucionais. Visando fortalecer o tema dentro da empresa, foi configurado em 2019 o Ecosistema 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 Ecosistema 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.

Em vez de replicar ou redundar funções de monitoramento e *compliance*, o Ecosistema de Integridade zela para que a estratégia da empresa seja concebida tendo em vista a reputação da CAIXA, coibindo intenções que induzam práticas antiéticas ou ilícitas, ou que violem direitos e interesses legítimos de stakeholders.

Política de Consequências

A Política de Consequências Caixa estabelece princípios e diretrizes norteadores da edição,

divulgação e aplicação de medidas de consequência aos empregados e dirigentes em virtude de condutas e ações de gestão vinculadas ao cumprimento e descumprimento de normas internas e externas, inerentes ao mandato e atividades assumidas e tem o objetivo de fortalecer a governança corporativa, resguardar a imagem institucional e melhorar a efetividade da gestão de riscos, compliance e controles

Detecção e correição

As recomendações oriundas do trabalho de investigação forense realizado pelo Escritório de Advocacia contratado para executar trabalho de investigação independente com objetivo de apurar as alegações que envolveram a CAIXA e averiguar transações com suspeita de ilicitude, com supervisão do Comitê Independente da CAIXA, desencadearam medidas de correição e de mitigação dos riscos apresentados.

Como exemplo, cita-se a aplicação de penalidades disciplinares e encaminhamento das apurações aos órgãos reguladores e de controle, recomendações de melhoria de controles internos na própria instituição, avaliação da necessidade de ajustes e correções nos registros contábeis e divulgação de notas explicativas discorrendo sobre os fatos.

Em 2019, na esfera disciplinar, foram aplicadas as penalidades:

- Advertências: 326 (trezentos e vinte e seis);
- Suspensões: 120 (cento e vinte);
- Rescisões: 156 (cento e cinquenta e seis).

Ressalta-se que, em nome dos princípios que regem a Administração Pública, da qual a CAIXA faz parte, principalmente os princípios da impessoalidade e moralidade, a aplicação de pena disciplinar aos empregados e dirigentes está fundada em elementos probatórios que embasam as decisões e permitam segurança quanto à constatação do cometimento da falta funcional, bem como são assegurados aos empregados investigados os direitos à ampla defesa e ao contraditório.

Na esfera administrativa ética, conforme o Decreto 1.171/94 - Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Decreto 6.029/2007 - que institui o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, existe apenas uma sanção: a Censura Ética. As violações ao

Código de Ética são apreciadas pela Comissão de Ética da CAIXA e encontram-se fundadas nos princípios que descrevem os valores Respeito, Honestidade, Compromisso, Transparência e Responsabilidade, os quais norteiam o comportamento dos empregados e dirigentes da CAIXA.

Os Códigos de Ética e de Conduta da CAIXA, bem como as ementas das deliberações da Comissão de Ética são publicadas no sítio institucional da CAIXA na internet.

Visando reduzir o litígio judicial e diminuir os valores despendidos nos processos, a CAIXA continua executando sua política de conciliação judicial e extrajudicial, realiza o cumprimento espontâneo de certas decisões judiciais e faz a análise das perdas incorridas a fim de mitigar novos litígios de causas semelhantes. Em virtude disto, as ações relevantes não são individualmente divulgadas para não inviabilizar a realização de acordos.

Destaca-se a atuação do Grupo de Trabalho (GT) Força Tarefa *Greenfield* para o atendimento das diligências do Ministério Público Federal.

Para identificar e dar tratamento a irregularidades, foi implantado novo canal de denúncias da CAIXA, com a contratação de empresa especializada em operacionalizar o canal, que por sua vez disponibilizou novo sistema de informação para realizar a gestão da recepção, registro, qualificação, apuração e resposta das denúncias encaminhadas para a CAIXA. A ferramenta assegura anonimato e proteção do denunciante.

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA - PRC

A referida Política estabelece princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários desde o seu primeiro atendimento na CAIXA 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 propicia 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. Com o intuito de atender as recomendações do Banco Central, em 2019 foi elaborado plano de ação, ainda em execução,

que envolveu as áreas de governança, riscos e controle interno, produtos e rede, o que demonstra a transversalidade e importância do tema.

4 ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos (SCI) da CAIXA é constituído pelo conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados por todos os empregados e tem por objetivo promover condições para que a Instituição realize suas atividades de acordo com leis e normas externas a elas aplicáveis além de manter e fornecer informações gerenciais e financeiras confiáveis, mitigando os riscos associados a tais atividades.

A Política de Controles Internos do Conglomerado CAIXA tem como objetivo promover a efetividade e o fortalecimento do SCI, de modo a garantir, com razoável segurança, o alcance dos objetivos do Conglomerado CAIXA, e se alinha ao *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO).

A área de Controles Internos é responsável pela gestão do Sistema de Controles Internos (SCI CAIXA). Entre suas atribuições está o monitoramento do ambiente de controle da CAIXA e de suas subsidiárias, participações e dos planos de previdência complementar patrocinados, a avaliação de *compliance* e a prevenção à lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo.

Dentre as práticas adotadas para a manutenção de um ambiente adequado de controles internos e Compliance estão:

- Estrutura de governança com múltiplos comitês.
- Estrutura de auditoria interna independente e contratação de auditoria externa.
- Manutenção de atividades de controle e risco segregadas.
- Regime de instâncias decisórias com alçadas definidas.
- Políticas abrangentes e regras de conduta para empregados, demais prestadores e atividades sensíveis.
- Código de Ética.
- Programa de Integridade.
- Processos de apuração de responsabilidade e correção definidos e aplicados.

A qualidade e aderência do Sistema de Controles Internos da CAIXA é monitorando continuamente pela área de Controles Internos.

5 FATORES DE RISCO, ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E DE CAPITAL

O controle dos bancos é realizado pelo Banco Central, que tem entre seus objetivos a condução das políticas monetária, cambial, de crédito, e de relações financeiras com o exterior; a regulação e a supervisão do Sistema Financeiro Nacional (SFN); a administração do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e os serviços do meio circulante. Algumas das medidas de controle podem ser de natureza temporária e variar com o tempo, de acordo com as políticas de crédito do governo brasileiro.

A CAIXA encerrou o ano incrementando sua segurança e confiabilidade, com **o índice de Basileia, o maior dentre os pares, de 19,0%**, sendo 8 pontos percentuais superior ao mínimo de 11,0% regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional.

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

A CAIXA mantém estrutura de gerenciamento de risco compatível com o modelo de negócio, natureza das operações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos proporcionais à dimensão e à relevância da exposição aos riscos, adequada ao perfil de risco e capaz de avaliar os riscos decorrentes das condições macroeconômicas e dos mercados em que atua.

Aderente às melhores práticas de gerenciamento de riscos e capital, dispõe de Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA, devidamente aprovada pelo Conselho de Administração e Conselho Diretor, a qual estabelece os princípios e diretrizes norteadores da gestão de riscos e tem como objetivo promover a gestão do risco de crédito, mercado, variação das taxas de juros, operacional, de liquidez e demais riscos relevantes, de forma contínua e integrada, a que o conglomerado CAIXA está exposto, visando manter a exposição a esses riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da instituição, assegurando a solvência, liquidez e sustentabilidade da CAIXA.

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 princípios e as diretrizes do gerenciamento de riscos e de capital da CAIXA, aprovados pelo Conselho de Administração, estão disponíveis ao público no site da CAIXA (<http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/governanca/Paginas/default.aspx>).

A descrição detalhada das estruturas de gerenciamento de riscos e de capital, incluindo responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e modelos, está disponível em (<http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/gerenciamento-riscos>).

Outras informações encontram-se disponíveis no Relatório de Gerenciamento de Riscos e Capital (Pilar3) no endereço <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/gerenciamento-riscos/Paginas/default.aspx>

6 DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Além dos resultados de políticas públicas, o resultado total da CAIXA no exercício de 2019 pode ser consultado no endereço: <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados>.

7 DESCRIÇÃO DA COMPOSIÇÃO E DA REMUNERAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

A CAIXA dispõe de Política de Remuneração de Dirigentes e Conselheiros que estabelece os princípios e diretrizes norteadores da gestão da remuneração dos dirigentes e conselheiros, configurando-a como um instrumento para incentivar a melhoria da performance, o alcance dos objetivos estratégicos e a sustentabilidade dos resultados da Empresa.

A Política contribui para manter a CAIXA economicamente sustentável, em consonância com a Política de Gerenciamento de Riscos, de forma a desestimular comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes para as estratégias de curto, médio e

longo prazos e incentiva a melhoria constante da performance organizacional e dos dirigentes e conselheiros. A avaliação da política de remuneração é realizada a partir do monitoramento de indicadores relacionados à gestão do plano estratégico, ao desempenho organizacional e ao gerenciamento de riscos.

No que tange à remuneração dos dirigentes, no Programa de Remuneração Variável, exercício 2019, constam dois indicadores voltados às políticas públicas, em consonância com as orientações da SEST, quais sejam: "Efetividade da Execução do Orçamento FGTS/Programa Minha Casa Minha Vida faixas 1,5,2, e 3" e "Efetividade do Programa de Políticas Públicas (Efetividade de Contratação e Desembolso em Financiamento e Efetividade de pagamento do Bolsa Família. Destaca-se que, todos os dirigentes, com exceção da área de risco e da tecnologia, são impactados pela performance desses indicadores e, conseqüentemente, impactados no montante a ser distribuído de remuneração variável a cada dirigente.

O montante de remuneração variável pago no exercício de 2019, em sua maior parte, está vinculado aos resultados alcançados no ano base 2018 e às parcelas diferidas relativas a exercícios anteriores.

O montante pago efetivamente aos ocupantes dos cargos diretivos atingiu R\$ 7,8 milhões, enquanto o valor máximo previsto para o exercício foi de R\$9,1 milhões. Destaca-se ainda que no exercício de 2019 não houve aumento da remuneração fixa dos dirigentes em relação ao ano de 2018.

A remuneração do Presidente, Vice-Presidentes, Diretores, Conselheiros de Administração e Fiscal e membros dos Comitês de Auditoria e Independente de Riscos é disponibilizada no endereço <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/comite-remuneracao>.

CONCLUSÃO

A presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa cumpre seu objetivo com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas pela CAIXA, em atendimento ao interesse coletivo que justificou sua criação, com definição dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos.

O Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal subscreve esta Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, atendendo aos objetivos de governança preconizados pela Lei nº 13.303, de 30/06/2016, e seu Decreto de regulamentação, nº 8.945/2016.

Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal