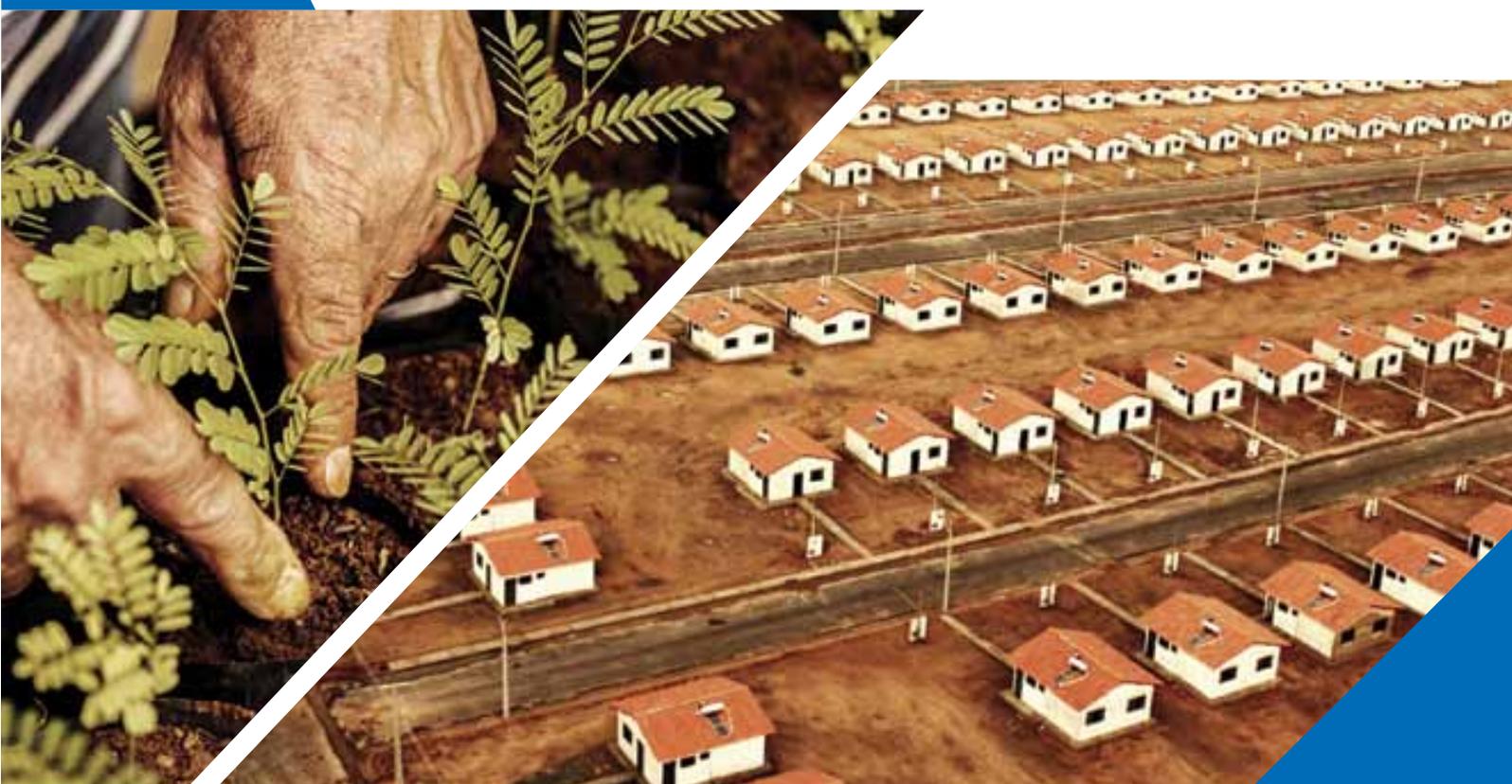




# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE CAIXA 2014





# Sumário

04

**SOBRE ESTE  
RELATÓRIO**

---

06

**O ANO EM  
NÚMEROS**

---

08

**MENSAGEM  
DA PRESIDENTA**

---

10

**A CAIXA**

› Modelo de negócios

14

**GOVERNANÇA,  
GESTÃO E ÉTICA**

- › Visão estratégica
  - › Estrutura de governança
  - › Políticas e ferramentas de gestão
  - › Gestão de riscos
- 

24

**QUEM FAZ  
A CAIXA**

---

30

**DEDICAÇÃO  
AO CLIENTE**

---

34

**RESULTADO  
ECONÔMICO-  
FINANCEIRO**

42

**MAIS QUE UM  
BANCO**

- › A serviço do cidadão
  - › Incentivo à cultura e ao esporte
- 

50

**RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL**

- › Sustentabilidade nos negócios
  - › Fundo Socioambiental CAIXA
  - › Desenvolvimento do território
  - › Ecoeficiência na operação
- 

66

**ÍNDICE GRI**

- › Anexo
- › Relatório de asseguração
- › Informações corporativas
- › Créditos

## Sobre este relatório

Baseado em seus temas mais relevantes de gestão, o Banco presta contas à sociedade sobre sua estratégia, os projetos e os resultados do negócio em 2014

Pelo sétimo ano consecutivo, a CAIXA apresenta seu desempenho social, ambiental e de negócios por meio deste *Relatório de Sustentabilidade*. O documento se baseia nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4 (opção Abrangente), e cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014, prestando contas à sociedade sobre a gestão, a estratégia e os principais resultados e perspectivas do Banco. [GRI G4-28](#), [G4-32](#)

Dando continuidade ao processo de adesão às novas diretrizes GRI, o conteúdo do relatório abrange indicadores e aspectos relacionados aos 11 temas mais relevantes (materiais) da Instituição, mapeados por meio de consultas a clientes, fornecedores, empregados, governo e poder público, lotéricos, organizações parceiras e correspondentes CAIXA Aqui (*leia mais na p.51*). [GRI G4-18](#)

Os temas considerados materiais abrangem aspectos como relacionamento com o cliente, educação financeira, ética e integridade e a atuação da CAIXA como parceira estratégica do governo federal em programas sociais e de transferência de renda. Para 2015, é prevista uma atualização da matriz de materialidade.

Os indicadores GRI reportados abrangem todas as operações administrativas e agências da CAIXA no Brasil. Não foram identificadas limitações relacionadas aos aspectos tornados públicos neste relatório. As informações reportadas foram verificadas por auditoria independente (Ernst & Young), contribuindo para a exatidão e a coerência da prestação de contas à sociedade brasileira.

Além desta versão impressa/PDF, disponível em inglês, português e espanhol na internet, a CAIXA disponibilizará o relatório em áudio e em versão *website*. Para acessá-lo, visite <http://www.caixa.gov.br/sustentabilidade/relatorios-de-sustentabilidade/Paginas/default.aspx>.

Ainda será lançada uma versão impressa resumida, com os principais destaques referentes a 2014. Em caso de dúvidas e sugestões sobre o conteúdo desta publicação, entre em contato pelo *e-mail* [gersa03@caixa.gov.br](mailto:gersa03@caixa.gov.br). [GRI G4-31](#)



## O ano em números

Investimentos na comunidade, recorde de unidades habitacionais, evolução do crédito e aumento da base de clientes: conheça os indicadores que refletem a atuação da CAIXA em 2014

## Mercado

### PARTICIPAÇÃO DE MERCADO (%)

CRÉDITO (GERAL)

19,8

HABITAÇÃO

67,7

POUPANÇA

35,7

FUNDOS DE INVESTIMENTO

8,5

**R\$ 1,8 trilhão**

em ativos administrados, garantindo ao Banco a posição de

**3ª maior**

instituição financeira do País

**2,56%**

foi o índice de inadimplência em 2014, abaixo da média de mercado (2,88%) e do ano anterior

### NEGÓCIOS E PROGRAMAS

**R\$ 7,1 bi** em lucro líquido

**R\$ 6,6 bi** em resultado operacional, 27,7% acima de 2013

**16,1%** foi o índice de Basileia apurado

### CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA

**R\$ 605 bi**

DE SALDO, ALTA DE

**22,4%**

EM UM ANO

### LOTERIAS CAIXA

**R\$ 13,5 bi**

ARRECADADOS

**R\$ 5,2 bi**

DESSE TOTAL DESTINADOS A PROGRAMAS SOCIAIS GOVERNAMENTAIS

### IMPACTO POSITIVO

**R\$ 689,6 bi**

INJETADOS PELA CAIXA NA ECONOMIA BRASILEIRA

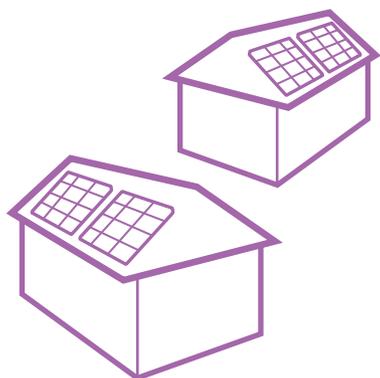
**R\$ 89,4 mi**

INVESTIDOS EM CULTURA

**R\$ 236 mi**

APLICADOS EM PATROCÍNIOS ESPORTIVOS





MINHA CASA MINHA VIDA

**R\$ 35,9 bi**

EM CONTRATAÇÕES

**530,9 mil**

UNIDADES ENTREGUES



FSA  
CAIXA

**R\$ 14,5 milhões** investidos em projetos de ecoeficiência, preservação ambiental e desenvolvimento do território



COMPLIANCE

**38.466**

empregados contemplados por treinamentos anticorrupção

**96,58%**

dos empregados assinaram termo de ciência do Código de Ética da CAIXA

**3,5 mil**

ações de auditoria realizadas em agências, diretorias, gerências e superintendências



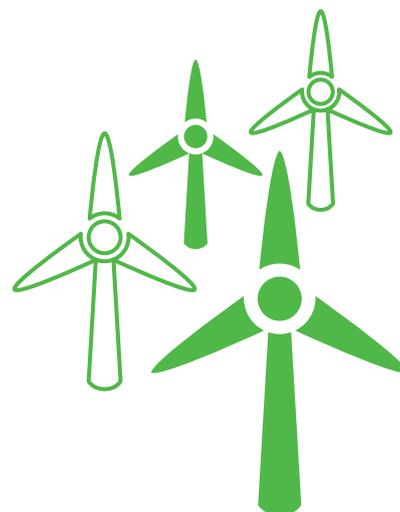
BOLSA FAMÍLIA

**R\$ 27,1 bi**

EM PAGAMENTOS EM 2014

**14 mi**

DE FAMÍLIAS ATENDIDAS



ECOEFIÊNCIA

**25 GWh**

foi a economia total gerada pela Campanha+Eficiência, executada nas operações em todo o Brasil durante 2014

**120 agências e edifícios**

CAIXA integrados a sistema de monitoramento remoto do consumo de energia



FGTS

**R\$ 104 bi**

DE ARRECADAÇÃO BRUTA

**132,7 mi**

DE CONTAS ATIVAS

GENTE

**78,3 milhões** de clientes, alta de **9,3%** em um ano

**168.203** colaboradores, aumento de **2,38%** no quadro

**R\$ 51.298.938,05** investidos na qualificação e no treinamento de funcionários

# Mensagem da presidenta

GRI G4-1

Em mais um ano de resultados marcantes na história da CAIXA, combinamos a expansão da rede à ampliação responsável dos nossos negócios

Presente há mais de um século e meio na vida dos brasileiros, a CAIXA experimentou, nos últimos anos, um ciclo de crescimento que mobilizou centenas de milhares de colaboradores e parceiros de negócios nos quatro cantos do País.

A empresa antecipou em sete anos a meta de “estar entre os três maiores bancos brasileiros até 2022, mantendo o papel de parceiro estratégico do Governo Federal na implantação de políticas públicas”. A CAIXA é, hoje, a terceira maior instituição financeira em ativos do Brasil.

Como um dos principais bancos públicos do País e da América Latina, entendemos que o sucesso dos negócios vai além do bom desempenho financeiro. Trabalhamos para estimular a sustentabilidade no setor financeiro e disseminá-la como um critério de gestão inegociável para todas as operações da CAIXA.

A CAIXA manteve durante o ano de 2014 o foco na gestão responsável da oferta de crédito, na expansão da rede de atendimento, na qualificação de empregados e na modernização dos ativos. Na perspectiva do desenvolvimento sustentável, conduziu programas que fomentam a inclusão social, o empreendedorismo respon-

sável e o desenvolvimento urbano, com foco em saneamento, infraestrutura e habitação.

Como agente operador de benefícios sociais e de programas de transferência de renda do Governo Federal, reiteramos a posição da CAIXA de parceira estratégica do estado brasileiro. Ao fim da segunda fase do Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV – 2011/2014) o banco contratou 3.755.128 unidades habitacionais, realizando o sonho da casa própria de muitas famílias brasileiras, ao tempo em que propiciou o aquecimento da economia por meio da construção civil.

Em 2014, foram entregues 530,9 mil unidades habitacionais, beneficiando mais de 2 milhões de brasileiros, e na fase III do MCMV, a meta é alcançar mais 3 milhões de unidades até o final de 2018. Os projetos residenciais do Minha Casa Minha Vida estão orientados à observação de critérios socioambientais desde o seu planejamento até a sua execução, tais como o uso de madeira de origem legal, sistemas individualizados de medição de água e gás, aquecimento solar e acessibilidade.

Com mais de uma década de existência, o Programa Bolsa Família,

operado pela CAIXA e alinhado ao Plano Brasil sem Miséria, tem relevante papel no combate à pobreza e miséria extrema, por meio da transferência de renda para mais de 14 milhões de famílias.

Os investimentos para alavancar a presença da rede permitiram à CAIXA encerrar o ano com 67,7 mil pontos de atendimento, entre agências, postos de atendimento, correspondentes e unidades móveis. O destaque de 2014 foi a entrada em operação da agência-barco Ilha do Marajó, que em seus primeiros meses foi responsável por mais de nove mil atendimentos no Pará. Em 2015, municípios e distritos às margens do lago de Sobradinho, na divisa dos estados da Bahia e Pernambuco, receberão a visita da agência-barco Rio São Francisco, o que confirma nosso compromisso com a inclusão bancária e o estímulo à cidadania, atuando como  *muito mais que um banco*.

Os resultados da empresa comprovam a assertividade do planejamento. Com lucro líquido de R\$ 7,1 bilhões, aumento de 5,5%, em relação a 2013, a CAIXA encerrou o ano de 2014 com R\$ 605 bilhões de saldo na carteira de crédito ampliada, uma alta de 22,4%. Por meio desse

segmento, a CAIXA foi responsável por impulsionar o mercado de crédito brasileiro em 36,1%, mantendo linhas de financiamento competitivas e acessíveis para empresas e famílias, mesmo em um cenário de crescimento moderado da economia.

Em sintonia com resolução do Banco Central do Brasil, a empresa avançou na elaboração da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que formaliza compromissos já trabalhados há pelo menos uma década em temáticas socioambientais, com inovações e produtos sustentáveis, análises de risco socioambiental na oferta de crédito e controle de impactos nas operações diretas, entre outros. Além de cumprir a norma do Bacen, a política, lançada em 2015, reflete nosso objetivo de manter a CAIXA como empresa pública de referência no setor financeiro.

No modelo de negócios, a CAIXA aposta na incorporação de critérios de sustentabilidade que abarcam desde programas como o crédito rural até a concessão de crédito para grandes projetos e financiamentos. Como signatária dos Princípios do Equador, são observadas a conformidade social, trabalhista e ambiental nas operações de contratação de crédito, considerando a natureza,

os impactos e riscos potenciais dos negócios de nossos clientes.

Além disso, somos o único banco do País a oferecer soluções financeiras para cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos. Em 2014, realizamos a primeira emissão de créditos de redução de carbono para um projeto da carteira de financiamentos, em conjunto com as Nações Unidas. Por meio dessas iniciativas, a empresa sinaliza o pioneirismo em trazer para o Brasil políticas que alinhem os negócios do setor financeiro à busca por soluções inovadoras para os desafios da atualidade.

Todas essas ações têm um diretor claro, expresso como um dos valores corporativos primordiais: reconhecer o quanto a CAIXA e o nosso trabalho são importantes para a sociedade brasileira. É por isso que investimos permanentemente em qualificar as relações que mantemos com a sociedade e com os mais de 78 milhões de clientes, por meio da valorização de colaboradores e do desenvolvimento de uma cultura de alto desempenho.

Em 2014, foram investidos mais de R\$ 51,2 milhões no treinamento e na educação dos 100,6 mil empregados. Paralelamente, demos

continuidade a um movimento de transformação cultural, objetivando a racionalização de gastos, o aprimoramento de processos e o aumento da produtividade. Durante o ano de 2014, foram duplicados os investimentos em tecnologia da informação, com reflexos que vão da automação bancária até a modernização do parque tecnológico, com foco em eficiência energética e gestão responsável de resíduos.

Vê-se, portanto, que integrar o grupo de líderes do setor bancário brasileiro é consequência de trabalho árduo, diário e contínuo, que envolve todas as etapas do nosso negócio. Estamos empenhados em manter essa posição nos próximos anos, sempre enfrentando os desafios que se apresentam, com disciplina e integridade e, sobretudo, honrando a confiança que os brasileiros depositam na CAIXA.

Boa leitura.

**Miriam Belchior**  
Presidenta da Caixa

## A CAIXA

Com mais de 78 milhões de pessoas em sua base de clientes, o Banco ultrapassou a marca de R\$ 1 trilhão em ativos financeiros em 2014, firmando-se como o terceiro maior do País



Criada em 1861, pelo imperador Dom Pedro II, a CAIXA é hoje o terceiro maior banco do Brasil em ativos e um dos cinco maiores da América Latina. Com sede e foro em Brasília, a Instituição é vinculada ao Ministério da Fazenda e atua como parceira estratégica do Governo Federal nos segmentos de infraestrutura, habitação e saneamento básico, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do País. [GRI G4-3](#), [G4-5](#), [G4-7](#)

Além de prestar serviços bancários para 78,3 milhões de correntistas e poupadores, o Banco construiu, em 154 anos de história, uma relação de parceria com o cidadão e o trabalhador brasileiro, operando benefícios trabalhistas e programas sociais, de transferência de renda e de crédito inclusivo – como o Minha Casa Minha Vida, o Bolsa Família, o Seguro-Desemprego e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). [GRI G4-4](#)

A Instituição também opera fundos governamentais – como Programa de Financiamento Estudantil (Fies), Fundo Garantidor de Habitação Popular e Fundo de Desenvolvimento Social – e atua na gestão das loterias federais, que contribuem com recursos arrecadados para ações sociais do Governo Federal. Também oferece crédito produtivo orientado e soluções financeiras para produtores rurais, empresas e organizações comprometidas com o desenvolvimento sustentável.

Pautada por seu Plano Estratégico, traçado para o período 2012-2022, a CAIXA reforça sua missão de empresa pública na promoção da cidadania e do desenvolvimento dinamizando a economia nacional: em 2014, o Banco injetou R\$ 689,6 bilhões no País por meio de contratações de crédito, distribuição de benefícios sociais, investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal e destinação social das loterias, entre outros aportes. [GRI G4-9](#), [G4-EC8](#)

Outras frentes importantes nos últimos anos foram a expansão da rede de atendimento, que em 2014 permitiu

## Missão [GRI G4-56](#)

Atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

## Visão [GRI G4-56](#)

Estar entre os três maiores bancos brasileiros até 2022, mantendo a liderança como agente de políticas públicas.

## Valores [GRI G4-56](#)

- Nosso trabalho é importante para a sociedade
- Temos orgulho de trabalhar na CAIXA
- Juntos podemos mais
- Nossas atividades são pautadas pela ética
- Respeitamos as ideias, as opções e as diferenças de toda a sociedade
- A liderança se faz pelo exemplo
- Somos inovadores no que fazemos

à Instituição alcançar 100% dos municípios brasileiros, e o fortalecimento do quadro de colaboradores, que alcançou a marca de 168.203 pessoas – entre empregados ativos, prestadores de serviço, estagiários, jovens e adolescentes.

Durante o ano, a CAIXA registrou lucro líquido de R\$ 7,1 bilhões, 5,5% acima do ano anterior, e atingiu a marca de R\$ 1,1 trilhão em ativos próprios, conquistando, assim, o terceiro lugar no setor bancário nacional. Internamente, alcançou índice de eficiência operacional de 55,9%, reflexo da maturação de investimentos dos últimos anos e da boa saúde financeira do negócio.

## MODELO DE NEGÓCIOS

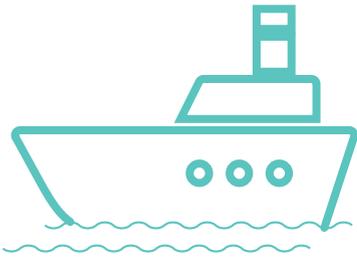
[GRI G4-6](#), [G4-8](#)

Os negócios da CAIXA estão presentes em todo o território nacional e, também, no exterior, impactando a vida de clientes e parceiros com os mais variados perfis, expectativas e necessidades. No intuito de expandir sua presença de mercado, o Banco desenvolveu nos últimos três anos o Programa de Expansão da Rede, que resultou na inauguração de 107 novas agências em 2014, 20% delas

em municípios de baixa densidade ou economicamente desfavorecidos.

Ao fim do ano, alcançou-se a marca de 67,7 mil pontos de atendimento, em modalidades de agências, postos, correspondentes, agências-barco e caminhões-agência. As opções oferecidas respondem ao desafio de alcançar a população em regiões de difícil acesso, como a do Rio Solimões (AM) e do Marajó (PA) – que desde 2014 conta com uma agência-barco, responsável por mais de 9 mil atendimentos em seus primeiros meses de operação. [GRI G4-13](#), [G4-FS13](#)

As novas unidades são construídas seguindo diretrizes de eficiência energética, redução de custos, qualidade de gestão, acessibilidade e bem-estar para empregados, clientes e colaboradores (*leia mais na p.65*). A expansão geral da rede prevê, ainda, a operação de mais uma agência-barco em 2015 e a contratação de mais caminhões, com 26 veículos em operação até o fim do ano.



## Agência-barco Rio São Francisco

Destinada a uma população de 140 mil pessoas, atenderá diversos municípios e distritos na região do São Francisco, às margens do lago de Sobradinho (BA), incluindo Casa Nova e seus distritos de Santana do Sobrado e Pau-a-pique; Remanso e seu distrito de Bem Bom; Pilão Arcado; Sento Sé e seus distritos de Piri e Piçarrão; e a própria cidade de Sobradinho.

## Rede de atendimento

**3.391**  
AGÊNCIAS

**13.250**  
CORRESPONDENTES LOTÉRICOS

**814**  
POSTOS DE ATENDIMENTO  
BANCÁRIO (PAB)

**16.779**  
TERMINAIS DA REDE  
BANCO24HORAS

**2**  
AGÊNCIAS-BARCO (+1 EM 2015)

**18.211**  
CORRESPONDENTES CAIXA AQUI

**18**  
UNIDADES MÓVEIS  
(CAMINHÕES)

**3.224**  
POSTOS DE ATENDIMENTO  
ELETRÔNICO (PAE)

### COBERTURA DA REDE GRI G4-9, G4-FS13

Tipo	Total	Qtde. em municípios de média/alta densidade
Agências	3.391	1.103 (32,53%)
PAE	3.224	883 (27,39%)
Correspondentes bancários	18.211	5.914 (32,47%)
Unidades lotéricas	13.250	6.182 (46,66%)



## CAIXA Internacional

A Caixa iniciou sua atuação em serviços internacionais em 2004, oferecendo remessas, e conta hoje com operações de câmbio, remessas internacionais, produtos e serviços de comércio exterior, crédito imobiliário para emigrantes e solicitação de saques do FGTS. Atualmente, possui escritórios de representação em Caracas (Venezuela), Tóquio (Japão) e Nova Jersey (Estados Unidos).

Em 2005, a CAIXA iniciou parcerias com bancos internacionais que tinham brasileiros em sua carteira de clientes, com o objetivo de atuar de maneira mais próxima às comunidades brasileiras no exterior. O serviço de saque do FGTS, prestado nas agências da CAIXA, foi também estendido aos trabalhadores que vivem fora do País. O serviço é fruto da parceria com o Ministério das Relações Exteriores e do apoio do Ministério do Trabalho e Emprego, permitindo que o trabalhador com esse direito resgate o FGTS em 42 postos consulares espalhados por Ásia, América e Europa. Mais postos serão agregados em 2015. Entre os destaques internacionais em 2014 estão:

- Memorando de entendimento com o Iwata Shinkin Bank (ISB) – assinado a fim de viabilizar operações de negócios com empresas brasileiras que pretendem investir no Brasil.
- Memorando de entendimento com o Escritório Regional da ONU, Habitat da América Latina e Caribe – a ideia é trocar experiências e cooperar mutuamente em projetos de desenvolvimento urbano, cooperação

técnica e ações do Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local.

- Acordo de cooperação bilateral com o grupo público francês Caisse des Dépôts et Consignations – com validade de dois anos, prevê que as instituições troquem experiências de negócios e desenvolvimento urbano, social e imobiliário.

## Programas sociais e de transferência de renda

Como parceira estratégica do governo federal, a CAIXA desenvolve programas de apoio ao trabalhador – PIS, Seguro-Desemprego, Defeso Pescador Artesanal, Garantia Safra e outros – e crédito produtivo, além de operar programas de transferência de renda que têm foco na erradicação da pobreza e na promoção da cidadania (*leia em Mais que um Banco, p.42*).

## Loterias CAIXA

Desde 1970, a CAIXA se orgulha de trabalhar na administração das loterias federais, hoje com dez modalidades de jogos, arrecadando recursos para programas sociais. Dos R\$ 13,5 bilhões arrecadados em 2014, R\$ 5,2 bilhões foram transferidos a programas federais nas áreas de esporte, cultura, segurança pública, educação, seguridade social e saúde (*veja quadro*).

## Pessoa jurídica GRI G4-FS6

A CAIXA oferece linhas de negócios específicas para as categorias de Média e Grande Empresa (MGE), Micro e Pequena Empresa (MPE), Operações Internacionais e Governo e Judiciário, obedecendo às necessidades regionais e aos segmentos econômicos e portes dos parceiros de negócios (*leia mais na p.35*).

# R\$ 5,3 bilhões

Em operações de câmbio e capital de giro para financiamento à exportação executados pela CAIXA em 2014, reforçando a estratégia de aumentar a presença global do negócio e fomentar o comércio exterior

# R\$ 383,9 milhões

Captados pelo Programa de Remessas Internacionais, por meio dos bancos correspondentes e parceiros, 18,5% acima de 2013

## CAIXAPAR GRI G4-17

Autorizada pela Medida Provisória nº 443/2008, a CAIXA Participações S.A. (CAIXAPAR) é uma subsidiária da Empresa com negócios de participações em outras sociedades, com foco em setores e atividades complementares ou similares. Entre as empresas de que a CAIXA adquiriu ações e participação estão CAIXA Seguros, Banco PAN, Capgemini e Elo Serviços. A carteira de participações alcançou R\$ 4.188 milhões em 2014.

DESTINAÇÃO DAS LOTERIAS (em R\$ milhões)	2012	2013	2014
Destinação social	3.780	4.162	5.248
Prêmios	3.750	4.046	4.421
Tributos	933	1.009	1.131
Despesas de custeio e manutenção	2.028	2.198	2.733
Arrecadação total	10.490	11.415	13.533

## Governança, gestão e ética

Planejamento de longo prazo,  
transparência nas decisões e  
excelência na conduta empresarial  
são os direcionadores das  
práticas de gestão da Empresa



A CAIXA tem como principal compromisso posicionar-se como instituição de referência em práticas de governança, conduta e transparência no setor financeiro brasileiro. Para isso, seu modelo de gestão reúne políticas, estruturas, canais de comunicação e procedimentos que permitem o gerenciamento de riscos, a prestação de contas e a garantia de conformidade em todas as atividades. Entre os principais documentos de referência estão o Estatuto Social – revisado em 2014 –, o Código de Ética e as Políticas de Atuação estabelecidas.

**GRI G4-56, G4-57**

Em linha com o Decreto nº 6.021/2007 – que criou a Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR)

–, a governança do Banco é norteada por sete princípios: Transparência; Equidade; Prestação de contas; Responsabilidade Social Empresarial; Conformidade; Gestão estratégica de riscos; e Sustentabilidade.

## VISÃO ESTRATÉGICA

**GRI G4-2, G4-42**

Revisado pela liderança para cobrir o período 2012-2022, o Plano Estratégico CAIXA 2012-2022 é o principal instrumento a direcionar a CAIXA rumo ao cumprimento de sua Missão, sua Visão e seus Valores, com um Mapa Estratégico que define objetivos, pilares, indicadores e metas.

Fruto do rápido crescimento, em 2014, o Banco conquistou a terceira

posição nacional em ativos no *ranking* do Banco Central, o que cumpre antecipadamente a visão de futuro. O desafio para os próximos anos será manter essa posição.

Há dois anos, foram elaboradas as Aspirações das Vice-Presidências – conjunto de ações e metas para o atendimento dos objetivos estratégicos, usado para a construção de planos táticos de negócios dos próximos três anos.

O principal avanço durante 2014 foi o início da revisão do Plano Executivo (PEX) 2012-2015, com participação de diferentes áreas e gerências, com 11 propostas de projetos elaboradas até o fim do ano. Como principal resultado, será lançado o PEX 2016-2019.



### VISÃO DE FUTURO

Em 2014, a CAIXA iniciou a revisão de seu Plano Executivo, com propostas e indicadores para alcançar os resultados estratégicos.

**METAS E COMPROMISSOS** GRI G4-2

<b>Meta para 2014</b>	<b>Status</b>	<b>Perspectiva</b>
Publicar o inventário de emissões da CAIXA no Registro Público de Emissões	Concluído	
Consolidar programa geral de engajamento de fornecedores, conforme previsto no Plano de Compras Sustentáveis	Iniciado	Finalização prevista para 2017
Adequar os produtos e serviços já existentes ou desenvolver novos, com viés socioambiental	Concluído	
Inaugurar 200 novas agências	Concluído	Houve alteração na meta (para 107 unidades), que foi atingida
Instalar mais uma agência-barco, no Rio São Francisco	Concluído	Instalada e ainda não inaugurada
Realizar piloto de Capacitação para Rede Parceria em meio aos lotéricos já atuantes	Concluído	
Implementar primeiro ciclo da sistemática de avaliação de desempenho para empregados CAIXA	Em implantação	Finalização prevista para maio de 2015
Incluir no edital do próximo concurso conteúdos do Código de Conduta dos Empregados CAIXA	Demanda cancelada	
Aumentar em 5,17% a arrecadação das Loterias, comparado a 2013, resultando em um total de R\$ 11,8 bilhões	Concluído	
Até o final do primeiro semestre de 2014, quando se encerra o ano safra 2013/2014, arrecadar o volume de R\$ 3,7 bilhões em recursos aplicados em operações de crédito rural, destinadas a produtores, cooperativas e agroindústrias	Concluído	
Adquirir 50 mil estações de trabalho	Não concluído	Atraso no processo licitatório
Adquirir 16 mil notebooks	Não concluído	Fracasso no primeiro pregão e opção por compra conjunta com o Banco do Brasil
Adquirir 6 mil equipamentos de autoatendimento	Demanda cancelada	
Adquirir 15,4 mil terminais financeiros lotéricos	Concluído	
Disponibilizar Carteira Virtual CAIXA, além de novos aplicativos para <i>smartphones</i> e <i>tablets</i>	Não concluído	Demora na especificação contábil pelos gestores do negócio e atrasos na entrega da fábrica
Ampliar a oferta de serviços para o <i>mobile banking</i>	Concluído	
Finalizar a migração da Centralizadora Nacional de Operações de TI do Rio de Janeiro e migrar todo o ambiente da Centralizadora de São Paulo	Concluído	
Atender 3,7 milhões de famílias no Programa Minha Casa Minha Vida	Não concluído	Houve alteração na estratégia
Ampliar a atuação da CAIXA nas escolas públicas e privadas, expandindo as turmas do projeto Poupançudos nas Escolas	Concluído	
Expansão da atuação CAIXA na América do Sul, ampliando o atendimento do FGTS, com quatro novos postos consulares: Buenos Aires, La Paz, Assunção e Montevidéu	Concluído	

## Programa de Transformação CAIXA+10

Em 2012, a CAIXA iniciou a segunda etapa do Movimento CAIXA+10, com a avaliação e atualização do seu modelo de gestão – composto dos elementos Estrutura, Governança, Estratégia, Processos e Cultura –, a fim de concretizar o Plano Estratégico da Instituição.

Desde o início da implantação dos ajustes do modelo de gestão, em abril de 2013, a CAIXA vem realizando pesquisas para capturar a percepção dos empregados sobre o processo. Já foram realizadas cinco avaliações, sendo que, nas pesquisas de 2014, participaram 4,4 mil pessoas, em junho, e mais de 7,6 mil, em dezembro.

Os resultados indicam alto índice de mobilização no contexto dos ajustes do modelo de Gestão CAIXA, avanços em relação à inovação e a alguns princípios do Modelo – como responsabilização por resultados, foco no cliente e integração – e engajamento das lideranças e empregados no cumprimento das Aspirações das Vice-Presidências. Outros, como percepção de agilidade nas tomadas de decisão, cultura de eficiência, desenvolvimento de líderes e reconhecimento e meritocracia, permanecem desafiadores.

Em 2014, não foi aplicada a pesquisa para mensuração do Índice de Saúde Organizacional (OHI, do inglês Organizational Health Index). Na última edição, de 2013, foi apurado índice de 53, aumento de cinco pontos percentuais em comparação ao resultado de 2012 (48).

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI G4-34

Em linha com o Estatuto Social, são órgãos de administração da CAIXA o Conselho de Administração, o Conselho Diretor, o Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros e o Conselho de Fundos Governamentais e Loterias.

O Conselho de Administração é composto de sete conselheiros, nomeados pelo Ministro de Estado da Fazenda, sendo quatro indicados pelo ministro – dentre eles, o presidente do Conselho e seu substituto; o presidente da CAIXA, que não pode assumir a Presidência do Conselho de Administração, mesmo que interinamente; um conselheiro indicado pelo ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão; e um conselheiro representante dos empregados.

A participação de representantes dos empregados no Conselho de Administração decorre de alteração no Estatuto da CAIXA, Decreto nº 8.199, de 26/02/2014. Esses conselheiros – titular e suplente – foram empossados em 26/03/2014 e são os primeiros representantes dos empregados nesse colegiado. [GRI G4-37](#)

O Conselho Diretor é responsável pela gestão e representação da CAIXA e é constituído pelo presidente da CEF, que o preside, e por até dez vice-presidentes, nomeados e demitidos *ad nutum* pelo Presidente da República, por indicação do ministro da Fazenda, sendo consultado o Conselho de Administração.

O Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros é órgão colegiado deliberativo, responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à gestão de ativos de terceiros. Já o Conselho de Fundos Governamentais e Loterias é responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluindo o FGTS.

Os órgãos de administração da CAIXA são integrados por brasileiros residentes no País, dotados de reputação ilibada e de notórios conhecimentos, inclusive sobre as práticas de governança corporativa, além de experiência e capacidade técnica compatíveis com o cargo, observados os requisitos específicos dispostos no Estatuto. [GRI G4-40](#)

Ajustes no modelo de gestão fazem parte do Programa de Transformação CAIXA+10, cuja segunda etapa foi iniciada em 2012.

## Conheça

Nossa estrutura de governança corporativa em mais detalhes no Anexo

# 96,58%

dos empregados assinaram eletronicamente o termo de ciência do Código de Ética até o fim de 2014

## Acesse

Conheça nossas políticas em <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/governanca/Paginas/default.aspx>

Além desses colegiados, há comitês e comissões de caráter estatutário, responsáveis pelo assessoramento da liderança na tomada de decisão: Comitê de Auditoria, Comitê de Remuneração, Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro, Comitê de Compras e Contratações, Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação e Comissão de Ética. **GRI G4-35, G4-36**

A CAIXA conta, ainda, com 11 Comitês Delegados do Conselho Diretor, de caráter deliberativo e propositivo, formados pelo presidente e vice-presidentes, para agilizar o processo decisório em temas de sua competência: Compras e Contratações, Ativos e Passivos, Crédito e Negócios, Risco e Capital, Corporativo, Governo, Varejo, Atendimento, Eficiência, Pessoas e Tecnologia.

Como parte de seu sistema de governança corporativa, a CAIXA dispõe de instrumentos que asseguram a inibição de conflitos de interesses entre suas diversas instâncias de gestão. Além das regras relativas à não participação dos vice-presidentes das áreas segregadas como membros do Conselho Diretor, o Estatuto da CAIXA contém outras regras de segregação de funções que devem ser observadas pelos órgãos de administração. **GRI G4-41**

Em linha com as boas práticas de governança, a CAIXA dispõe de colegiados e unidade específica que executam as atribuições relativas à supervisão e à fiscalização da gestão dos administradores da CAIXA, além dos órgãos de fiscalização e controle externos: Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Auditoria Interna. Suas atribuições estão descritas no Estatuto da CAIXA.

### **POLÍTICAS E FERRAMENTAS DE GESTÃO** **GRI G4-45, G4-56**

Para assegurar a eficiência, a ética, a integridade e a boa conduta em todas as suas práticas, a CAIXA

dispõe de normas, políticas, canais e iniciativas que permitem aos empregados e líderes atuar em sintonia constante com os Valores, a Missão e a Visão do negócio.

No eixo de políticas, há mais de 20 documentos, aprovados e validados pela alta administração, que orientam os processos internos e o relacionamento com agentes externos, com destaque para as políticas Ambiental; de Responsabilidade Social Empresarial; de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro; de Risco de Crédito do Tomador/Operação; de Relacionamento com Fornecedores; e de Atendimento ao Cliente, entre outras. **GRI G4-42**

Há dez anos, a CAIXA mantém políticas relacionadas a aspectos de sustentabilidade e, em 2014, avançou na elaboração de sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), em linha com a Resolução CMN n.º 4.327/14, do Banco Central. O documento deve ser lançado em 2015, após aprovação formal do Conselho de Administração da Instituição, junto com um plano de ação específico para o assunto (*leia mais no infográfico da p.50*). **GRI G4-36, G4-42**

Outro importante documento de referência é o Código de Ética da CAIXA, publicado pela primeira vez em 2002 e hoje em sua 34ª versão. Com ênfase nos valores Respeito, Honestidade, Compromisso, Transparência e Responsabilidade, o documento norteia a gestão da ética no Banco, balizada segundo as recomendações da Comissão de Ética Pública e diretrizes de visão do controle externo preconizadas pelo Tribunal de Contas da União. Questões relacionadas a direitos humanos são analisadas à luz do Código de Ética, e, além dele, o Banco mantém regulamento de pessoal com proibição a comportamentos que violem tais direitos. **GRI G4-56**

Em conformidade com o Código de Ética da Administração Pública Federal e com a Resolução CMN n.º

## Comissão de Ética GRI-G4-57

Órgão estatutário autônomo, de caráter deliberativo, é responsável por orientar, aconselhar e avaliar a ética profissional de dirigentes e empregados. Composto de três membros titulares e três suplentes, escolhidos entre os empregados do quadro permanente, designados pelo presidente da CAIXA, sendo um deles indicado como presidente, acolhe denúncias e apura ocorrências sobre condutas antiéticas e transgressões de normas, abrangendo todas as unidades e operações no Brasil. Empregados e clientes podem registrar manifestações sobre aspectos como assédio moral,

corrupção, nepotismo, suborno, e várias formas de discriminação.

Por meio do Sistema de Gestão da Ética, o grupo controla as demandas e emite relatórios, disponibilizados para empregados a fim de aprimorar o conhecimento interno sobre o tema. Questões relacionadas a direitos humanos são analisadas em sintonia com o Código de Ética. A comissão adota o rito processual ético definido na Resolução nº 10, de 29/09/2008, da Comissão de Ética Pública, não havendo diferenciação no tratamento em função da natureza da ocorrência.



## Pró-Ética

Desde 2012, a CAIXA faz parte do Cadastro Empresa Pró-Ética, que difunde políticas e ações para criação de um ambiente corporativo íntegro para os setores público e privado GRI G4-15

2554/1998 – art. 4º, o texto sistematiza valores éticos que devem nortear a condução do negócio e o relacionamento com interlocutores internos e externos. Sua divulgação é feita para todos os empregados e a liderança, que assinam termo de ciência anualmente. Desde 2006, conteúdos de ética fazem parte do edital do Concurso para Técnico Bancário. Os valores do Código de Ética constam dos editais de licitações da CAIXA.

No ambiente da Universidade CAIXA (*leia mais em Quem faz a CAIXA, p.26*), há uma verificação de conhecimento sobre o Código de Ética, parte da trilha fundamental dos empregados admitidos. Em 2014, 4.235 pessoas passaram pelo teste, contra 10.103 em 2013.

### Conduta empresarial

**GRI G4-41, G4-56, G4-57, G4-HR9**

A CAIXA segue diretrizes do Código de Conduta da Alta Administração Federal, cujo princípio é o comportamento ético em todas as decisões, práticas e relações mantidas pela organização. No código, há capítulos para tratar dos segmentos de gestão de ativos de terceiros, controladoria e risco, bem como operações de tesouraria. O processo de licitações possui código próprio.

Desde 2013, o **Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes da CAIXA** estabelece regras de atuação interna e externa para a força de trabalho, com regras específicas sobre conflitos de interesses, proteção aos interesses públicos e defesa da competitividade entre concorrentes do segmento. Assim como o Código de Ética, este documento possui termo de ciência, assinado eletronicamente. Até dezembro de 2014, 32,84% dos empregados haviam formalizado a ciência dos conteúdos.

## Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses (SeCI)

Desde 2014, a CAIXA tem sensibilizado seus empregados sobre o sistema, que permite consultas e solicitações, em linha com normas da Controladoria-Geral da União (CGU). Até o fim de 2014, foram registradas 25 consultas de conflito de interesses e 23 pedidos para o exercício de atividade profissional paralela.

## Acesse

Nossos relatórios e políticas de Gerenciamento de Riscos e Capital em <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/governanca/Paginas/default.aspx>

### Combate a corrupção e fraudes

GRI G4-14, G4-SO4

O Sistema de Controles Internos da CAIXA (SCI CAIXA) é o responsável por gerenciar e examinar todas as informações operacionais e financeiras, a fim de monitorar seu nível de conformidade. Assim, o Banco é capaz de detectar, controlar e analisar eventuais ocorrências com indícios de lavagem de dinheiro, corrupção, suborno e fraudes.

As ações são guiadas pela Política de Controles Internos e Compliance, pela área de Controles Internos, que atua na gestão desse sistema, pelo Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro e pela Auditoria Geral (AUDIT), vinculada ao Conselho de Administração e relacionada ao Comitê de Auditoria.

Todas as irregularidades são apuradas mediante apuração de responsabilidade disciplinar e civil. Responsável pelas atividades de auditoria interna, a AUDIT observa as normas do Instituto de Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil) e as normas e os procedimentos de auditoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), quando aplicáveis.

Um dos principais temas de investimento dos últimos anos é o processo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Relacionamento com Pessoas Expostas Politicamente (PEP), que resultou, durante o ano, em um trabalho presencial na unidade gestora e 11 trabalhos na modalidade eletrônica, que cobriram 61 superintendências regionais, por parte da Auditoria Interna. GRI G4-SO3

A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e ao Financiamento do Terrorismo está disponível na internet e possui uma área técnica especializada no assunto, para evitar que a Instituição seja utilizada para fins ilícitos. Outro mecanismo importante é o Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro, instituído para deliberar sobre o tema e avaliar os controles do Banco.

Na política, ficam estabelecidas diretrizes sobre a aceitação de novos clientes e manutenção de clientes antigos e a proibição à realização de negócios com pessoas em listas internacionais referentes à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, além de normas para verificação da origem e constituição de patrimônio e recursos financeiros de clientes e empregados.

A CAIXA também oferece treinamentos anticorrupção para seus empregados. Em 2014, foram contempladas 38.466 pessoas.

Para prevenção da lavagem de dinheiro, há dois cursos específicos, disponíveis no site da Universidade CAIXA para 100% dos empregados: o Jogo Interativo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e o de PLD.

Em 2014, o Banco identificou, por meio de seus canais de comunicação – Ouvidoria (público externo) e atender.CAIXA, para o público interno –, uma denúncia de suborno, posteriormente comprovada. O empregado teve seu contrato de trabalho rescindido. Não houve casos relacionados aos parceiros comerciais. GRI G4-SO5

### GESTÃO DE RISCOS GRI G4-2, G4-45, G4-46, G4-47

O gerenciamento de riscos e de capital da CAIXA está pautado em boas práticas de mercado e no cumprimento das normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central do Brasil (Bacen), sendo realizado por meio de estruturas de gerenciamento de riscos e de capital compatíveis com a dimensão da exposição aos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez e demais riscos relevantes aos quais a CAIXA está exposta.

Além dos riscos de crédito, operacional, de mercado e de liquidez, são considerados relevantes os riscos de taxa de juros das operações não classificadas na carteira de negociação, de crédito de contraparte, de concen-



tração, de estratégia, de reputação, atuarial e o socioambiental.

O conglomerado CAIXA e cada uma das subsidiárias reconhecem a importância da assunção e do gerenciamento de riscos, considerando que sua gestão traz estabilidade aos resultados financeiros e contribui para a geração de valor e para a consolidação da imagem de banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

Na CAIXA, o gerenciamento de capital deve abranger o monitoramento e o controle do capital, por meio da avaliação da necessidade/adequação de capital para fazer frente aos riscos aos quais está exposta, inclusive de forma prospectiva, elaborando plano de capital e contingência de acordo com os objetivos estratégicos, em ce-

nários de normalidade e estresse, cumprindo todas as etapas que contemplam o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (Icaap).

Sistemas, rotinas, procedimentos e modelos são adotados para identificar, mensurar, avaliar, monitorar, controlar, mitigar e comunicar tais riscos à alta administração, para tomada de decisões. A Política de Gerenciamento de Riscos da CAIXA é um importante direcionador nesse aspecto, mantendo o intuito do Banco de manter suas exposições em níveis considerados aceitáveis pela administração. A política de gerenciamento de riscos, os limites de exposição e a política de gerenciamento de capital são revisados, no mínimo, anualmente, de acordo com a estratégia, os fatores macroeconômicos, o ambiente de negócios e a capacidade de assumir risco.

# Política de Responsabilidade Socioambiental

Em 2014, a CAIXA deu início à construção de sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que integrará e substituirá os conteúdos das políticas Ambiental e de Responsabilidade Social Empresarial. O novo documento deverá ser aprovado pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração e lançado em 2015, em atendimento à Resolução 4327/14, do Banco Central.

Confira o que a Instituição já desenvolve em cada uma das seis diretrizes que alicerçam a PRSA:

## GOVERNANÇA

### O objetivo:

Políticas integradas, estrutura organizacional compatível com o negócio, ética, atuação setorial e inclusão de aspectos sociais e ambientais nas decisões

### As práticas:

- Comitê de Responsabilidade Socioambiental: órgão autônomo, composto por quatro vice-presidentes e um representante da Presidência, cuja função é articular as áreas da CAIXA em torno de práticas, estratégias e projetos relacionados à sustentabilidade



- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). A CAIXA assinou o termo de compromisso com as Diretrizes da OCDE em 2014, reforçando a sinergia entre as ações da Instituição e as políticas públicas nacionais, com foco no desenvolvimento sustentável



## GESTÃO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

### O objetivo:

Evitar danos ao meio ambiente e às comunidades, por meio de modelos de análise de risco para financiamentos, bem como considerar o risco socioambiental nas atividades e operações da CAIXA

### As práticas:

- Princípios do Equador: negociações acima de US\$ 10 milhões passam por análise socioambiental, seguindo as diretrizes internacionais dos Princípios. Em 2014, foram doze grandes projetos enquadrados, somando mais de R\$ 7,64 bilhões
- Gerenciamento de Capital: A CAIXA avalia a necessidade e adequação de capital para fazer frente aos riscos aos quais está exposta, cumprindo todas as etapas que contemplam o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (Icaap).

## DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÕES

### O objetivo:

Comunicação aberta, transparente e permanente com os públicos de relacionamento

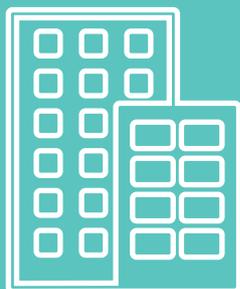
### As práticas:

- Relatórios: com balanços sociais publicados desde 2003 e relatórios de sustentabilidade desde 2008, a



CAIXA adota as diretrizes de relato da Global Reporting Initiative (GRI) para comunicar seu desempenho

- Consultas: em 2015, o Banco atualizará sua matriz de materialidade, definindo os temas mais importantes de gestão sob a ótica dos públicos interno e externo



## GESTÃO DE PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS E DA CADEIA DE FORNECIMENTO

### O objetivo:

Garantir a conformidade com a legislação social e ambiental na cadeia de fornecimento e nas operações próprias

### As práticas:

- Compras Sustentáveis: O relacionamento da Caixa com seus fornecedores é regido por política específica de compras sustentáveis e relacionamento com fornecedores, que estabelece os princípios e diretrizes que pautam a atuação da empresa nas contratações.
- Edifícios ecoeficientes: além de ter dois projetos e cinco edificações em operação com etiqueta de eficiência energética (Procel), em 2014 a CAIXA implantou um sistema fotovoltaico na agência Vazante (MG) – o que a tornará a primeira com balanço energético positivo no País

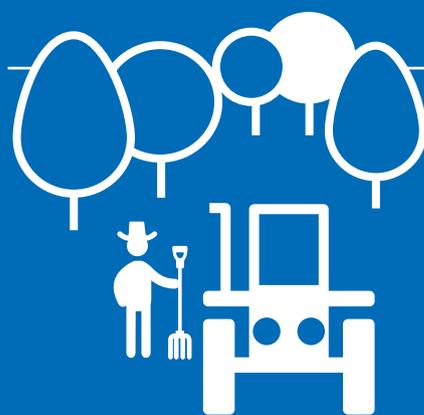
## RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

### O objetivo:

Envolver a cadeia de valor em ações de promoção da ética, da diversidade, dos direitos humanos e do desenvolvimento de pessoas

### As práticas:

- Ouvidoria CAIXA: com 12 anos de existência, foi pioneira entre as instituições financeiras do País e avalia a celeridade e a qualidade das respostas à população e ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
- Código de Ética e de Conduta: responsáveis, respectivamente, por apresentar os princípios e valores éticos e detalhar as condutas esperadas pela CAIXA de seus empregados e dirigentes em temas como conflito de interesses, exercício de atividade profissional e negociações com clientes e parceiros



## PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

### O objetivo:

Agregar aspectos de sustentabilidade ao portfólio de produtos e serviços, incentivar boas práticas e promover a inclusão bancária

### As práticas:

- Educação financeira: A CAIXA estimula e incentiva a educação financeira entre seus empregados, sociedade e clientes. Além de disponibilizar material e exercícios em seu site, atua com o Programa Poupançudos nas Escolas, levando o tema para crianças de escolas públicas e privadas no Brasil
- FSA CAIXA: Por meio do Fundo Socioambiental, recursos próprios da Instituição são investidos em projetos de gestão ambiental e geração de trabalho e renda, entre outros



## Quem faz a CAIXA

Promoção da diversidade, reconhecimento, meritocracia, inovação e alta *performance* são os principais direcionadores do modelo de gestão de pessoas





# 45,43%

do quadro funcional em 2014 era de mulheres (54,57% de homens), proporção semelhante à do ano anterior

# 41 anos

é a idade média dos empregados CAIXA do sexo masculino; as mulheres têm idade média de 40 anos

A CAIXA é uma instituição presente na vida de milhões de brasileiros não apenas com seus produtos e serviços, mas também como um dos empregadores mais importantes do setor financeiro. Com mais de 168 mil colaboradores, incluindo empregados ativos, prestadores de serviço, estagiários, adolescentes e jovens aprendizes, a Instituição trabalha diariamente para engajar, qualificar e desenvolver seu público interno, mirando o cumprimento de sua visão de futuro.

O atual modelo de gestão de pessoas tem como objetivo consolidar uma cultura organizacional baseada na gestão proativa de talentos e por competência. A ideia é dar ênfase à meritocracia, à inovação, à alta eficiência e à melhoria contínua, promovendo identificação dos empregados com os valores e a missão da CAIXA, engajamento das lideranças e excelência no relacionamento com clientes e sociedade.

Os empregados com vínculo representam 99,97% do total do quadro funcional, sendo a forma de ingresso por concurso público. Os cargos estatutários de dirigentes representam 0,03% do quadro, sendo a alta administração da Empresa nomeada por ato do presidente da República e do ministro da Fazenda.

Hoje, as carreiras ativas são a Administrativa e a Profissional – há, ainda,

carreiras em extinção, como serviços gerais. A primeira engloba 96,44% dos empregados, no cargo de técnico bancário novo (TBN), e a Profissional é composta de cargos de advogados, engenheiros, arquitetos e médicos.

Durante o ano de 2014, foram 102.067 empregados CAIXA ativos, crescimento de 2.483 pessoas em relação ao ano anterior. Já o índice de *turnover* acumulado foi de 2,60%\*, menor índice dos últimos anos. **GRI G4-LA1**

\* Índice de *turnover* =  $(\sum \text{dos admitidos e desligados})/2 / \text{total de empregados no último dia do período}$ .

# 57,9%

dos empregados estão na faixa etária de 31 a 50 anos, e, entre eles, 60,2% têm até 10 anos de carreira na CAIXA

# 1,36%

TAXA DE DESLIGAMENTO EM 2014, REDUÇÃO DE 1,38% EM RELAÇÃO A 2013

# 75,15%

dos empregados da CAIXA têm curso superior completo (75.654 pessoas), dos quais 52,13% são homens e 47,87%, mulheres

# 4,3%

de aumento no número de mulheres exercendo função gerencial, de 2013 para 2014

## Direitos humanos GRI G4-HR2

Em 2014, a CAIXA promoveu 227.453,12 horas de treinamentos com foco nas políticas de direitos humanos, incluindo as questões de diversidade. Foram contemplados 17.599 empregados, 17,48% do quadro funcional. O percentual é calculado considerando o total de empregados treinados sobre o total de empregados ativos em dezembro de 2014

## Confira

Indicadores detalhados relacionados à rotatividade, à diversidade, à qualificação e à saúde e segurança dos colaboradores no Anexo

### COLABORADORES GRI G4-10

Região	2013			2014		
	M	H	Total	M	H	Total
Empregados CAIXA <i>ativos</i>	44.411	53.787	98.198	45.733	54.944	100.677
Prestadores*	-	-	48.946	29.503	22.050	51.553
Adolescentes	1.891	1.409	3.300	1.327	1.327	2.654
Jovens	1.094	489	1.583	1.080	512	1.592
Estagiários	8.278	3.995	12.273	7.732	3.995	11.727
<b>Total</b>	<b>55.674</b>	<b>59.680</b>	<b>164.300</b>	<b>85.375</b>	<b>82.828</b>	<b>168.203</b>

\* Os prestadores de serviços – 51.553 pessoas em 2014 – desempenham atividades de caráter secundário em relação às atividades principais da CAIXA. Eles são vinculados a empresas especializadas contratadas e executam exclusivamente os serviços prescritos em contrato, conforme enunciado da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST). As atividades desempenhadas por esses colaboradores têm natureza de serviços contínuos com mão de obra dedicada - ou seja, tarefas que constituem necessidade permanente, de natureza repetitiva, e exigem a presença de empregados da empresa terceirizada nas dependências da CAIXA ou nas instalações de terceiros indicadas pela CAIXA.

### Promoção da diversidade

Desde 2005, o Programa CAIXA de diversidade desenvolve ações de estímulo, inclusão e conscientização em quatro pilares: gênero; raça/etnia; orientação sexual e identidade de gênero; e pessoas com deficiência. Balizada por essa ação, a Instituição tem investido na mudança cultural interna e externa, por meio da valorização da multiplicidade de perfis de colaboradores, de adaptações em infraestrutura e de compromissos setoriais e públicos.

Outro pilar importante é o combate à discriminação e o estímulo a práticas que permitam oportunidades iguais para homens e mulheres e acessibilidade para clientes e colaboradores com deficiência. Para isso, a Empresa conta com o apoio de 16 Comissões Regionais de Diversidade, espalhadas por todo o País.

A CAIXA é signatária dos Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU e integra o Comitê de Articulação e Monitoramento do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres, além do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, da Secretaria de

Políticas para Mulheres – no qual, em 2014, foi assinado novo termo de compromisso.

A equidade de gênero ainda é um desafio para o Banco, mas melhorias têm sido registradas. Hoje, 63,40% das mulheres exercem função gratificada, das quais 31,92% ocupam funções gerenciais. No aspecto de inclusão de pessoas com deficiência, ao fim do ano 1,29% dos empregados CAIXA tinham algum tipo de deficiência. Destes, 48,31% exercem função gratificada.

### Benefícios GRI G4-LA2, G4-EC3

A CAIXA conta com mais de 100 mil empregados, diferentes em seus valores, culturas e necessidades. Com a preocupação constante em promover a qualidade de vida e o fortalecimento do vínculo com a Empresa, a CAIXA oferece um plano de benefícios atrativo e abrangente em relação ao mercado, contemplando todos os empregados.

Atualmente, a CAIXA possui um rol de 65 benefícios, divididos em Legais, Trabalhistas, e Estratégicos. O primeiro

agrupa os benefícios que respondem apenas às exigências legais, e o segundo, que é subdividido em Legais Ampliados, Estabelecidos na CCT/ACT e Iniciativa Exclusiva CAIXA, reúne os que possuem adicionais à lei e os oferecidos por liberalidade da Instituição. Esses 65 benefícios são oferecidos aos colaboradores concursados CAIXA. Os outros colaboradores (estagiários, menores aprendizes etc.) possuem benefícios conforme as políticas das empresas que os contrataram.

Outros benefícios expressam, também, a preocupação da Empresa com o bem-estar dos empregados e de sua família, como a Ausência Permitida por Motivo de Casamento e a Licença Paternidade, nos quais a CAIXA garante 8 dias consecutivos e dez dias úteis de afastamento, respectivamente, ampliando os benefícios já previstos na CLT. A licença por doença em pessoa da família (LPF), que permite ao empregado a ausência remunerada de até 90 dias por motivo de doença de familiares, também reflete esse propósito.

Administrado pelo Banco, o Plano de Saúde CAIXA é um plano coletivo por adesão, com custeios divididos entre os beneficiários e a CAIXA. Além de exceder o padrão definido pela Agência Nacional da Saúde (ANS), a cobertura abrange mais de 31 mil prestadores em todo o território nacional. Ao fim de 2014, o Saúde CAIXA possuía mais de 290 mil beneficiários.

Outro elemento importante são os planos de previdência complementar que a CAIXA patrocina, com abrangência nacional e adesão voluntária, administrados pela Fundação dos Economistas Federais (Funcef). Em 31/12/2014, 96,97% dos empregados eram associados à Funcef.

Com o Programa de Preparação para a Aposentadoria, a CAIXA orienta e apoia os profissionais em oficinas para construção de novos projetos de vida e planejamento de finanças, aconselhamento psicológico e intermediação em programas de responsabilidade social. [GRI G4-LA10](#)



## Remuneração

GRI G4-52, G4-53

A CAIXA conta com equipe técnica especializada em remuneração, a quem compete efetuar os estudos e proposições de adequações e revisões da estrutura de remuneração.

O processo adotado para definição da política salarial da CAIXA prevê, além dos aspectos legais e da definição do reajuste em Acordo Coletivo de Trabalho, a análise da estratégia organizacional e de demandas empresariais, estudos de mercado e análise comparativa da remuneração praticada em organizações do mesmo mercado.

A partir desses insumos, são realizados estudos técnicos, com base em metodologia específica que leva em consideração a complexidade e os níveis de responsabilidade de cada cargo efetivo e função gratificada, tendo como premissa a manutenção do equilíbrio interno e a coerência com o mercado da indústria bancária.

Os estudos são embasados em pesquisas salariais realizadas por consultorias de mercado e, quando identificada a necessidade, contam com o suporte de consultores externos com *expertise* no assunto.

## Programa CAIXA de Qualidade de Vida

Existente desde 2005, atua nas dimensões de saúde física, emocional, social e profissional dos empregados. O programa engloba iniciativas voltadas para a valorização das pessoas, com incentivo à adoção de um estilo de vida mais saudável, como o custeio para tratamento contra o tabagismo, educação e orientação nutricional, ginástica laboral e campanhas de vacinação antigripal.



## Certificações corporativas

Seguindo regras do Banco Central, os empregados da CAIXA devem dominar conhecimentos específicos para o exercício de atividades como distribuição e mediação de títulos, valores mobiliários e derivativos. Em 2014, o Banco incentivou a obtenção de 7.515 certificações nesse campo, totalizando mais de 35 mil empregados qualificados.

Na certificação em Ouvidoria, também exigência do Bacen, 11 empregados foram contemplados com apoio, totalizando 115 pessoas na CAIXA com esse certificado, representando 97% do público-alvo.

Há, ainda, a obtenção de certificação CA 600 para empregados que operam em processos habitacionais. Em 2014, foi alcançada a marca de 510 profissionais certificados, sendo 160 durante o ano.

# R\$ 1,5 milhão

FOI INVESTIDO PELA  
CAIXA EM CERTIFICAÇÕES  
CORPORATIVAS EM 2014

## Ambiente saudável e seguro

GRI G4-LA5, G4-LA6

A CAIXA possui uma Política de Saúde e Segurança no Trabalho que abrange os aspectos assistencial – Saúde CAIXA – e preventivo (Programa CAIXA de Qualidade de Vida). Diversas ferramentas são utilizadas para promover um ambiente saudável e seguro para os empregados, como análises ergonômicas de trabalho; laudos técnicos de condições ambientais do trabalho; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com 100% de representação dos empregados, responsáveis por eleger seus membros; e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.

Para reintegrar ou readaptar empregados ao seu ambiente de trabalho, há ainda o Programa de Reabilitação Ocupacional, que atendeu 1.412 pessoas em 2014. Também são desenvolvidos comitês formais de saúde e segurança, temporários ou permanentes. O Grupo de Trabalho Saúde do Trabalhador é um deles, composto de oito empregados de diferentes níveis hierárquicos.

Em 2014, um dos destaques foi o GT Fique Bem, formado por seis empregados com o objetivo de estruturar uma proposta de integração das ações de qualidade de vida em um único programa. Em 2014, a taxa de absenteísmo por licenças para tratamento de saúde (LTS) foi de 2,17, acima da de 2013 (1,00). Já as licenças por acidentes de trabalho (LAT) totalizaram 0,25 (LAT – doença profissional), 0,01 (LAT – típico) e 0,03 (LAT – percurso).

## Educação corporativa

Em 2014, a CAIXA investiu R\$ 51.298.938,05 na formação de empregados em cursos internos e externos, excluindo recursos de bolsas de estudos. O destaque está na Universidade CAIXA, referência em educação corporativa no Brasil e no exterior, instalada em três *campi*, em Brasília (DF), Recife (PE) São Paulo (SP), e em 39 salas de treinamento, cinco auditórios e 11 laboratórios de agência distribuídos em 16 filiais de gestão de pessoas.

Treinamentos presenciais, a distância e em serviço são ministrados com apoio de instrutores internos e parceiros externos. São 351 soluções educacionais que, em 2014, contaram com a participação de 85.235 empregados (84,66% do quadro efetivo), em uma média de 83 horas por empregado.

Já no âmbito do Programa de Aperfeiçoamento Profissional, os empregados são apoiados para realizar cursos diversos. Em 2014, foram contemplados 2.417 empregados com incentivo ao curso superior (R\$ 8,5 milhões investidos); 1.230 em cursos de pós-graduação lato e stricto sensu (R\$ 5 milhões); e 1.869 em cursos de idiomas (R\$ 3,5 milhões).

## Carreiras e desempenho

GRI G4-44, G4-51, G4-LA11

Mérito e antiguidade são os critérios que proporcionam a ascensão na carreira do empregado da CAIXA. A primeira corresponde ao aumento de um nível salarial a cada dois anos de trabalho, enquanto a segunda se dá pela concessão de até dois níveis no cargo efetivo a partir de critérios estabelecidos em negociação coletiva ou reconhecimento ao esforço individual.

Para estimular lideranças e qualificar potenciais profissionais para ascensão a postos gerenciais, a CAIXA mantém os bancos de sucessores, que selecionaram 3.305 empregados e indicaram para promoção 1.380 pessoas, 42,39% delas do sexo feminino.

Durante o ano, foi implantada a Gestão do Desempenho de Pessoas (GDP) na CAIXA, como parte do novo modelo de gestão da Instituição. O primeiro ciclo de acompanhamento do desempenho individual, referente a 2014, será finalizado em meados de abril de 2015, quando ocorrerá a avaliação do público-alvo deste primeiro ciclo – gestores chefes de unidades.

Usando a metodologia *nine box*, o processo resultará em planos de ação e consequências específicas para os empregados nas seguintes perspec-

tivas: carreira, desenvolvimento e recompensa financeira e social.

Em 2015, o segundo ciclo será iniciado, focando os demais gestores CAIXA. O Conselho de Administração, mais alto órgão de governança do Banco, será avaliado de acordo com o estabelecido no Estatuto da CAIXA. [GRI G4-44](#)

### Clima interno e relacionamento

A CAIXA faz a gestão do Clima Organizacional, realizando mapeamentos periódicos, com o objetivo principal de contribuir para o fortalecimento do vínculo dos empregados com a Empresa e para a melhoria das relações no ambiente de trabalho, da produtividade e, também, das práticas de gestão de pessoas.

Por meio do Canal de Relacionamento Interno, disponível na intranet, emprega-

dos podem registrar denúncias, elogios, reclamações e sugestões. Em 2014, foram registradas 79 ocorrências relacionadas ao tema direitos humanos, contra 68 em 2013. Todas foram solucionadas e apuradas e abordaram assédio moral (64), discriminação de raça (1), discriminação de gênero (4), orientação sexual (4), preferência religiosa (1) e pessoas com deficiência (5). [GRI G4-58](#), [G4-HR3](#), [G4-HR12](#)

Para aprimorar as práticas relacionadas ao tema, foi publicada a Cartilha de Diversidade CAIXA, na página da Universidade CAIXA, com orientação para a realização de roda de diálogo em todas as equipes da Instituição, com registro no currículo funcional. Ainda no primeiro semestre de 2015, serão lançados cinco vídeos na seção Academia de Liderança, com abordagem de aspectos de direitos humanos.

## OCORRÊNCIAS POR NATUREZA



Obs: Todas as ocorrências internas em 2014, independentemente do tema

## Programa #CAIXAlab de inovação

Seguindo a diretriz do Plano Estratégico da CAIXA, o programa propõe o fomento à inovação dentro da Instituição, com mecanismos de incentivo e reconhecimento, valorização de talentos, disseminação de conhecimento, aporte de metodologias e execução de projetos. Em 2014, foi inaugurada uma plataforma colaborativa em ambiente virtual, na qual foi realizado o 1º Laboratório de Ideias CAIXA, que contou com a adesão de mais de 1.500 empregados, organizados em grupos, que contribuíram com 216 propostas. Deste total, 20 ideias foram selecionadas e os grupos expuseram suas propostas na Feira de Inovação, realizada em Brasília, na qual os três vencedores foram premiados e tiveram suas ideias convertidas em projetos corporativos. Em 2015, a proposta será expandida, havendo

competições de ideias simultâneas em diversas Vice-Presidências.

Durante o ano, também foram realizadas duas oficinas de ideias (*workshops*) nas áreas de habitação e de agronegócio, gerando projetos corporativos atualmente em curso. Para 2015, estão planejadas outras quatro oficinas; estudos para implantação de um centro de pesquisa e desenvolvimento; a adequação de projetos de inovação para utilização dos benefícios fiscais provenientes da Lei do Bem (Lei da Inovação); e a aproximação da CAIXA do meio acadêmico e de fóruns de discussão com outras indústrias, pavimentando o caminho para a chamada "inovação aberta".

## Dedicação ao cliente

Para garantir a satisfação de correntistas, poupadores e beneficiários, o Banco investe em canais de comunicação, relações transparentes e políticas de qualidade do atendimento



Em 2014, a base de clientes da CAIXA alcançou 78,3 milhões de correntistas e poupadores, alta de 9,3% em relação ao ano anterior. Esse crescimento faz parte do Plano Estratégico e se reflete em ganhos tanto no segmento pessoa física quanto no de pessoa jurídica: no primeiro, houve alta de 9,2% e, no segundo, de 12,3%.

Ciente da importância da prestação de seus serviços para o cotidiano da população brasileira, a Instituição possui uma série de indicadores, mecanismos, políticas e projetos em curso para aprimorar a experiência de atendimento.

Pautada pela Política CAIXA para Gestão de Clientes, implantada em 2012, a CAIXA trabalha para estimular a ética, a transparência, a comunicação clara e assertiva e a responsabilidade nas relações mantidas por seus empregados com clientes de perfis, origens geográficas e demandas tão diversas.

Além da expansão da rede de atendimento (*leia mais em A CAIXA, p. 11*), investe-se em canais de comunicação. Hoje, os principais são o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), o CAIXA Cidadão, a Ouvidoria, o Fale Conosco, o Fale com o Presidente e as centrais para cartões de crédito e pessoa jurídica, além do atendimento

no exterior e dos canais para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

Disponível sete dias por semana, 24 horas por dia, o canal telefônico registrou no SAC 0800 726 0101, em 2014, um total de 23 milhões de chamadas. Temas como crédito habitacional, empréstimos e contas estão entre os mais abordados.

Outro canal importante é o CAIXA Cidadão (0800 726 0207), que registrou 44,2 milhões de contatos no ano e concentra demandas sobre programas governamentais, como PIS, FGTS e Cartão Social, além dos negócios lotéricos. A ferramenta está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos sábados, das 10h às 16h.

O ambiente virtual tem sido valorizado pelo acesso a contas via aplicativos para *smartphones* e *tablets* e, também, pelo Internet Banking CAIXA. A Instituição também possui o *site* bancário mais acessado do Brasil, relançado com navegabilidade aprimorada em janeiro de 2015.

Em linha com a legislação aplicável, o SAC CAIXA obedece aos limites de tempo para prestação de atendimento, solução de problemas e oferta de canais em todos os horários. Para pessoas com deficiência, há uma linha própria (0800 726 2492), utilizada com um aparelho TDD. GRI G4-FS14

## Em qualquer lugar

GRI G4-50

### Site CAIXA

56 milhões de visitas/mês

### Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

23 milhões de contatos

### CAIXA Cidadão

44,2 milhões de atendimentos

### Ouvidoria

87,4 mil contatos

### Aplicativo CAIXA

1,9 milhão de usuários

### Internet Banking

12,1 milhões de clientes

PRESEÇA DA REDE GRI G4-FS13	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Agência	182	642	313	1.609	645
Posto de Atendimento Bancário (PAB)	47	107	117	282	261
Salas de autoatendimento (SAA)	210	722	398	1.813	847
Postos de atendimento eletrônico (PAE)	282	554	568	1.040	780
Unidades lotéricas	843	3.099	1.122	5.849	2.337
Correspondentes CAIXA Aqui	874	3.591	1.495	8.145	4.106
Rede Banco24Horas	1.012	2.980	1.392	10.036	1.359
Rede compartilhada (Banco do Brasil)	569	1.559	788	1.838	1.192
<b>Total</b>	<b>4.019</b>	<b>13.254</b>	<b>6.193</b>	<b>30.612</b>	<b>11.527</b>

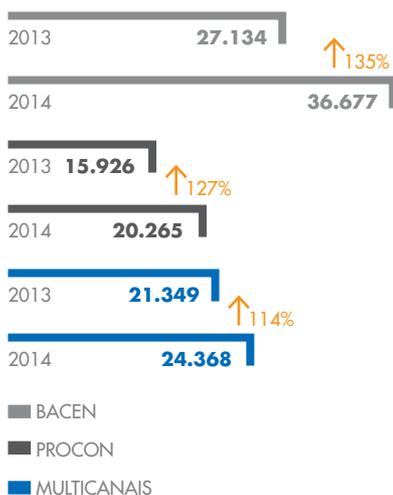
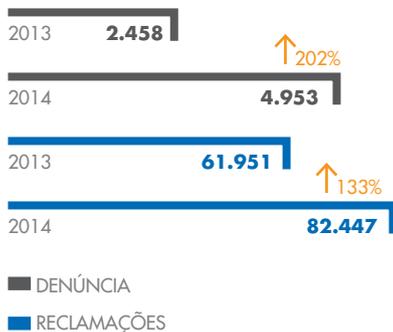
## Ouvidoria

GRI G4-49, G4-50, G4-58, G4-H3, G4-HR12

Destinada a questões não solucionadas nos canais convencionais, está disponível no telefone 0800 725 7474 e no e-mail [ouvidoria@caixa.gov.br](mailto:ouvidoria@caixa.gov.br). A Ouvidoria da CAIXA está vinculada a uma Diretoria Executiva, que por sua vez submete-se diretamente à presidência da Instituição.

Em 2014, foram registradas 82.447 ocorrências, um salto expressivo (37,94%) em relação ao ano anterior. O aumento de contatos, tendência dos últimos anos, reflete a expansão da base de clientes, bem como a maior capilaridade de atendimento. Destaca-se, no ano, o volume de denúncias, que praticamente dobrou em relação ao ano anterior.

## CONTATOS DA OUVIDORIA



## Comitê de Atendimento GRI G4-45

Criado em 2013, no âmbito do novo modelo de gestão CAIXA+10, o comitê delegado busca aprimorar o relacionamento com os clientes por meio de melhorias ágeis no atendimento e nas práticas empresariais. O grupo se reúne mensalmente, é vinculado ao Conselho Diretor e tem a participação do presidente da CAIXA, junto com Vice-Presidências de áreas como Governo, Habitação e Negócios Emergentes.

## Respeito ao consumidor

O Banco recebeu, em 2014, o prêmio de Empresa que mais Respeita o Consumidor, da revista *Consumidor Moderno*, no segmento Bancos. O estudo levou em conta a opinião de mais de 1,7 mil pessoas

# 2.488

pedidos de acesso a informações foram dirigidos à CAIXA, que segue o rigor da Lei 12.527/2011. Todos os casos foram atendidos. Hoje, no site do Banco, há informações de interesse coletivo no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), pelo qual também podem ser pedidos mais dados

### A voz do cliente GRI G4-PR5

A avaliação da qualidade do atendimento disponibilizado aos clientes e beneficiários CAIXA é realizada periodicamente. Em 2014, foram realizadas quatro pesquisas de satisfação para públicos específicos:

**Cientes, não clientes e ex-clientes serventuários do Poder Judiciário** – buscou analisar produtos, serviços e atendimento e mensurar o reconhecimento da CAIXA como parceira do setor público. Com 751 entrevistas, a avaliação mostra, como pontos positivos, a competência no atendimento e a disponibilidade de produtos e serviços personalizados.

**Cliente e apostador lotérico** – com 4.552 participações, registrou:

- 71% de avaliação 4 ou 5 para o atendimento nas Loterias da CAIXA (com nota 0 a 5);
- 80% de avaliação 4 ou 5 para a imagem da CAIXA (com nota 0 a 5);
- 36% de avaliação 4 ou 5 para a transparência na gestão dos recursos das loterias CAIXA em repasses ao governo federal (com nota 0 a 5);
- 79% de avaliação 4 ou 5 para a confiança na CAIXA como fator motivador a se jogar nas loterias (com nota 0 a 5).

**Imagem da CAIXA** – com 1.500 entrevistas por mês, em duas rodadas, avaliou a imagem do Banco e de seus principais concorrentes. Destaque:

- identificou-se que o Top of Mind das instituições bancárias se divide entre o Banco do Brasil e a CAIXA, no limite do empate técnico;
- a Instituição é vista positivamente pela rede de agências, pela oferta de crédito sem compilação, pela agilidade, pelas taxas competitivas e pela facilidade de acesso a crédito para compra da casa própria.

**Confiança na CAIXA** – com 4.679 clientes e não clientes abordados, buscou relacionar mudanças na confiança dos poupadores e o encerramento de contas-poupança no Banco:

- numa escala de 1 (mínimo) a 10 (máximo) as notas atribuídas no quinto dia de pesquisa foram: 8,33, em Credibilidade; 8,53, em Honestidade; 8,13, para Respeito aos Clientes; e 8,74, para Solidez.

## **Acessibilidade** GRI G4-FS14

O foco na promoção da cidadania estimula a CAIXA a aderir às melhores práticas para garantir acessibilidade, bem-estar e respeito a todos os seus clientes portadores de deficiência. Hoje, todos os postos de atendimento e agências atendem aos dispositivos do TAC Acessibilidade, firmado com o Ministério Público, superando-o em alguns aspectos.

Entre as boas práticas, destacam-se:

- Cartilha "Atendendo Pessoas com Deficiência": disponível para os empregados, traz dicas, informações estratégicas e diretrizes para atendimento;
- Treinamentos em Língua Brasileira de Sinais (Libras): em dez anos, 36.618 empregados foram capacitados no módulo virtual básico, 5.820 no módulo I do curso de Libras e 6.393 no módulo II. No total, mais de 70% das unidades têm ao menos um funcionário capacitado;
- SAC para pessoas com deficiência auditiva: oferece atendimento 24h por dia em todos os dias da semana;
- Extratos de conta-corrente em Braille e cartões magnéticos (crédito e débito) impressos em Braille, em alto relevo ou com letras ampliadas;
- Plano de Acessibilidade: promove adaptações arquitetônicas e estruturais para melhorar a experiência dos clientes e empregados;
- Terminal de autoatendimento: a CAIXA oferece ao menos um para cada 15 equipamentos adaptado para operações com Texto Fala – *software* que converte nomes, números e valores em falas sintetizadas;
- Internet Banking adaptado (áudio e acesso unificado) para pessoas com deficiência visual;
- Leitura completa do contrato para deficientes visuais, nos processos de contratação;

- Caixas eletrônicos instalados após 2008 adaptados para cadeirantes ou pessoas de baixa estatura;
- Ações futuras: em 2015, serão adquiridos terminais de cheque adaptados para substituir 315 (0,99%) pontos de atendimento; em 2015 e 2016, serão adquiridas 25 mil licenças para adaptação de equipamentos, usando o *software* Texto Fala.

## **Educação financeira** GRI G4-FS16

Orientar clientes sobre o adequado uso de recursos financeiros e seu planejamento orçamentário é uma das principais atribuições de uma instituição como a CAIXA, presente na vida de milhões de brasileiros com negócios e serviços de diferentes perfis.

O Plano Estratégico CAIXA+10 reforça a importância da educação financeira da classe C e do apoio para a gestão financeira de pequenas e médias empresas dentro do modelo de negócios do Banco.

Desde 2013, há um Portal de Educação Financeira aberto a todos os públicos, com conteúdos lúdicos e acessíveis sobre finanças pessoais e gestão orçamentária e de investimentos. Paralelamente, treinamentos são desenvolvidos para gerentes e operadores de programas destinados à população menos favorecida, como o Minha Casa Minha Vida e as iniciativas de crédito rural e para pequenos empreendedores.

Outras iniciativas são destinadas, também, para os próprios empregados, como processos de *coaching* e treinamento, assim como para brasileiros expatriados – ação no âmbito da CAIXA Internacional – e estudantes (programa Poupançudos nas Escolas, que impactou 35 mil crianças de 186 unidades pedagógicas privadas e públicas em 2014).



## Sempre Azul

GRI G4-FS16

Lançado em 2014, o Programa Sempre Azul CAIXA busca disseminar a cultura da educação financeira, com materiais, conteúdos e ferramentas de apoio específicos, incluindo um portal web, vídeos institucionais e canais de comunicação. A iniciativa, ainda destinada exclusivamente a empregados da Instituição, inclui um subprograma – Você no Azul CAIXA – voltado à reestruturação financeira de dívidas contraídas com o Banco, com atendimento telefônico para sanar dúvidas e obter orientações e condições específicas para processos de renegociação.

## Mais conveniência

### **Internet Banking**

- 1,3 bilhão de operações realizadas
- 17,4% do total de transações do Banco

### **Mobile Banking**

- 126,7% de aumento nas transações via celular e smartphone
- 157 milhões de transações
- 90 novos serviços implantados

### **Biometria**

- 2.567 terminais de autoatendimento adaptados
- 28,5 mil terminais com sensores em lotéricas – 26,9 mil instalados em 2014

## Resultado econômico-financeiro

Avanço na carteira de crédito e melhoria na eficiência operacional garantiram desempenho positivo em 2014



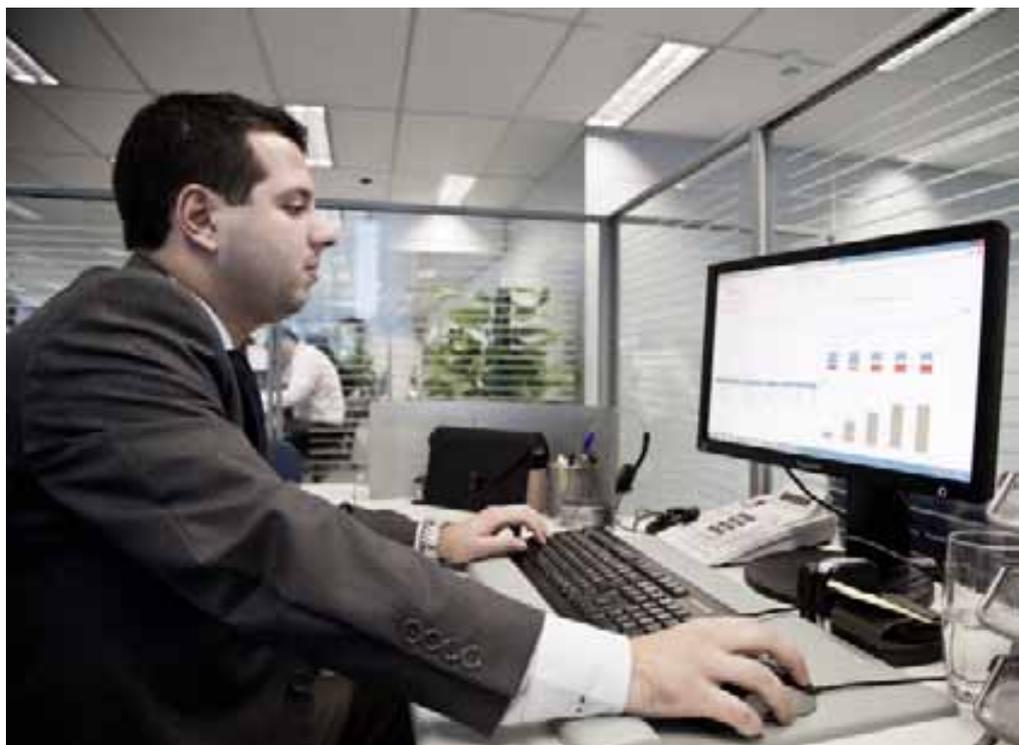
O ano de 2014 apresentou crescimento desigual entre as principais regiões econômicas globais, com aceleração do ritmo de expansão nos Estados Unidos, sinais de moderação econômica na China e uma leve retomada na zona do euro.

A economia brasileira também passou por um processo de moderação no último ano. O Produto Interno Bruto (PIB) encerrou o terceiro trimestre com expansão de 0,7% no acumulado em quatro trimestres. Nos meses seguintes, a produção industrial apresentou desempenho abaixo do esperado e a tendência para as vendas no varejo foi de desaceleração, o que contribuiu para que o crescimento da atividade se mantivesse moderado. O mercado de trabalho passou a emitir sinais de moderação em termos de geração de novos postos de trabalho, mas os ganhos reais de renda continuaram elevados e a taxa de desemprego seguiu em patamar historicamente baixo.

Já a inflação ao consumidor, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), encerrou 2014 com variação acumulada no ano de 6,41%. Nos meses seguintes, pesaram os processos de realinhamento dos preços monitorados (tarifas de energia elétrica e combustíveis) em relação aos livres e dos preços internacionais em relação aos domésticos, em decorrência da desvalorização cambial.

Diante de um cenário de inflação pressionada, o Comitê de Política Monetária (Copom) retomou o ciclo de elevação da taxa Selic em outubro, levando-a, ao fim de 2014, ao patamar de 11,75% a.a.

No mercado de crédito, o saldo total da carteira atingiu, em 2014, R\$



3,02 trilhões. A expansão em relação ao ano anterior foi de 11,3%, com destaque para o crescimento das operações com recursos direcionados e para a participação dos bancos públicos. Em linha com a elevação da taxa Selic, a taxa média de juros do crédito total encerrou o ano com alta na comparação com 2013. Cabe destacar, ainda, que a inadimplência total do mercado recuou ligeiramente.

Nesse ambiente, a CAIXA encerrou o ano com resultado líquido de R\$ 7,1 bilhões, 5,5% acima do registrado em 2013. O avanço nos ativos garantiu a marca de terceiro maior banco do País, e a carteira de crédito ampliada avançou 22,4% em relação ao ano anterior.

#### Ativos próprios e administrados

Em 2014, os ativos administrados pela CAIXA somaram R\$ 1,8 trilhão,

crescimento de 18,2% se comparado a 2013; o FGTS atingiu saldo de R\$ 410,7 bilhões; e os Fundos de Investimento totalizaram R\$ 235,2 bilhões, evoluções respectivas de 12,4% e 3,6%, em 12 meses.

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,1 trilhão, aumento de 24,0% na mesma comparação. A carteira de crédito ampliada representava 56,8% desse total, com R\$ 605,0 bilhões, e os títulos e valores mobiliários, com R\$ 168,0 bilhões, correspondiam a 15,8%.

Do total dos passivos, 39,4% consistiam em depósitos e 29,2% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos a prazo, com saldo de R\$ 143,1 bilhões, apresentaram crescimento de 26,0%, e os à vista totalizaram R\$ 27,0 bilhões, evolução de 7,3% em relação ao ano anterior.

#### Lucro e resultados

O lucro líquido de R\$ 7,1 bilhões foi influenciado pelo crescimento de 42,7% das receitas de operações de crédito e pelo aumento de 52,9% no resultado de títulos, valores mobiliários e derivativos. O resultado operacional foi de R\$ 6,6 bilhões, alta de 27,7% em relação ao registrado em 2013.

<b>PATRIMONIAIS</b> (em R\$ Bilhões)	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Ativos CAIXA	703	858	1.065
Carteira de crédito ampliada	361	494	605
Poupança	176	210	237
Recursos administrados (de terceiros)	558	657	726

## Patrimônio líquido

O patrimônio líquido da CAIXA apresentou saldo de R\$ 62,1 bilhões, incluindo R\$ 35,9 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida elegíveis a compor o capital principal em Basileia III. O retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 15,2% nos últimos 12 meses.

# 16,1%

foi o índice de Basileia apurado ao fim de 2014 na CAIXA, 5,1 pontos percentuais acima do valor mínimo exigido (11%). O indicador visa garantir que bancos tenham capital suficiente para suportar riscos de perda inerentes à atividade bancária

## Índice de Eficiência Operacional

O Índice de Eficiência Operacional da CAIXA alcançou 55,9% em 2014, resultado 4,4 pontos percentuais menor que no ano anterior, o melhor dos últimos anos. O indicador é calculado com base na receita gerada e nos custos operacionais – ou seja, quanto menor o índice, mais eficiente é o banco.



PRINCIPAIS NÚMEROS (em R\$ milhões) GRI G4-EC1	2013	2014
Resultado bruto da intermediação financeira	19.205	21.791
Receitas de operações de crédito	46.494	66.349
Provisão para devedores duvidosos	(9.191)	-13.156
Resultado com TVM e derivativos	19.708	30.135
Despesas com captação	(34.862)	-55.218
Despesas com empréstimos e repasses	(9.092)	-12.086
Receitas de prestação de serviços	16.352	18.404
Despesas administrativas	(25.555)	-28.792
Despesa de pessoal	(15.928)	-17.873
Outras despesas administrativas	(9.626)	-10.920
Outras despesas/receitas operacionais	(2.703)	-2.515
Resultado operacional	5.195	6.635
Tributos sobre os resultados	2.611	2.266
Lucro líquido	6.723	7.092

INDICADORES FINANCEIROS CAIXA (%)	2012	2013	2014
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	0,9	0,8	0,7
Retorno sobre PL Médio (acum. 12m)*	25,7	24,8	15,2
Índice de Salvabilidade – Basileia	13,0	15,1	16,1
Endividamento Setor Público	29,0	24,7	28,4
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	64,6	64,0	63,9
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	105,6	102,7	103,0
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	61,2	60,3	55,9

\*Conforme a Resolução CMN nº 4.192/13, inclui o Instrumento Híbrido de Capital e Dívida no valor de R\$ 8,0 bilhões a partir de dezembro de 2013 e mais R\$ 27,9 bilhões a partir de julho de 2014.

## Operações com Títulos e Valores Mobiliários (TVM)

O saldo dessa carteira ao fim de 2014 chegou a R\$ 168 bilhões, dos quais R\$ 149,8 bilhões representados por títulos públicos federais e R\$ 17,3 bilhões correspondentes a títulos privados.

As operações com TVM e derivativos tiveram resultado de R\$ 30,1 bilhões, 52,9% acima de 2013. Os principais fatores de influência foram a taxa Selic e o aumento da carteira.

## Linhas de negócios para empresas GRI G4-FS6

No segmento de Micro e Pequena Empresa (MPE), com faturamento anual de até R\$ 15 milhões, a CAIXA fechou o ano com mais de 5 milhões de contratos, alcançando saldo de R\$ 61 bilhões. O destaque foi para negócios como atividades administrativas e serviços complementares, atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados, construção e indústrias de transformação.

Já o segmento de Média e Grande Empresa (MGE) encerrou 2014 com saldo de R\$ 46,3 bilhões na carteira, 5,2% acima de 2013, com contratos, abrangendo setores como bens de consumo duráveis, agronegócio e comércio varejista e atacadista. A carteira maior foi a Corporate (R\$ 33,5 bilhões), seguida da Média Empresa (R\$ 9,2 bilhões) e da Grande Empresa (R\$ 3,6 bilhões). As operações seguem princípios socioambientais desde a fase de contratação, em sintonia com a política de risco socioambiental da CAIXA (*leia mais na p.54*).

O volume de operações internacionais em 2014 totalizou R\$ 2.173 milhões em contratações – R\$ 129 milhões dos quais obtidos por meio de operações de financiamento a empresas do segmento MPE e R\$ 2.044 milhões do segmento MGE, com produtos como o Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC) e o Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE). Destaca-se, no ano, o lançamento do produto Cédula de Crédito à Exportação (CCE).

## Loterias

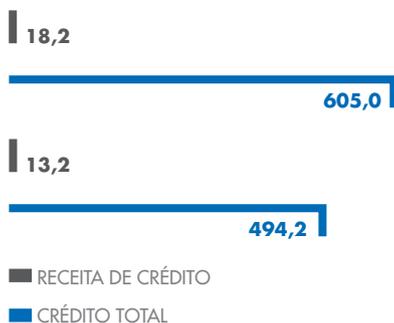
A arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$ 13,5 bilhões, superior em 18,6% ao total arrecadado no ano anterior. Destacaram-se os produtos Timemania, Loteria Instantânea e Lotogol, que apresentaram aumentos respectivos de 68,8%, 27,7% e 24,2%, em relação a 2013.

As loterias constituem uma importante fonte de recursos para o desenvolvimento social do País. Dos valores arrecadados por meio do portfólio de produtos das loterias, em 2014, aproximadamente R\$ 5,2 bilhões foram transferidos aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

Operações internacionais por segmento e região				
Região	ACC/ACE* – MPE		ACC/ACE* – MGE	
	Total	Valor (R\$ milhões)	Total	Valor (R\$ milhões)
Centro-Oeste	1	1	21	55
Nordeste	14	4	38	38
Norte	13	16	10	23
Sudeste	239	84	197	1.609
Sul	88	24	190	319
Total	355	129	456	2.044

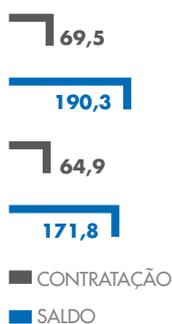
Contratações MPE por região		
Região	Contratos	Saldo das operações
Centro-Oeste	285.194	7.633.476.524,80
Nordeste	579.854	8.627.510.648,35
Norte	109.137	2.314.106.357,50
Sudeste	3.188.552	29.854.218.499,99
Sul	920.252	13.340.428.030,98
Total	5.082.989	61.769.740.061,62

## CRÉDITO TOTAL (em R\$ bilhões)



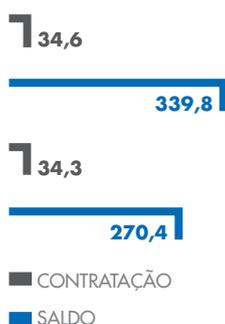
## CRÉDITO COMERCIAL (em R\$ bilhões)

(em R\$ bilhões)



## CRÉDITO HABITACIONAL (em R\$ bilhões)

(em R\$ bilhões)



PRODUTOS PARA MÉDIA E GRANDE EMPRESA (MGE)		
	2013	2014
<b>Bloco Rotativo</b>		
Crédito Rotativo	1.226	1.307
Desconto de Títulos	221	244
<b>Bloco Parcelado</b>		
Crédito Especial Empresa	691	998
Giro CAIXA	1.181	1.568
CAIXA Hospitais	954	981
<b>Bloco Investimento</b>		
BCD	99	155
BNDES/Finame	1.687	1.852

MGE POR REGIÃO (em R\$ milhões)		
Região	Saldo (dez.13)	Saldo (dez.14)
Norte	370	412
Nordeste	2.126	2.761
Centro-Oeste	1.087	1.202
Sudeste	36.001	37.758
Sul	3.869	4.911

### Carteira de crédito ampliada

A carteira de crédito ampliada alcançou saldo de R\$ 605,0 bilhões, crescimento de 22,4% em 12 meses. No total, a Instituição foi responsável por 36,1% do crescimento do mercado de crédito. O saldo do crédito comercial totalizou R\$ 190,3 bilhões, aumento de 10,8% em relação a 2013. Alguns destaques:

#### Operações Comerciais

##### Pessoas Físicas

**Saldo:** R\$ 94 bilhões, avanço de 16,2% em 12 meses

**Produto de destaque:** Crédito consignado, com saldo de R\$ 52,9 bilhões e 21% de participação de mercado

##### Pessoas Jurídicas

**Saldo:** R\$ 96,3 bilhões (6% acima de 2013)

#### Operações de saneamento e infraestrutura

**Saldo:** R\$ 56,7 bilhões (52,8% acima de 2013)

**Segmentos de destaque:** saneamento básico (R\$ 7,1 bilhões); energia e logística (R\$ 8,5 bilhões); infraestrutura urbana (R\$ 5,9 bilhões); e construção naval (R\$ 5,3 bilhões)

#### Crédito imobiliário

**Saldo:** R\$ 339,8 bilhões, aumento de 25,7% em 12 meses

**Posição de mercado:** liderança, com 67,7% de participação (excluídos os certificados de recebíveis imobiliários)

#### Crédito Rural CAIXA

**Saldo:** R\$ 4,9 bilhões, evolução de 146,1% em 12 meses

# 26,7

milhões de contas correntes em dezembro de 2014, aumento de 4,9% em 12 meses, distribuídas em Pessoa Física (24,5 milhões, sendo 10 milhões de contas CAIXA Fácil) e Pessoa Jurídica (2,2 milhões).



# 91,7%

da carteira de crédito da CAIXA se manteve concentrada em ratings de melhor qualidade, de AA a C

# 8,9

milhões de contas poupança foram abertas em 2014, totalizando 58,3 milhões ao fim de 2014 – 12,2% a mais que no ano anterior

## Depósitos

Os depósitos da CAIXA alcançaram saldo de R\$ 419 bilhões, crescimento de 16,2% em 12 meses, com destaque para a poupança, que alcançou R\$ 236,8 bilhões de saldo, 13,0% superior a dezembro de 2013, e a captação líquida de R\$ 12,7 bilhões, equivalente a 53% do valor captado no Sistema Financeiro Nacional, confirmando a liderança da CAIXA nesse mercado.

## Captações de recursos

O saldo de captações totais em dezembro de 2014 foi de R\$ 816,4 bilhões, 18,3% superior ao total captado em 2013.

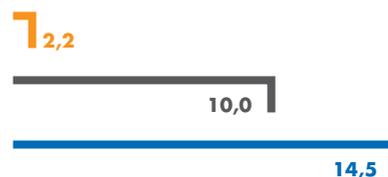
# 2,56%

Índice de inadimplência em 2014, valor abaixo da média de mercado, de 2,88%

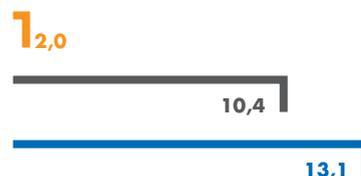
Depósitos à vista totalizaram R\$ 27,0 bilhões, e os a prazo chegaram a R\$ 143,1 bilhões, crescimento de 26,0% em relação ao ano anterior. Os recursos em CDB/RDB representavam 62,7% dos depósitos a prazo, totalizando R\$ 89,9 bilhões, 29,5% acima de 2013. Já os depósitos judiciais aumentaram 20,6% em 12 meses, com saldo de R\$ 53,5 bilhões, os demais depósitos somaram R\$ 12,1 bilhões de saldo.

## QUANTIDADE DE CONTAS (em milhões)

2014

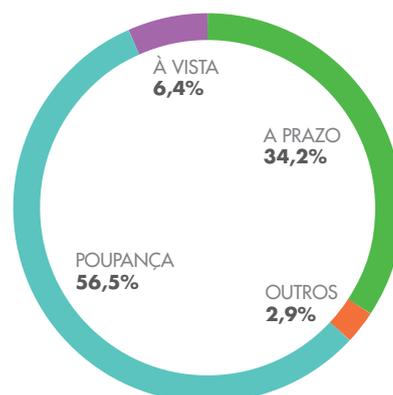


2013



■ PJ  
■ CAIXA FÁCIL  
■ PF

## COMPOSIÇÃO DE SALDOS DOS DEPÓSITOS





## Serviços bancários

Em 2014, foram realizados 7,4 bilhões de transações bancárias, 12,4% acima de 2013. As receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 18,4 bilhões em 2014 (+12,6%). Destas, destacam-se os serviços bancários, com R\$ 6 bilhões.

## Captações internacionais

Totalizaram R\$ 16,2 bilhões de saldo em 2014, avanço de 69,7% em 12 meses, incluindo as emissões internacionais e os empréstimos no exterior. A CAIXA foi o primeiro banco da América do Sul a realizar uma captação internacional de recursos subordinados, em conformidade com Basileia III

## CAIXAPAR

A CAIXA Participações S.A. é parceira estratégica nos resultados de negócio por meio de participações em outras sociedades (*leia mais na p. 13*). As principais atividades estão relacionadas à prospecção de novos negócios, à gestão e à governança das participações societárias investidas, contribuindo para a expansão e a diversificação dos negócios da CAIXA.

### Letras imobiliárias, financeiras e agrícolas

As letras imobiliárias, financeiras e agrícolas totalizaram captação líquida de R\$ 39,6 bilhões e saldo de R\$ 127,0 bilhões, aumento de 63,9%, em comparação a dezembro de 2013. Destaque para as letras imobiliárias, que evoluíram 69,0%, atingindo saldo de R\$ 87,3 bilhões no ano – o que corresponde a 54,1% de participação no mercado.

### Cartões de crédito e débito

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram, em 2014, 1,3 bilhão de transações, representando um volume financeiro de R\$ 102,9 bilhões. A evolução das transações foi de 23,3%, enquanto o valor movimentado apresentou crescimento de 26,8%, em 12 meses.

## Fundos de investimento

O patrimônio líquido dos fundos de investimentos e carteiras administradas alcançou R\$ 488,6 bilhões em 2014, incluindo FI de FIC e FI FGTS. O saldo dos fundos exclusivos totalizou R\$ 102,5 bilhões, e os fundos de rede, R\$ 101,4 bilhões, alta de 9,1%.

Os fundos de renda fixa, no período, apresentaram saldo de R\$ 186,7 bilhões, aumento de 4,6% se comparado a 2013.

No final de dezembro, a Instituição participava com 8,5% dos fundos do mercado, segundo a Anbima.

Em dezembro de 2014, a CAIXA administrava 443 produtos de investimento, sendo 418 fundos de investimento, dos quais 36 FI de FIC e 25 carteiras administradas. No último trimestre de 2014, foram lançados seis fundos de investimento.

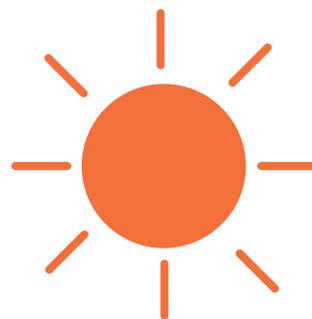
A evolução das transações de crédito e débito está vinculada à expansão da rede de atendimento e da base de clientes.

### COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE PARTICIPAÇÕES (em R\$ milhões)

	2012	2013	2014
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.919	2.082	2.437
Banco PAN	802	495	1.021
Capgemini	299	269	237
Elo Serviços	11	13	15
Cia. Bras. de Securitização – CIBRASEC	8	7	7
CAIXA Seguros Participações – CSP	–	41	–
Crescer	–	9	–
Branes	–	2	2
BIAPE	1	1	1
FGO – Fdo. Garantia de Operações	–	202	92
FGHAB – Fdo. Garantidor Hab. Popular	–	167	211
Fundo de Investim. em Participações	–	39	39
TECBAN	–	–	59
PAN Corretora	–	–	24
Outros Investimentos	239	14	43
<b>Total</b>	<b>3.279</b>	<b>3.341</b>	<b>4.188</b>

## Mais que um banco

Presente na vida de milhões de brasileiros, a CAIXA busca ser parceira na implantação de programas e iniciativas que estimulem o desenvolvimento sustentável no Brasil



Ao longo de mais de um século e meio de história, a CAIXA construiu um modelo de negócios que participa ativamente da vida de milhões de brasileiros. Alguns números ajudam a traduzir essa presença: hoje, pode-se afirmar que 100% dos trabalhadores do País já passaram pelo Banco ao menos uma vez. Além disso, mais de 50% das captações de 2014 para poupança envolveram contas da CAIXA, e somente a base de contas ativas da Instituição ultrapassa o patamar de 73 milhões.

Em função da parceria com o Governo Federal na implantação de programas sociais, de desenvolvimento, crédito habitacional infraestrutura e transferência de renda, a organização mantém uma ampla rede de relacionamentos, que vai muito além da oferta de produtos e serviços bancários.

## A SERVIÇO DO CIDADÃO

### Programas de transferência de renda

Em 2014, a CAIXA pagou aproximadamente 174.231.550 benefícios sociais e de transferência de renda, totalizando R\$ 28.745.124.472,97 em recursos aplicados para a erradicação da pobreza e a melhoria da distribuição de renda entre a população brasileira. Somente o Bolsa Família foi responsável por 92,45% do volume de pagamentos e por 94% do valor total.

Outras ações desenvolvidas em parceria com o governo em 2014 para transferência de renda são o

Programa de Auxílio Emergencial Financeiro, destinado a moradores de municípios em situação de emergência decorrente de grave estiagem ou seca; o Programa Chapéu de Palha, que apoia agricultores atingidos por estiagem no estado de Pernambuco; e o Garantia Safra, destinado a agricultores familiares que tiveram perda de safra por motivo de estiagem ou excesso hídrico, nas regiões definidas pelo Governo Federal.

A CAIXA também opera o Programa Bolsa Atleta, que tem como objetivo garantir uma manutenção pessoal mínima aos atletas de alto rendimento, buscando dar condições para que se dediquem ao treinamento esportivo e à participação em competições que permitam o desenvolvimento pleno de sua carreira esportiva.

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. Essa ação permite a integração de programas como Bolsa Família e outras iniciativas estaduais, municipais e federais.

Entre 2013 e 2014, a base de famílias do Cadastro Único cresceu 7,7%, consolidando dados de 35.439.468 de famílias e 130.430.474 de pessoas.

## DIARIAMENTE

Cerca de 3,5 milhões de transações são realizadas no âmbito do Cadastro Único pelos entes públicos, relativas a inclusões e alterações cadastrais.

## Atendimento ao cidadão

A Central de Telesserviços de Benefícios Sociais CAIXA atendeu 24,5 milhões de ligações em 2014, mais de 52,4% delas por operadores e o restante por meio da Unidade de Resposta Auditável (URA) – sistema que interpreta os chamados e oferece respostas adequadas às suas necessidades.

BALANÇO DOS PROGRAMAS – 2014	Quantidade de pagamentos (milhões)	%	Valor destinado (R\$ bilhões)	%
Programa Bolsa Família	161,08	92,4%	27	94%
Benefícios sociais	13,14	7,6%	1,7	6%
<b>Total</b>	<b>174,2</b>	<b>100%</b>	<b>28,7</b>	<b>100%</b>

# R\$ 170,46

Valor médio pago pela Bolsa Família aos beneficiários

## 27.143

canais de atendimento e 67.043 terminais disponibilizados

## 52,42%

das pessoas receberam o benefício no canal lotérico e 21,22% receberam por meio de crédito em conta

## 153.114.468

benefícios Bolsa Família pagos, totalizando R\$ 26.099.990.424

## 5.504

municípios participam do Programa Bolsa Família

### PIS EM 2014

## 543.170

pagamentos de quotas do PIS

## 19.848.502

trabalhadores contemplados pelo Abono Salarial (pagamentos de um salário mínimo feitos pela CAIXA aos trabalhadores)

## Bolsa Família GRI G4-SO1, G4-FS7

Em dezembro de 2014, o Bolsa Família alcançou a marca de 14.003.441 famílias beneficiárias, favorecendo cerca de 48.694.698 pessoas de forma direta ou indireta. O volume se manteve estável em relação ao ano anterior. Os pagamentos

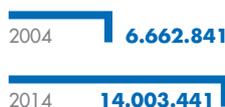
somaram R\$ 27,1 bilhões. O programa de transferência de renda beneficia famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, integrando o Plano Brasil sem Miséria (leia mais em <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia>).

### BALANÇO DO PROGRAMA

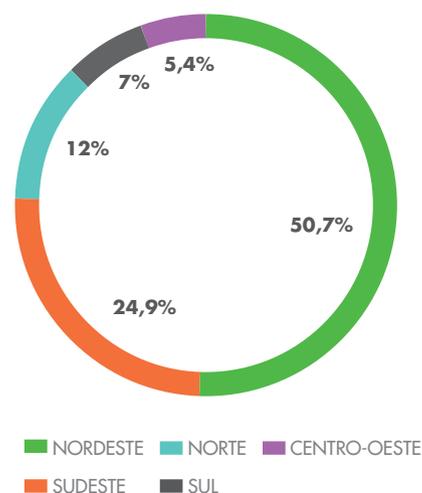
VALOR DISPONIBILIZADO (R\$)



FAMÍLIAS ATENDIDAS



### FAMÍLIAS COM BENEFÍCIO DISPONIBILIZADO, POR REGIÃO



### Benefícios ao trabalhador

Os programas destinados ao trabalhador, por sua vez, foram responsáveis por 71.126.615 pagamentos de benefícios, totalizando R\$ 50.799.350.541,94 distribuídos em ações como Seguro-Desemprego, PIS e Abono Salarial.

### Programa de Integração Social (PIS)

Criado em 1970, o PIS tinha como objetivo promover a integração entre os trabalhadores do setor privado e o desempenho das empresas, mediante a distribuição de contribuições das empresas entre os participantes, de maneira proporcional ao tempo de serviço e ao nível salarial. A partir da publicação da Constituição Federal,

em 1988, a arrecadação do PIS e do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep) passou a integrar o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), fonte de recursos para o pagamento do Seguro-Desemprego e do Abono Salarial.

No valor de um salário mínimo vigente na data do pagamento, o Abono Salarial é disponibilizado anualmente aos trabalhadores que atendem aos requisitos legais.

Em 2014, a CAIXA fez o pagamento de 543.170 quotas do PIS, no valor total de R\$ 672.417.992,97, e distribuiu R\$ 499.515.442,71 em rendimentos do programa a 12,1 milhões de participantes. No mesmo

período, pagou abono salarial para 19.848.502 trabalhadores brasileiros, totalizando R\$14.260.352.264,21.

### Minha Casa Minha Vida

GRI G4-SO1, G4-EC8

Lançado em 2009, o programa garante acesso a crédito e apoio para aquisição de imóveis residenciais por famílias de baixa renda, divididas em três faixas financeiras. Em cinco anos, a CAIXA entregou mais de 2 milhões de unidades habitacionais, realizando o sonho da casa própria de 8,3 milhões de pessoas, e contratou R\$212,3 bilhões.

Além de contribuir para a redução do déficit habitacional no País, viabilizando o acesso à casa própria, o Minha Casa Minha Vida (MCMV) é uma for-

ma de estimular a geração de emprego e renda no setor de construção civil.

Ao fim de sua segunda fase (2011 a 2014), o programa superou a meta de contratação de 2,75 milhões de unidades. Até o fim de 2014, foram 3.755.128 unidades habitacionais contratadas pela CAIXA. Na terceira fase do MCMV, o compromisso do governo federal é contratar mais 3 milhões de unidades até o fim de 2018.

Os projetos residenciais do Minha Casa Minha Vida devem observar critérios socioambientais na fase de planejamento e execução – como uso de madeira de origem legal, sistemas individualizados de medição de água e gás, aquecimento solar e acessibilidade. GRI G4-FS14

## Seguro-Desemprego

Cerca de 8.601.256 de trabalhadores receberam, em 2014, o Seguro-Desemprego, com 38.384.213 de parcelas, totalizando R\$ 35.254.737.011,68 (incluindo a modalidade Seguro-Desemprego do Pescador Artesanal, mais conhecida como Seguro-Defeso). A maioria absoluta dos recursos (46,49%) foi paga a beneficiários da região Sudeste, seguida do Nordeste (21,56%), Sul (15,68%), Norte (7,88%) e Centro-Oeste (8,38%).



### MCMV EM 2014

R\$ 35,9 bilhões  
em contratações

389.179  
unidades habitacionais contratadas

530.937  
unidades entregues

35,6%  
das unidades destinadas a  
beneficiários com renda de até R\$  
1,6 mil (Faixa I)



#### CONTRATAÇÕES MCMV POR REGIÃO (até 2014)

Região	Unidades
Centro-Oeste	343.853
Nordeste	857.318
Norte	227.673
Sudeste	1.139.227
Sul	603.045
<b>Total Geral</b>	<b>3.171.116</b>

## De Olho na Qualidade

Há dois anos, a iniciativa busca aprimorar a atuação da CAIXA na gestão do Minha Casa Minha Vida, com iniciativas como ampliação dos canais de atendimento, a entrega do Guia do Proprietário – entregue com as chaves, com dicas sobre manutenção dos imóveis e canais de comunicação – e gestão e monitoramento de problemas de ordem construtiva, de infraestrutura, equipamentos comunitários e trabalho social.

Para garantir a comunicação com os beneficiários, a CAIXA disponibilizou um número exclusivo. Por meio do 0800 721 6268, elogios, reclamações, sugestões e denúncias podem ser registrados. Em 2014, foram 300.395 solicitações de informação e reclamações no âmbito do programa, e mais de 95% foram tratadas e solucionadas. [GRI G4-50](#), [G4-58](#)

## Minha Casa Melhor

A iniciativa estabelece linhas de financiamento para móveis e eletrodomésticos por beneficiários adimplentes do Minha Casa Minha Vida, com contratações de até R\$ 5 mil e taxa de juros de 5% ao ano, com amortização em até 48 meses. Em 2014, foram 682.086 contratos efetivados, com valor total de R\$ 3,4 bilhões. Desse total, R\$ 2,69 bilhões já foram utilizados nas 29.495 lojas conveniadas ao programa.

## Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)

GRI G4-SO1, G4-EC8

Parte do escopo do Minha Casa Minha Vida, o programa possibilita a agricultores familiares, trabalhadores rurais e comunidades tradicionais a construção da casa própria ou ampliações, reformas e conclusões de moradias.

A premissa do PNHR é o atendimento a trabalhadores com renda familiar bruta anual de até R\$ 60 mil, beneficiando, extensivamente, pescadores artesanais, extrativistas, aquicultores, piscicultores e comunidades quilombolas e indígenas.

A necessidade de organização comunitária para integrar a iniciativa

estimula maior articulação entre os beneficiários, além de estimular a geração de emprego e renda, o planejamento orçamentário e familiar e a educação sanitária e ambiental.

De acordo com as faixas de renda, articula-se o repasse de subsídios ou o financiamento com recursos do FGTS para construção ou reforma da moradia.

### FGTS

Criado na década de 1960, para proteger trabalhadores demitidos sem justa causa, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) é hoje uma das principais fontes de recursos para financiamentos habitacionais, infraestrutura e saneamento.

## PNHR EM 2014

R\$ 939,9 milhões

em contratações

31.902

unidades habitacionais contratadas (construção/reforma)

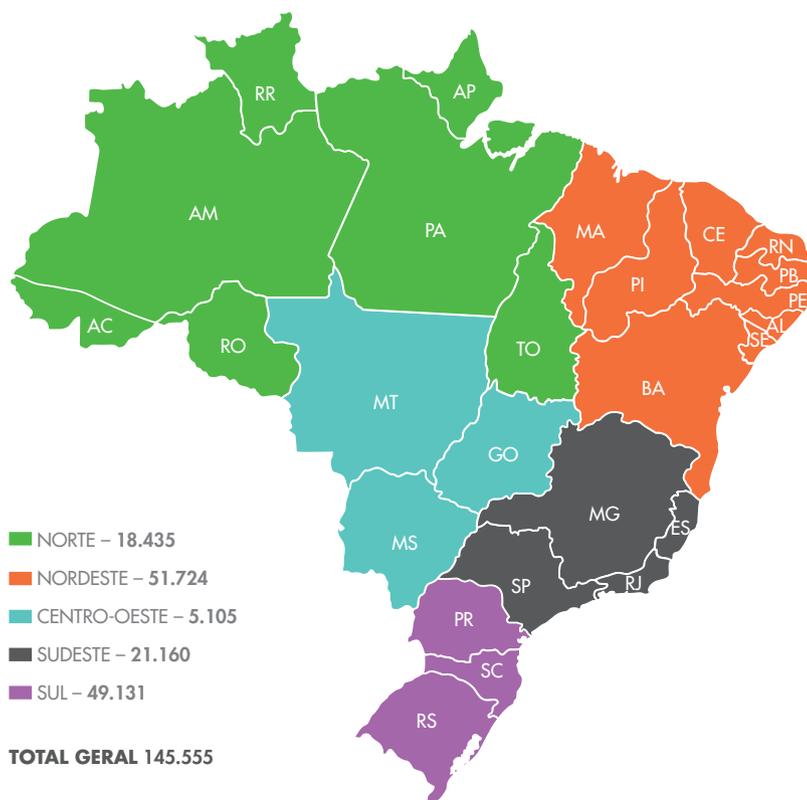
36.491

unidades entregues

97,82%

das unidades contratadas destinadas ao Grupo I (renda de até R\$ 15 mil/ano), desde o início do programa

## CONTRATAÇÕES PNHR POR REGIÃO – 2014



## Liderança em crédito habitacional

Reflexo de sua missão, a CAIXA mantém liderança isolada em crédito habitacional, com 67,7% de participação de mercado no País. Indo contra o movimento de restrição ao crédito pós-crise de 2008, o Banco apostou na oferta de linhas de financiamento e nas menores taxas de juros do mercado, com prazos alongados.

Hoje, a CAIXA possui uma das menores taxas de inadimplência do setor – 2,56% – e deu um salto de 25,6% na carteira habitacional somente em 2014, perto de alcançar a marca de 4 milhões de contratos ativos, destinados a clientes de baixa, média e alta renda (leia mais na p.38).

Há, ainda, linhas e programas específicos para o segmento, como o Fundo Garantidor de Habitação Popular (FGHab), que registrou mais de 348 mil contratações de financiamentos habitacionais em 2014, no valor de R\$ 30 bilhões.

## FGTS EM 2014

# R\$ 89,9 bilhões

É o orçamento total do FGTS para o ano de 2015

# R\$ 67,9 bilhões

É o orçamento para operações tradicionais, sendo R\$ 47,6 bilhões para habitação e R\$ 19,5 bilhões para saneamento e infraestrutura

# R\$ 8,9 bilhões

É o total de descontos propiciado pelo FGTS nos financiamentos habitacionais a pessoas físicas

# R\$ 13,1 bilhões

É o valor destinado para aplicações no FI-FGTS e Carteira Administrada

## Leia +

Sobre os programas culturais patrocinados no Anexo

Formado por um depósito mensal, feito pelo empregador, do valor correspondente a 8% do salário do empregado, em conta aberta na CAIXA e vinculada ao contrato de trabalho, o fundo, que pode ser sacado em momentos de necessidade (aquisição da casa própria, doenças graves, aposentadoria, desastres naturais etc.), é administrado por um Conselho Curador, formado por entidades representativas de trabalhadores, empregadores e representantes governamentais, tendo como agente operador a CAIXA.

Com 48 anos comemorados em 2014, o fundo registrou arrecadação bruta de mais de R\$ 104 bilhões (veja tabela), com 132,7 milhões de contas ativas, fruto da situação positiva do mercado de trabalho, com taxas reduzidas de desemprego e aumento do rendimento médio dos trabalhadores. Apesar desse bom resultado no exercício, o fundo apresentou retração no quarto trimestre, resultando em arrecadação líquida inferior à do ano anterior em mais de R\$ 330 milhões.

A CAIXA disponibiliza uma série de serviços para usuários e clientes no *site* da CAIXA e do FGTS e, também, via telefone, como o parcelamento de débitos na internet para empregadores; a emissão de guia para recolhimento de débitos; o envio de SMS para trabalhadores, que já alcança 2,7 milhões de pessoas em todo o Brasil; e o Saque Calamidade, via 0800.

Também é responsabilidade da CAIXA definir procedimentos para implantar programas de infraestrutura urba-

na, saneamento básico e habitação popular, estabelecidos pelo Conselho Curador a partir de normas e diretrizes do Ministério das Cidades.

Em 2014, a execução orçamentária do FGTS nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura urbana, incluindo o Programa de Descontos nos Financiamentos a Pessoas Físicas, demais operações habitacionais pelos agentes financeiros e as operações de mercado (FI-FGTS e Carteira Administrada), foi de 76,92%. Na área de habitação popular, alcançou 96,34%.

### Saneamento e infraestrutura em foco

A CAIXA disponibiliza linhas de crédito para saneamento e infraestrutura, tendo investido, em 2014, R\$ 33,3 bilhões – 11,8% acima do ano anterior. O volume de operações de financiamento, por sua vez, cresceu 50,8% em relação a 2013, com saldo de R\$ 58,7 bilhões.

O Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (Finisa), produto lançado pela CAIXA para ampliar a concessão de crédito para obras de saneamento, transporte, logística e energia, registrou R\$ 14 bilhões em empréstimos em 2014.

### Incentivo à cultura e ao esporte

O fomento ao esporte e à cultura é um dos focos de investimento da CAIXA para estimular a cidadania, a educação e o desenvolvimento brasileiro. O Banco é um dos principais patrocinadores de iniciativas dessa natureza no País, tendo

EVOLUÇÃO DO FGTS (em R\$ bilhões)			
Ano	Arrecadação bruta	Saques	Arrecadação líquida
2010	61,80	49,89	11,91
2011	72,26	57,65	14,61
2012	83,03	65,05	17,98
2013	94,42	75,66	18,75
2014	104,74	86,32	18,42

investido, em 2014, R\$ 89,4 milhões em cultura, 8,41% acima do ano anterior, e mais de R\$ 236,5 milhões em esporte, 6,5% acima de 2013.

Os patrocínios concedidos pela CAIXA são submetidos a análise e aprovação da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. No eixo de incentivo à cultura, centenas de projetos foram selecionados em 2013 e realizados em 2014, no âmbito do Programa de Ocupação dos Espaços da CAIXA Cultural; do Programa CAIXA de Apoio a Festivais de Teatro e Dança; e do Programa CAIXA de Apoio ao Artesanato Brasileiro. [GRI G4-EC7](#)

A política de investimento busca gerar impactos positivos, como o fomento à cultura, a formação de plateias, o apoio à diversidade cultural e a democratização do acesso a bens culturais. Outros impactos são o fortalecimento institucional, social e negocial, a circulação da produção artística e a revitalização do patrimônio, entre outros.

Já em 2014, foram selecionadas iniciativas para realização ao longo de 2015 (programas de Ocupação dos Espaços da CAIXA Cultural, de Apoio a Festivais de Teatro e Dança e de Apoio ao Artesanato Brasileiro) e, também, ao longo de 2015 e 2016, como parte do Programa CAIXA de Apoio ao Patrimônio Cultural Brasileiro. [GRI G4-EC7](#)

Outro destaque foi o lançamento da Mostra Biental CAIXA de Novos Artistas, que selecionou obras de artes visuais que participarão da mostra ao longo de três anos (2015 a 2017), incluindo fotografia, escultura, pintura, gravura, grafite, videoinstalação e outros. A exposição circulará pelas unidades da CAIXA Cultural em seis estados (PR, CE, PE, RJ, BA e SP) e no Distrito Federal.

#### **Patrocínio esportivo** [G4-EC7](#), [G4-EC8](#), [G4-SO1](#)

A CAIXA investe em esporte, propiciando aos atletas brasileiros condições de treinamento, qualificação e desenvolvimento, além de estimular a inclusão social de crianças e adolescentes e a melhoria da infraestrutura



do País. Em 2014, foram R\$ 236,5 milhões aplicados nesse segmento, com 319 associações, organizações e parceiros institucionais beneficiados.

Em linha com o Plano Brasil Medalhas, do Governo Federal, a Instituição mantém contratos de patrocínio oficial com as Confederações Brasileiras de Atletismo (CBA), Ginástica (CBG), Lutas Associadas (CBLA) e Ciclismo (CBC) para o período 2013-2016.

Corridas de rua e projetos sociais voltados ao desenvolvimento do atletismo, como o Circuito de Corridas da CAIXA, o Circuito CAIXA de Maratoninhas, a Maratona Internacional de São Paulo e a Meia Maratona Internacional de Brasília, são focos de investimento, assim como diversos projetos que promovem a inclusão social e abrem as portas para novos talentos do esporte. Já para o apoio ao futebol, a CAIXA destinou cerca de R\$ 112,8 milhões ao longo do período, com destaque ao patrocínio do 1º Campeonato Brasileiro de Futebol Feminino. Durante o ano, um dos prin-

cipais feitos foi o patrocínio ao centro de excelência de atletismo e ginástica Esporte São Bernardo, no município de São Bernardo do Campo (SP).

Em linha com o Plano Decenal do Esporte Brasileiro, construído por ocasião da realização da III Conferência Nacional do Esporte, as ações no ABC paulista receberam da CAIXA R\$ 1,8 milhão para o projeto Esporte São Bernardo - Atletismo e Ginástica -, que abrange a manutenção de ambas as arenas, além de custeio das equipes, e R\$ 1,5 milhão para o projeto Atleta São Bernardo - Brasil Ciclo II Renovação, realizado por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, válido até maio de 2016 para apoio a diversas modalidades atendidas.

O Banco também patrocinou o Centro de Excelência de Atletismo de Maringá, por meio do apoio à Associação de Atletismo do município paranaense. Implantado em 2010, o centro funciona na pista de atletismo do Estádio Willie Davids - Vila Olímpica, treinando uma equipe de 60 atletas.

## Responsabilidade socioambiental

Das linhas de negócios às operações próprias, passando pelo relacionamento com a comunidade, o Banco mantém o compromisso de reduzir impactos e estimular o desenvolvimento local





O compromisso da CAIXA com a sustentabilidade é amplo e vai além de suas operações diretas. Diversas iniciativas de gestão, práticas de relacionamento e políticas internas direcionam o modelo de negócios, incluindo projetos de eficiência para a infraestrutura de atendimento; processos de concessão responsável de crédito e financiamento; investimentos em desenvolvimento e conexão das comunidades; e estruturas de governança focadas na integração do tema às decisões estratégicas.

Desde 2013, o Banco possui um Comitê de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (Comitê RSA), que substituiu o antigo Comitê de Responsabilidade Social Empresarial, a fim de atualizar as discussões segundo as melhores práticas de mercado.

Internamente, temas de sustentabilidade são abordados desde as linhas de operação, envolvendo as várias lideranças e Vice-Presidências dos negócios CAIXA, até as relações externas do Banco.

Patrocínios, projetos de ecoeficiência e ações com a comunidade são executados majoritariamente pela Gerência Nacional de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (GERSA), com o apoio da Vice-Presidência de Operações Corporativas. [GRI G4-45](#)

Além do Plano Estratégico 2012-2022, dos conjuntos de objetivos e metas das áreas técnicas e das diretrizes governamentais, a definição dos temas e aspectos socioambientais mais importantes para a organização é feita com apoio da matriz de materialidade, construída segundo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

Em 2012, foi realizado o último processo de materialidade, contemplando públicos identificados e consultados em função de sua relação com a CAIXA e dos impactos exercidos pela Instituição sobre suas atividades. A base dos públicos consultados foi construída a partir de critérios como a diversidade geográfica e de níveis hierárquicos. [GRI G4-25](#)

Por meio de questionários, respondidos por um total de 137 pessoas, a CAIXA classificou e priorizou os temas sociais, ambientais e econômicos citados, cruzando-os à avaliação interna dos aspectos mais relevantes segundo valores-chave, riscos, competências e fatores críticos para o sucesso da organização. [GRI G4-26](#)

Os temas considerados materiais (*veja quadro na p.52*) foram pontuados como relevantes (nota acima de 3), muito relevantes (acima de 4) ou essenciais (nota 5), conectando-se diretamente à estratégia e às prioridades da Instituição. A partir deles, foi definida a base de indicadores GRI reportados ao longo deste relatório. [GRI G4-20, G4-21, G4-27](#)

Para 2015, é prevista uma atualização da matriz de materialidade, com um processo de consulta mais amplo, a fim de conferir maior foco e especificidade aos temas levantados.

**ASPECTOS RELACIONADOS AOS TEMAS ESSENCIAIS** GRI G4-19, G4-20, G4-21, G4-27

<b>Tema material</b>	<b>Aspecto GRI</b>	<b>Indicadores GRI-G4</b>
Sociedade – Posicionamento quanto à corrupção e combate à corrupção na Instituição	Combate à corrupção	SO3, SO4, SO5
	Conformidade (Sociedade)	SO8
Serviços bancários – Iniciativas de educação para o uso responsável do crédito	Rotulagem de produtos e serviços	FS16
Economia – Atuação da CAIXA como agente financeiro de programas governamentais (Minha Casa Minha Vida, Bolsa Família etc.)	Portfólio de produtos	FS7, FS8
	Rotulagem de produtos e serviços	PR3, PR4, PR5
Serviços bancários – Qualidade e satisfação dos clientes	Privacidade do cliente	PR8
	Conformidade (Responsabilidade pelo produto)	PR9
	Portfólio de produtos	FS6
Sociedade – Inclusão e acessibilidade de clientes	Comunidades locais	FS13, FS14
	Investimentos	HR1, HR2
Direitos humanos – Respeito aos direitos fundamentais	Não discriminação	HR3
	Liberdade de associação e negociação coletiva	HR4
	Trabalho infantil	HR5
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	HR6
	Práticas de segurança	HR7
	Direitos indígenas	HR8
	Avaliação	HR9
	Avaliação de fornecedores em direitos humanos	HR10, HR11
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	HR12
	Economia – Contribuições direta e indireta para a economia	Impactos econômicos indiretos
Práticas de compra		EC9
Trabalho – Segurança e proteção de empregados	Saúde e segurança no trabalho	LA5, LA6, LA7, LA8
	Desempenho econômico	EC1, EC2, EC3, EC4
Trabalho – Geração de oportunidades e postos de trabalho	Presença no mercado	EC5, EC6
	Emprego	LA1, LA2, LA3
	Treinamento e educação	LA9, LA10, LA11
	Conformidade (Desempenho ambiental)	EN29
Meio ambiente – Investimentos em programas ambientais internos	Geral	EN31
	Comunidades locais	SO1, SO2

## Públicos de relacionamento CAIXA G4-24

### Poder público

Banco Central do Brasil; Tribunal de Contas da União (TCU); Governo federal; Governos estaduais; Governos municipais; Ministérios

### Sociedade

Entidades do setor bancário; Entidades desportivas; Organizações ambientais; Centrais sindicais; Universidades e faculdades; Micros, pequenas, médias e grandes empresas; Clientes; Fornecedores; Imprensa e mídia; Parceiros lotéricos e

parceiros CAIXA Aqui; Entidades de defesa do consumidor; Organismos internacionais; Entidades comunitárias; Bancos; Entidades de representação sindical; Entidades sem fins lucrativos; Trabalhadores; Comunidades; Beneficiários de programas sociais e de transferência de renda

### Público interno

Empregados concursados; Estagiários; Jovens aprendizes; Adolescentes aprendizes; Aposentados; Prestadores de serviços

O relacionamento com clientes e fornecedores é pautado pela gestão de riscos, pelo desenvolvimento mútuo e pelo controle de impactos socioambientais.

## SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

Por ser uma empresa pública e uma das principais instituições financeiras do Brasil e da América Latina, a CAIXA reconhece que pode cumprir um papel indutor na promoção do desenvolvimento sustentável. Essa postura está explícita em sua missão e se reflete em parcerias com órgãos ambientais dos estados para adequação de seus clientes, facilitando o acesso das empresas às linhas de crédito e a obtenção das licenças ambientais.

A Instituição tem o compromisso de construir, disseminar e aplicar diretrizes socioambientais relacionadas às suas linhas de atuação, a fim de manter-se entre os bancos de referência em responsabilidade, ética e integridade.

Um dos eixos centrais para o setor é a verificação de conformidade socioambiental dos parceiros de negócios. Nesse aspecto, a CAIXA relaciona-se com clientes e fornecedores de modo a evitar riscos de

ocorrências relacionadas à degradação ambiental e à violação de direitos humanos e trabalhistas, por exemplo, por meio da verificação de listas oficiais de empresas autuadas e controles rigorosos na concessão de crédito - ou, ainda, por meio do financiamento para regularização da empresa, visando à obtenção das licenças ambientais.

O controle dos impactos socioambientais das operações é feito por uma área específica – GERSA –, que identifica as externalidades socioambientais negativas das operações da CAIXA, recomendando medidas para mitigação, por meio da verificação da regularidade de clientes e projetos financiados e da análise socioambiental. Há emissão de parecer para contratação e desembolso, no caso de grandes operações de crédito em setores que causem maiores impactos socioambientais ou que utilizem recursos naturais em seus processos de produção. [GRI G4-HR1](#)

A CAIXA exige a apresentação da licença ambiental para todos os

clientes com atividades potencialmente poluidoras ou que utilizem recursos naturais, na concessão de crédito. Além disso, verifica se o cliente encontra-se na lista de empregadores atuados explorando trabalhadores em situação análoga à escravidão.

No caso de operações iguais ou acima de R\$ 10 milhões, o Banco realiza a análise socioambiental do cliente Pessoa Jurídica (PJ), identificando possíveis riscos e passivos ambientais. Quando é identificada alguma inconformidade, a CAIXA solicita a sua regularização e condiciona o crédito ao atendimento às leis ambientais e trabalhistas.

Em 2014, foram emitidos 84 pareceres socioambientais para análise de clientes PJ, envolvendo R\$ 8,2 bilhões de crédito analisados. Desde 2008, a GERSA já contabilizou mais de R\$ 66,5 bilhões em transações de

empréstimos corporativos submetidas a análises dessa natureza.

Signatária dos Princípios do Equador, a CAIXA aplica os Padrões de Desempenho e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (EHS) da International Finance Corporation (IFC), conjunto de diretrizes socioambientais internacionais no setor financeiro para concessão de financiamentos, a fim de garantir que os recursos disponibilizados sejam aplicados em projetos responsáveis do ponto de vista socioambiental.

De acordo com esses princípios, as empresas devem incorporar quesitos como respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos, combate à mão de obra escrava ou infantil, proteção à saúde e à diversidade cultural e étnica e adoção de sistemas de segurança e saúde ocupacional. [GRI G4-15](#), [G4-HR5](#), [G4-HR6](#)

Obras da Vila dos Atletas, em Jacarepaguá, no Rio de Janeiro. O projeto foi incluído nas análises de risco para concessão do financiamento pela CAIXA.



## Versão III dos Princípios do Equador

A nova versão dos Princípios do Equador passou a ser aplicada em 2014, ampliando o escopo de enquadramento de projetos, que antes eram aplicados apenas em operações estruturadas na forma de Project Finance. A versão III inclui:

**Project Finance:** operações estruturadas sob a forma de Project Finance e com valor total de projeto igual ou superior a US\$ 10 milhões;

**Empréstimos corporativos dirigidos a projetos:** são aplicados quando apresentarem todas as seguintes características:

- Forem destinadas a um projeto, ou ainda, quando a maior parte do empréstimo se destinar a um único projeto sobre o qual o cliente tem controle operacional efetivo (direto ou indireto).

- Valor total de financiamento for igual ou superior a US\$ 100 milhões;
- Exposição individual da instituição financeira (antes da formação de um sindicato ou redução de sua participação) for igual ou superior a US\$ 50 milhões;
- Prazo de financiamento igual ou superior a dois anos;

**Empréstimo-ponte:** aplicados em empréstimos-ponte com duração inferior a dois anos, a serem refinanciados por meio de operação de Project Finance ou Empréstimos Corporativos Dirigidos a Projetos, enquadráveis nos PE.

**Serviços de assessoria a Project Finance:** Os PE são aplicados a serviços de assessoria a Project Finance nos quais o valor total do projeto seja superior a US\$ 10 milhões.

# 12

GRANDES PROJETOS ENQUADRADOS NOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR EM 2014

R\$ 7,64 bilhões

FOI O VALOR TOTAL DOS PROJETOS ANALISADOS

R\$ 21,6 bilhões

em financiamentos de projetos com adicionalidades socioambientais pela CAIXA desde 2012

Para isso, estudos e relatórios de impacto ambiental (EIA/Rima), plano básico ambiental, planos de ação e demais documentos são utilizados para subsidiar tais análises. São considerados, também, aspectos de direitos humanos, legislação trabalhista, conformidade ética e legal, análise dos projetos em relação às mudanças climáticas e classificação dos projetos de acordo com seus impactos/riscos socioambientais. Conforme a natureza do projeto, pode-se demandar manifestação de órgãos oficiais pertinentes, como Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan), Fundação Nacional do Índio (Funai) e Fundação Cultural Palmares (quilombolas). [GRI G4-EC2](#)

A aplicação dos Princípios do Equador é feita nas análises de projetos financiados na modalidade Project

Finance (com valores iguais ou superiores a US\$ 10 milhões) e, também, em empréstimos corporativos, se vinculados a um projeto (com valores de financiamento iguais ou superiores a US\$ 100 milhões). Essas ações estão em sintonia com a versão III dos Princípios do Equador (*veja quadro*).

Projetos classificados como de alto risco – tais como usinas hidrelétricas, termelétricas, portos e aeroportos – contam, ainda, com a contratação de auditoria independente para checar a conformidade com os Princípios do Equador. Essa avaliação independente subsidia a análise da CAIXA e é exigida para a contratação de operações financeiras. Nesses casos, o Banco monitora as práticas socioambientais durante toda a vigência do contrato.

A CAIXA incorpora critérios socioambientais à análise de risco de concessão de crédito, exigindo de seus clientes a conformidade em aspectos ligados a meio ambiente e direitos humanos.

Em 2014, a CAIXA contratou 12 grandes projetos enquadrados nos Princípios do Equador. Esses investimentos somam mais de R\$ 7,64 bilhões (veja tabela). Ao todo, desde a implantação dos Princípios do Equador em 2012, a CAIXA financiou R\$ 21,6 bilhões para projetos com adicionalidades socioambientais. Todos esses contratos possuem cláusulas sobre regularidade ambiental, atendimento à legislação trabalhista e direitos humanos. GRI G4-HR1

A Instituição é, também, signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, reforçando seu compromisso com o combate a não conformidades laborais e de direitos humanos, e, desde 1995, do Protocolo Verde, conjunto de princípios e diretrizes que orientam os bancos brasileiros, na hora de conceder linhas de financiamento, a valorizar empresas e empreendimentos que proporcionem qualidade de vida e uso sustentável dos recursos naturais. GRI G4-15

#### Risco em crédito rural

A concessão de crédito rural CAIXA nas modalidades de custeio, investimento e comercialização, para pessoa física ou jurídica, baseia-se em uma série de requisitos essenciais, como idoneidade do tomador e apresentação de plano simples ou projeto técnico feito por entidade de Assistên-

cia Técnica e Extensão Rural (ATER), no qual se demonstre a adequação e o cronograma de utilização dos recursos, a data de reembolso do financiamento e da observância de diversos instrumentos de mitigação de riscos, como o Zoneamento Agroecológico, o Zoneamento Ecológico-Econômico (ZEE) e o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC).

As aplicações dos recursos financiados devem ser regularmente fiscalizadas e, caso sejam detectadas irregularidades não sanadas, o cliente fica impedido de contratar as linhas de financiamento de crédito rural.

Com relação à adequação ambiental dos empreendimentos financiados, a CAIXA observa rigorosamente a aplicação das normas ambientais vigentes. A concessão de crédito rural é condicionada à comprovação da regularidade ambiental da atividade, comprovada pela apresentação da licença ambiental ou de documento equivalente.

Quando se trata de empreendimento que envolva a utilização de recursos hídricos como insumo do processo produtivo (barramentos, agricultura irrigada, aquicultura, etc.), o produtor rural deve apresentar a Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos ("outorga d'água"), expedida por órgão competente.

OPERAÇÕES CONTRATADAS SOB OS PRINCÍPIOS DO EQUADOR EM 2014 GRI G4-HR1			
Setor	Número de projetos contratados	Investimento total	Participação da CAIXA
Logística	1	R\$ 1.305.889.000,00	R\$ 286.359.000,00
Saneamento	9	R\$ 4.681.554.856,08	R\$ 3.468.211.952,01
Industrial	1	R\$ 1.956.601.489,00	R\$ 1.563.465.379,00
Imobiliário	1	R\$ 3.612.556.172,84	R\$ 2.330.000.000,00
Total	12	R\$ 11.556.601.517,92	R\$ 7.648.036.331,01

Categorização PE	nº projetos contratados	Investimento Total	Participação da CAIXA
A (alto risco)*	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
B (médio risco)*	9	R\$ 6.603.209.457,81	R\$ 5.000.154.885,18
C (baixo risco)*	3	R\$ 4.953.392.060,11	R\$ 2.647.881.445,83
Total	12	R\$ 11.556.601.517,92	R\$ 7.648.036.331,01

\* A = alto impacto socioambiental.

\*\* B = médio impacto socioambiental.

\*\*\* C = baixo impacto socioambiental.

Outros documentos obrigatórios são o Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR) e o Cadastro Ambiental Rural (CAR), que deverá ser providenciado até maio de 2015, prorrogável por um ano, por ato do Ministério do Meio Ambiente. A concessão de crédito para atividades agropecuária ou florestal de clientes localizados no bioma Amazônia é vedada, quando realizada em imóvel embargado por motivo de desmatamento irregular. Em caso de embargo do uso econômico de áreas desmatadas ilegalmente após a contratação de crédito, é suspensa a liberação de parcelas até a regularização do imóvel, que deve ser feita em até 12 meses, sob pena de encerramento do contrato pela CAIXA.

Para estimular boas práticas, a CAIXA oferece, ainda, limite de crédito extra, com fontes de recursos obrigatórios, de 15% (cumulativo em até 45%) nas operações de custeio, caso o cliente se enquadre em alguma das seguintes condições: adoção de sistema de identificação de origem (rastreadabilidade); conjugação do crédito com contratação de seguro agrícola ou mecanismos de proteção de preço; comprovação da existência de reservas e áreas de preservação permanente; e operação destinada a sistema orgânico de produção, entre outras.

### **Créditos de carbono** GRI G4-EC2

A CAIXA disponibiliza soluções financeiras em resíduos sólidos urbanos e carbono, que visam ao cumprimento de políticas públicas e iniciativas voltadas à sustentabilidade no meio urbano brasileiro. Como resultado dessa atuação, permite-se o aumento de empreendimentos voltados ao tratamento e disposição final de RSU, o que contribui efetivamente para a redução de grandes passivos ambientais e sociais no País.

Em 2014, a CAIXA alcançou nas Nações Unidas a primeira emissão de Reduções Certificadas de Emissões (RCEs), os créditos de carbono, de um projeto de sua carteira de finan-

## Crédito para investimentos em ecoeficiência

GRI G4-FS8

A CAIXA possui linha de crédito específica para financiamentos relacionados a investimentos ecoeficientes, em funcionalidades como sistema de aquecimento solar de água, controle ou filtragem de gases ou partículas, tratamento de resíduos e efluentes, reciclagem, tratamento e reutilização de água, redução de desperdício de insumos e recursos naturais, eficiência energética, controle de poluição e remediação de áreas contaminadas.

Interessada em fomentar o tema da eficiência energética no

País, a CAIXA está há dois anos estudando a abertura de uma linha de crédito para empresas com foco na busca por soluções de eficiência e autossuficiência energética.

As ações, em parceria com o banco de fomento alemão KfW, a Agência Alemã de Cooperação Técnica para o Desenvolvimento (GIZ) e a empresa canadense Ecnoler, resultaram em *workshops* e na preparação de um estudo de mercado e uma proposta de linha de crédito para eficiência energética e assistência técnica

ciamento. Trata-se do maior aterro da América do Sul, a Central de Tratamento de Resíduos (CTR) Santa Rosa, que recebe os resíduos da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, após o encerramento das operações do Jardim Gramacho, e que se configurou na primeira operação de financiamento que integrou linhas de crédito CAIXA com o mercado global de carbono, ao considerar as RCEs como garantia acessória da operação.

A CTR Santa Rosa integra o Programa de Atividades (POA) de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), voltado ao segmento Resíduos Sólidos Urbanos (POA CAIXA), o Caixa Econômica Federal Solid Waste Management and Carbon Finance Project, para implantação de atividades de projetos de carbono em aterros sanitários, em uma estratégia para alavancar grande volume de projetos de implantação de aterros sanitários e de MDL num único programa.

A emissão dos créditos de carbono gerados pela CTR Santa Rosa trouxe grande visibilidade internacional à CAIXA, uma vez que também foi a

primeira emissão de RCEs de um programa de grande escala no mundo e a primeira emissão de RCEs de um programa integrante do Fundo de Carbono Carbon Partnership Facility (CPF), administrado pelo Banco Mundial.

Além disso, a CAIXA é o único banco do País a oferecer solução financeira para o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10), de erradicação de lixões e implantação de aterros sanitários, conjugada a créditos de carbono para projetos integrantes de um Programa de Atividades de MDL.

# Sustentabilidade na construção civil

Iniciativas que a CAIXA desenvolve para reduzir impactos e fomentar práticas mais sustentáveis no negócio de habitação

GRI G4-EC7, G4-F57, G4-F58, G4-EC2

## SISTEMA DE AQUECIMENTO SOLAR DE ÁGUA (SAS)

Item obrigatório nas casas térreas do programa Minha Casa Minha Vida, os sistemas já estão presentes em mais de 224 mil unidades e permitem a redução do consumo de energia no aquecimento de água, com benefícios de economia financeira para os moradores.

## MADEIRA LEGAL

Em parceria com o Ministério do Meio Ambiente (MMA) e o Ibama, a CAIXA exige o uso de madeiras nativas de origem legal na construção de empreendimentos financiados. A principal exigência é a apresentação do Documento de Origem Florestal (DOF) das madeiras usadas nas obras, além de uma declaração das construtoras informando o volume e a destinação das madeiras nativas utilizadas nas obras.



## SELO CASA AZUL CAIXA

Criado para incentivar boas práticas de sustentabilidade em obras financiadas pelo Banco, o selo aborda seis categorias – qualidade urbana, projeto e conforto, eficiência energética, conservação de recursos materiais, uso racional da água e práticas sociais – e propõe 53 ideias para incorporação aos projetos de empreendimentos habitacionais. Em 2014, o selo foi concedido para sete empreendimentos em cinco estados (RJ, TO, SC, PI e SP), contemplando 3.456 unidades habitacionais.

## ENERGIAS RENOVÁVEIS

Aerogeradores e sistemas fotovoltaicos passaram, em 2014, a fazer parte dos itens financiáveis para os produtos Construcard e Producard PJ, com o objetivo de estimular clientes e empreendedores a instalar sistemas mais eficientes de geração e consumo de energia.

## MCMV + SUSTENTÁVEL

Iniciado a partir de missão técnica à Alemanha, na qual a CAIXA conheceu experiências de eficiência energética, com apoio da Agência Alemã de Cooperação, o projeto busca implantar projetos-piloto que incluem requisitos de eficiência energética e sustentabilidade em empreendimentos do Minha Casa Minha Vida no Rio de Janeiro (RJ) e em Lauro de Freitas (BA). Os projetos construtivos seguem conceitos de arquitetura bioclimática, com medidas para melhorar o desempenho térmico e obter nível A da Etiqueta de Eficiência Energética de Edifícios Residenciais (Procel Edifica). A ação é executada em parceria com a Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades, a Agência Alemã de Cooperação (GIZ), a Eletrobrás, a ANEEL, universidades, concessionárias, governos e construtoras locais e deverá ser expandida para outros estados, como São Paulo, em 2015.

## GERAÇÃO DE RENDA E ENERGIA

Contempla a instalação de sistemas de microgeração eólica e solar em unidades habitacionais do programa Minha Casa Minha Vida. Toda a energia gerada pela usina solar é vendida, e os recursos financeiros são repassados para os condomínios, que distribuem 10% para despesas de manutenção, 30% para constituição de um fundo de investimentos para melhorias do condomínio e 60% para os moradores.

Os empreendimentos Praia do Rodeadouro e Maradas do Salitre, situados em Juazeiro (BA), contam com 1.000 unidades habitacionais no total e receberam seis torres de microgeração eólica e mais de 9,1 mil módulos solares em seus telhados. Desde fevereiro de 2014, os sistemas de geração estão ligados à rede da companhia de energia local. Ao longo do ano, foram gerados 2,417 GWh de energia, o suficiente para alimentar por um mês aproximadamente 24 mil residências. Em 2014, também foi concluída a instalação de seis aerogeradores, com potência de 24 KW, cuja energia gerada será usada na iluminação de áreas externas e de uso comum.

9.144

módulos solares instalados em 2 empreendimentos

2.103 KWp

capacidade de geração total

R\$ 888,50

valor recebido por cada proprietário dos condomínios, fruto da geração de energia em 2014

1.000

unidades habitacionais impactadas

R\$ 1.475.000

receita gerada com a produção de energia

R\$ 442,5 mil

recursos direcionados para o Fundo Condominial, usado em melhorias nas instalações externas e de áreas comuns

R\$ 14,5  
milhões

Total investido pelo FSA CAIXA em 2014, em projetos de ecoeficiência, preservação ambiental e desenvolvimento social e econômico



## Focos do FSA CAIXA

- Habitação de interesse social
- Geração de trabalho e renda
- Áreas habitacionais de interesse social
- Saúde
- Educação
- Esporte e cultura
- Justiça
- Alimentação
- Desenvolvimento institucional
- Desenvolvimento rural
- Desenvolvimento sustentável
- Ações sociais voltadas à população de baixa renda

## Confira

No Anexo, veja os valores comprometidos nos planos de aplicação do FSA CAIXA

## FUNDO SOCIOAMBIENTAL CAIXA

Para contribuir para o desenvolvimento do território nacional segundo critérios de sustentabilidade, a organização mantém o Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA), que concede apoio financeiro a projetos desenvolvidos em parceria com órgãos públicos e outras entidades privadas. [GRI G4-FS7](#), [G4-EC7](#), [G4-EC8](#)

O fundo faz aplicações não reembolsáveis ou parcialmente reembolsáveis destinadas a apoiar iniciativas que se enquadrem em programas e ações da CAIXA, considerando um conjunto de temas prioritários (*veja quadro*).

O orçamento do fundo é de R\$ 123,6 milhões, sendo que R\$ 81,7 milhões estão atualmente aplicados em 116 projetos em desenvolvimento, considerando a diversidade de eixos de atuação, regiões e biomas brasileiros. [GRI G4-FS7](#), [G4-EC7](#), [G4-EC8](#)

Em sintonia com os objetivos estratégicos definidos pela CAIXA, os investimentos do FSA são aplicados há dois anos em projetos da linha temática Cidades Sustentáveis. Outro eixo importante de ação são as iniciativas para erradicação da pobreza e preservação do meio ambiente.





## IMPACTO POSITIVO

Alguns projetos e iniciativas apoiados pelo FSA CAIXA

### CIDADES SUSTENTÁVEIS

A iniciativa Cidades Emergentes e Sustentáveis (ICES) é uma proposta do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que firmou parceria com a CAIXA por sua atuação no segmento de desenvolvimento urbano, capilaridade e presença nacional. Desde 2013, quatro cidades – João Pessoa (PB), Palmas (TO), Vitória (ES) e Florianópolis (SC) – estão utilizando uma metodologia multidisciplinar para aprimoramento de gestão pública, baseada no levantamento de indicadores econômicos, socioambientais e de gestão fiscal que subsidiam a elaboração de planos de ação que orientam o caminho para a sustentabilidade urbana local, por meio de ações e projetos priorizados nas áreas ambiental e de mudança climática; urbana (mobilidade, transporte, segurança, competitividade etc.); e fiscal e de governabilidade.

Em 2014, foram concluídos diagnósticos, estudos de base e áreas prioritárias para Vitória e Florianópolis. Em

Palmas, a fase preliminar de diagnóstico local foi concluída. Em João Pessoa, foi lançado o Plano de Ação Sustentável – as outras cidades devem fazê-lo no primeiro semestre de 2015.

**Investimento FSA CAIXA:** aproximadamente R\$ 1 milhão para cada cidade

### PARQUES FLUVIAIS URBANOS NO RIO SÃO FRANCISCO

O FSA CAIXA e o Fundo Nacional do Meio Ambiente lançaram em 2013 edital para seleção de projetos que promovam a revitalização de bacias na Região Hidrográfica do rio São Francisco, por meio de implementação de parques fluviais urbanos.

A ideia é melhorar as condições socioambientais e o aumento da disponibilidade de água de boa qualidade na bacia do São Francisco – onde vivem 16,14 milhões de pessoas, cerca de 8,5% da população brasileira. O FSA CAIXA apoiará iniciativas a

serem desenvolvidas nos municípios de Pirapora (MG), Januária (MG), Juazeiro (BA) e Petrolina (PE), beneficiando mais de 600 mil pessoas.

**Investimento FSA CAIXA:** R\$ 12,5 milhões

### RECUPERAÇÃO DE NASCENTES

Entre 2012 e 2014, o FSA CAIXA liberou 77,16% de um total de cerca de R\$ 4 milhões para dez projetos de recuperação de nascentes, que buscam o plantio de mais de 277 mil mudas de árvores nativas e a recuperação de 418,16 hectares de nascentes.

As ações impactam as bacias hidrográficas dos rios Paraná, Uruguai e Doce, além da Bacia Litorânea de Pernambuco e bacias e região central do Rio Grande do Sul.

**Investimento FSA CAIXA:** R\$ 4 milhões

## R\$ 2,9 milhões

Foram desembolsados pelo FSA CAIXA em 2014 para execução dos projetos do DIST – Minha Casa Minha Vida

## R\$ 956 mil

Investidos pelo FSA CAIXA na primeira etapa do projeto de desenvolvimento nas comunidades atendidas pela agência-barco Ilha de Marajó

### DESENVOLVIMENTO DO TERRITÓRIO

Estimulada pela operação dos programas sociais e de transferência de renda e, em especial, de operações no ramo de habitação, como o Programa Minha Casa Minha Vida, a CAIXA tem investido em construir relações de parceria mútua e desenvolvimento de comunidades impactadas por suas atividades.

Por meio do Fundo Socioambiental CAIXA e de parcerias técnicas e institucionais, são executadas ações de mobilização e engajamento comunitário, melhoria da qualidade de vida e transformação da realidade social, econômica e ambiental de comunidades de baixa renda.

A principal iniciativa, hoje, é denominada Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST), uma estratégia de atuação em territórios específicos com o objetivo de estimular o desenvolvimento integrado e a sustentabilidade nas dimensões econômica, social, ambiental, política, cultural e institucional das comunidades atendidas.

A fim de cumprir esse propósito, o DIST prevê a celebração de parcerias com entidades sem fins lucrativos, reconhecidas pela execução de projetos. O DIST para os empreendimentos do Minha Casa Minha Vida abrange 11 comunidades e beneficia 34 mil famílias nas cinco regiões do Brasil, com investimentos de R\$ 18 milhões do FSA CAIXA. [GRI G4-SO1, G4-EC7](#)

Entre os impactos esperados estão a promoção da cidadania nas comunidades, a dinamização econômica, a melhor governança territorial, a promoção sociocultural, a redução da inadimplência dos contratos firmados com a CAIXA e a potencialização de oportunidades de negócios. Os projetos estão sendo executados em parceria com universidades, empresas privadas e organizações da sociedade civil.

### DIST em agências-barco

[GRI G4-FS13, G4-FS14](#)

Outro foco de ação trabalhado em 2014 foi a aplicação da estratégia DIST no território navegado pela agência-barco Ilha do Marajó. Essa ação levará às regiões atendidas parceiros governamentais e não governamentais que contribuam para a cidadania, a promoção da cultura e a geração de trabalho e renda baseada nas vocações locais.

A parceria que implementa o DIST nessa região contemplará dez municípios – entre eles Melgaço (PA), que tem o pior índice de desenvolvimento humano (IDH) municipal do Brasil.

O investimento total é de mais de R\$ 3,5 milhões, incluindo a contrapartida do parceiro. Em 2014, foram desembolsados R\$ 956 mil para execução do projeto. Nos próximos anos, a estratégia DIST será estendida para comunidades atendidas por outras agências-barco.

### ECOEFIÊNCIA NA OPERAÇÃO

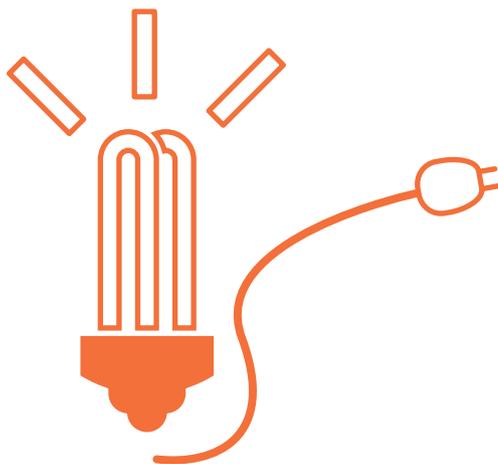
Considerando sua abrangência e a extensão de sua cadeia de valor – que inclui uma extensa base de fornecedores, prestadores de serviço, parceiros lotéricos e correspondentes –, a CAIXA reconhece a importância de reduzir o impacto socioambiental de suas operações e disseminar um modelo de negócio sustentável. Por isso, temas como eficiência energética, destinação adequada de resíduos, emissões de gases de efeito estufa e práticas de compras são gerenciados de forma permanente, buscando melhorias que vão da redução de custos ao controle de impactos socioambientais.

Promover o uso racional de recursos naturais e diminuir a geração de resíduos na rede de atendimento e nos centros administrativos são alguns dos principais desafios. Como parte do programa de expansão da rede, todas as novas agências seguem

# R\$ 9,5 milhões

REDUÇÃO DE CUSTO PROPICIADA PELO MENOR CONSUMO DE ENERGIA \*

\* Considerando o valor médio da tarifa de energia paga pela CAIXA



## 25 GWh

Economia total gerada pela Campanha+Eficiência, durante quatro meses de 2014

## 7

Etiquetas de projetos e edificações (Procel) para eficiência energética nos prédios e agências CAIXA

diretrizes de eficiência energética e hídrica e gestão de resíduos.

Além disso, unidades como as agências-barco são equipadas com iluminação de LED, 50% mais econômica, têm pintura de casco antipolvente e contam com sistemas de tratamento de efluentes líquidos, para não impactar as bacias hidrográficas.

Desde o final de 2012, a CAIXA mantém um sistema de monitoramento remoto de energia, capaz de acompanhar em tempo real o consumo de energia elétrica das edificações, bem como as faturas emitidas pelas concessionárias.

Cerca de 120 unidades fazem parte do contrato atual, que está em fase final. A ideia é mapear perfis de consumo, avaliar contratos com as concessionárias de cada região e identificar oportunidades de redução de uso do recurso, conforme as necessidades locais. O Banco já está elaborando um novo projeto de gestão de energia elétrica para 2015, contemplando 200 unidades em todo o Brasil.

### Campanha+Eficiência

Realizada pela CAIXA de setembro a dezembro, buscou incrementar receitas e reduzir despesas administrativas, com foco no consumo de energia elétrica em kWh (quilowatt hora). Entre as ações adotadas estão mudanças no ritmo de acionamento de climatiza-

ção e desligamentos organizados de iluminação em prédios administrativos e agências.

Durante os quatro meses, a meta estipulada pela campanha – redução de 5% no consumo de kWh em toda a CAIXA, comparando com os quatro primeiros meses do ano – foi superada, com uma diminuição próxima a 10%.

### Resultado garantido

Durante o ano, a CAIXA recebeu mais uma Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE), desta vez para sua sede administrativa de Belém (PA). O edifício recebeu a etiqueta nível A de eficiência energética pelo Procel.

Concedida pela primeira vez em 2009, ainda na etapa de projeto, a etiqueta foi emitida em 2014 para a edificação pronta, após uma nova análise técnica dos parâmetros de eficiência na operação. Entre as boas práticas estão o design para melhoria de condicionamento térmico, a iluminação que aproveita luz natural e o sensor de presença. A construção conta, ainda, com aproveitamento e filtragem de água drenada do lençol freático para alimentação de vasos sanitários e sistema de incêndio, com uma economia de água estimada em 50%.

### Sede III GRI G4-13

A CAIXA inaugurou, em 2014, seu Edifício Sede III em Brasília (DF), que segue diretrizes de sustentabilidade para o processo construtivo e a operação. Entre os principais destaques está a eficiência energética, com diferenciais como automação de iluminação, detecção de fuga de corrente, controle de tráfego de elevadores e perfil adequado para certificação nível A na Regulação de Etiquetagem do Nível de Eficiência Energética de Edifícios Comerciais, de Serviços e Públicos (Procel), para envoltória, sistema de iluminação e sistema de condicionamento de ar.

## EM NÚMEROS

**220**

famílias capacitadas

**13.970**

equipamentos destinados

**R\$ 136.948,78**

em renda média gerada

**23**

pontos de coleta em três cidades

### **Projeto Lixo Eletrônico e Responsabilidade Socioambiental** GRI G4-EC7

A CAIXA possui um dos maiores parques tecnológicos do País, cujos equipamentos têm vida útil média de cinco a oito anos, resultando na geração de grande volume de resíduos eletrônicos. A fim de reduzir esse passivo e contribuir para a qualificação da cadeia de reciclagem no País, foi criado o Projeto Lixo Eletrônico e Responsabilidade Socioambiental, implantado em 2013 e suportado por recursos do FSA CAIXA.

Em parceria com o Instituto GEA Ética e Meio Ambiente, o projeto capacitou catadores e estruturou cooperativas em Brasília (DF), Salvador (BA) e São Paulo (SP) para coleta, processamento e comercialização de resíduos eletroeletrônicos, bem como contribuiu para a constituição de pontos de coleta nessas cidades.

O projeto foi selecionado para compor a Plataforma EducaRES, ferramenta digital lançada pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA) que reúne iniciativas envolvendo educação ambiental e comunicação sobre resíduos sólidos.

### **Compras sustentáveis** GRI G4-12

Com mais de 5 mil fornecedores nacionais e internacionais com cadastro vigente em sua base, a CAIXA iniciou relacionamento com 3.126 novas empresas em 2014 – 61% do total. A gestão da cadeia de fornecimento é orientada pela Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, que estabelece o conjunto de princípios e diretrizes relacionado à sustentabilidade a ser considerado em todas as atividades da CAIXA relativas a aquisição de bens, serviços e obras e relacionamento com fornecedores. Todas as unidades da rede são consideradas unidades operacionais importantes.

Para garantir a efetividade dessa política, a Empresa desenvolveu o Plano de Compras Sustentáveis, com ações e metas para a melhoria contínua dos procedimentos e pessoas envolvidos no processo de compras.

Como empresa pública, as aquisições na CAIXA são regidas pela Lei Geral de Licitações nº 8.666/93, além de seguirem as diretrizes da Lei Complementar nº 123/2006, que define o favorecimento a micros e pequenas empresas, e do Decreto 7746/2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal.

A CAIXA contempla nos seus editais e termos de referência, bem como nos contratos e acordos firmados, a exigência de que seus parceiros observem a prática de relações pautadas nos direitos humanos, evitando trabalho escravo ou análogo, bem como qualquer exploração sexual de crianças e adolescentes. Apesar de não executar um monitoramento rotineiro, a CAIXA pode suspender os pagamentos e/ou rescindir o contrato caso haja uma denúncia sobre o descumprimento dessas obrigações por parte das empresas contratadas GRI G4-HR1, G4-GR10, G4-HR11

As compras realizadas pela CAIXA consideram critérios como Selo Procel – exigido para equipamentos elétricos, a fim de obter melhor *performance* e uso racional da energia –, certificação Inmetro, logística reversa (para cartuchos de toner, papel, plástico e similares) e madeira oriunda de manejo florestal em pallets, entre outros.

## Coleta Seletiva Solidária

A CAIXA contribui em mais de 80 cooperativas e associações de catadores de material reciclável por meio da Coleta Seletiva Solidária, um projeto de conscientização de empregados sobre a importância da separação de resíduos para reciclagem. Em 2014, foram destinadas 2.330 toneladas de resíduos – papelão, metal, plástico e vidro – para as cooperativas e associações, gerando cerca de R\$ 800 mil de receita.

# Agência Vazante: balanço energético positivo

Considerando o cenário energético dos últimos anos e a Resolução 482/2012 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a CAIXA implantou um sistema fotovoltaico para produção de energia na agência Vazante (MG), com a qual o Banco espera possuir a primeira edificação comercial do Brasil a ter balanço de energia anual positivo, mediante geração por fonte sustentável e Zero Carbon.

Em dezembro de 2014, foi inaugurada a unidade fotovoltaica (UFV), sistema de geração distribuída de energia elétrica capaz de produzir 100% da energia elétrica consumida pela agência, com possibilidade, inclusive, de superar a demanda própria anual.



# 276

MÓDULOS SOLARES  
INSTALADOS NA  
COBERTURA DA AGÊNCIA

# 650 m<sup>2</sup>

Área útil da agência

# + 4

inversores de 20 kWp

# 550 m<sup>2</sup>

de área UFV instalada

# R\$ 523.444,45

custo da implantação

# 8 anos

TEMPO DE PAYBACK  
(RETORNO DO  
INVESTIMENTO)

# 25 anos

VIDA ÚTIL MÍNIMA  
DO SISTEMA

# Índice GRI

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão	
<b>CONTEÚDO GERAL</b>					
Estratégia e análise	G4-1 Mensagem do presidente	Pág. 8		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 15, 16 e 20		Págs. 92, 93 e 94	
Perfil organizacional	G4-3 Nome da organização	Pág. 11		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-4 Principais marcas, produtos e/ou serviços	Pág. 11		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-5 Localização da sede da organização	Pág. 11		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-6 Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório	Pág. 11		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-7 Tipo e natureza jurídica da propriedade	Pág. 11		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-8 Mercados em que a organização atua	Pág. 11		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-9 Porte da organização	Pág. 11 e 12		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-10 Perfil dos empregados	Pág. 26 e 79		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-11 Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Pág. 83		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Pág. 64		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-13 Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores	Pág. 11 e 63		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-14 Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Pág. 20		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Pág. 19, 54, 56 e 87		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-16 Participação em associações e organizações	Pág. 87		Págs. 92, 93 e 94	
	Aspectos materiais identificados e limites	G4-17 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório	Pág. 13		Págs. 92, 93 e 94
		G4-18 Processo de definição do conteúdo do relatório	Pág. 4		Págs. 92, 93 e 94
G4-19 Lista dos temas materiais		Pág. 52		Págs. 92, 93 e 94	
	G4-20 Limite, dentro da organização, de cada aspecto material	Pág. 51 e 52	Págs. 92, 93 e 94	A CAIXA está utilizando a materialidade de 2011, momento em que não foi feita análise como exigida pela G4. A materialidade será revista para o próximo ano, considerando as adequações necessárias.	
	G4-21 Limite, fora da organização, de cada aspecto material	Pág. 51 e 52	Págs. 92, 93 e 94	A CAIXA está utilizando a materialidade de 2011, momento em que não foi feita análise como exigida pela G4. A materialidade será revista para o próximo ano, considerando as adequações necessárias.	

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Aspectos materiais identificados e limites	G4-22 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-23 Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	Eventuais casos de alteração são descritos ao longo do texto.	Págs. 92, 93 e 94	
Engajamento de stakeholders	G4-24 Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Pág. 53	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-25 Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Pág. 51	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-26 Abordagem para envolver os stakeholders	Pág. 51	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de stakeholders	Pág. 51 e 52	Págs. 92, 93 e 94	
Perfil do relatório	G4-28 Período coberto pelo relatório	Pág. 4	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-29 Data do relatório anterior mais recente	2014, referente ao ano de 2013	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-30 Ciclo de emissão de relatórios	Anual	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-31 Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Pág. 4	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-32 Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI	Pág. 4	Págs. 92, 93 e 94	
Governança	G4-33 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	O Relatório de Sustentabilidade da CAIXA tem verificação externa, realizada por auditoria independente. A área de Auditoria Interna acompanha o processo.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-34 Estrutura de governança da organização	Pág. 17, 74, 75 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-35 Processo de delegação do mais alto órgão de governança para tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 18, 74, 75 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-36 Cargos e funções executivas responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 18	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-37 Processos de consulta entre stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais	A Ouvidoria da CAIXA está vinculada a uma Diretoria Executiva, e essa sim, vinculada diretamente à presidência. O mais alto órgão de governança da CAIXA é o Conselho de Administração, que tem ao seu lado o Conselho Fiscal e o Comitê de Auditoria, por onde as demandas chegam prioritariamente. Leia mais na p.17.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Pág. 74, 75 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-39 Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 74, 75 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-40 Critérios de seleção e processos de nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	Pág. 17	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-41 Processos de prevenção e administração de conflitos de interesse	Pág. 18 e 19	Págs. 92, 93 e 94	

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Governança	G4-42 Papel do mais alto órgão de governança e dos executivos na definição de políticas e metas de gerenciamento de impactos	Pág. 15 e 18	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-43 Medidas tomadas para aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	O Conselho de Administração é pautado sobre a atuação socioambiental e econômica da CAIXA por meio da presidência e informes específicos.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-44 Processos de autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Pág. 28 e 29	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-45 Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Pág. 18, 20, 32 e 51	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-46 Papel da governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas econômicos, sociais e ambientais	Pág. 20	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-47 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades	Pág. 20	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-48 Mais alto responsável por aprovar formalmente o relatório de sustentabilidade e garantir a cobertura de todos os aspectos materiais	Além das áreas responsáveis, o texto é aprovado pela vice-presidência de Operações Corporativas, que também preside o Comitê de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-49 Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	Pág. 31	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-50 Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e soluções adotadas	Pág. 31 e 46	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-51 Relação entre a remuneração e o desempenho da organização, incluindo social e ambiental	A política de remuneração dos membros dos órgãos da Administração (membros do Conselho de Administração, presidente, vice presidentes, diretores executivos e diretor Jurídico) atende ao Decreto 7973/2013 (Estatuto da Caixa Econômica Federal); à Resolução CMN 3.921/2010; e a Resolução nº 3 – CGPAR, de 31 de dezembro de 2010. Leia mais na p.28.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-52 Participação de consultores (internos e independentes) na determinação de remunerações	Pág. 27 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-53 Consultas a <i>stakeholders</i> sobre remuneração e sua aplicação nas políticas da organização	Pág. 27 e 73	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-54 Relação proporcional entre o maior salário e a média geral da organização, por país	A proporção entre a remuneração anual total (salários, 13º e PLR) do indivíduo mais bem pago da CAIXA e a remuneração média anual total de todos os empregados no Brasil é de 4,45. A CAIXA possui escritórios de negócios nos Estados Unidos, Venezuela e Japão, cuja proporção para cada país é 1,33.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-55 Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento médio da organização, por país	O percentual de reajuste anual de todos os empregados da CAIXA, inclusive dos expatriados, é aquele firmado em Acordo Coletivo de Trabalho. Dessa forma, não há diferentes aumentos percentuais da remuneração entre os empregados residentes no exterior ou no Brasil.	Págs. 92, 93 e 94	

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Ética e integridade	G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Pág. 11, 15, 18 e 19	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-57 Mecanismos internos e externos de orientação sobre ética e conformidade	Pág. 15, 19 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-58 Mecanismos internos e externos para comunicar preocupações sobre comportamentos não éticos	Pág. 29, 31 e 46	Págs. 92, 93 e 94	
<b>CONTEÚDO ESPECÍFICO</b>				
<b>Categoria econômica</b>				
Desempenho econômico	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 33, 34; 63-67	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 36 e 90	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Pág. 55 e 57	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC3 Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício	Os planos REG Replan, na modalidade Benefício Definido, e REB, modalidade Contribuição Variável, não são mais oferecidos; hoje, o único ainda aberto a adesões é o Novo Plano, criado em 2006. A CAIXA realiza aportes financeiros para as reservas necessárias ao custeio dos benefícios, em um valor que varia entre 5% e 12% do salário de participação no Novo Plano e de até 7% no Plano REB. Já as obrigações dos planos são cobertas por recursos disponíveis e acumulados, sob gestão da Funcef. Leia mais nas páginas 26 e 81.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	A CAIXA não recebe ajuda significativa do governo.	Não auditado.	
Presença no mercado	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 25-27		
	G4-EC5 Proporção entre o salário mais baixo da organização e o salário mínimo local por gênero	Na CAIXA, os salários dos empregados não estão atrelados às regras do salário mínimo. Ademais, esclarecemos que não há diferença salarial entre homens e mulheres ou entre unidades operacionais. Os valores são definidos para cada cargo efetivo e função gratificada, considerando-se as competências necessárias e as responsabilidades exigidas para exercê-los.	Não auditado.	
	G4-EC6 Contratação local	Considerando que a CAIXA é uma empresa 100% pública, presente em todos os estados brasileiros, a definição geográfica de "local" para a organização se dá no âmbito do Brasil, e dessa forma todos os membros da alta direção, ou seja, todos os dirigentes da CAIXA, são brasileiros. Leia mais na pág.79.	Págs. 92, 93 e 94	
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 49, 58-62	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Pág. 49, 60, 62, 64 e 89	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	Pág. 11, 45, 47, 49 e 60	Págs. 92, 93 e 94	

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Práticas de compras	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 89	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EC9 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Pág. 89	Págs. 92, 93 e 94	
<b>Categoria ambiental</b>				
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 70	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	Não houve caso.	Não auditado.	
Geral	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 70	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	Em 2014, a CAIXA investiu aproximadamente R\$ 900.000,00 em ações relacionadas ao tema sustentabilidade, considerando patrocínios, treinamentos externos, despesas diversas com a Política Ambiental e a associação e adesão a entidades com foco em sustentabilidade. Além desses investimentos, foram realizadas outras ações com foco na proteção ambiental, que serão especificadas melhor na próxima edição do relatório.	Págs. 92, 93 e 94	
<b>Categoria social – práticas trabalhistas e trabalho decente</b>				
Emprego	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 25, 26, 27, 80, 81	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Pág. 25, 79 e 80	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA2 Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	Pág. 26 e 81	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/paternidade	Pág. 81	Págs. 92, 93 e 94	
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 28, 82, 83	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Pág. 28	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	Pág. 28 e 82	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA7 Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Não há atividades ocupacionais na CAIXA que apresentem alta incidência ou elevados riscos de doenças específicas.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA8 Temas relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Pág. 83	Págs. 92, 93 e 94	
Treinamento e educação	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 28, 29	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano	Pág. 83 e 84. Versão <i>online</i> . Diferentemente do item G4-10, no qual a CAIXA apresenta a divisão por contrato de trabalho, este indicador apresenta horas de treinamento por categoria funcional e por gênero, mas somente dos empregados.	Págs. 92, 93 e 94	

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Treinamento e educação	G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Pág. 27		Págs. 92, 93 e 94
	G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	Pág. 28		Págs. 92, 93 e 94
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 26, 27		Págs. 92, 93 e 94
	G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional	Pág. 80 e 81		Págs. 92, 93 e 94
<b>Categoria social – direitos humanos</b>				
Investimentos	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 26; 53-57		Págs. 92, 93 e 94
	G4-HR1 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	Pág. 53, 56 e 64. Todos os contratos da CAIXA com fornecedores e todos os contratos de investimento significativos têm cláusulas de direitos humanos.		Págs. 92, 93 e 94
	G4-HR2 Total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos e percentual de empregados treinados	Pág. 26		Págs. 92, 93 e 94
Não discriminação	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 29		Págs. 92, 93 e 94
	G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Pág. 29		Págs. 92, 93 e 94
Liberdade de associação e negociação coletiva	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 83		Págs. 92, 93 e 94
	G4-HR4 Grau de aplicação do direito de livre associação e operações e fornecedores identificados como de risco	Pág. 83		Não auditado.
	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 54		Págs. 92, 93 e 94
Trabalho infantil	G4-HR5 Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas	Pág. 54. Todos os contratos da CAIXA com fornecedores e todos os contratos de investimentos significativos têm cláusulas de direitos humanos.		Págs. 92, 93 e 94
	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 54		Págs. 92, 93 e 94
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-HR6 Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas	Pág. 54. Todos os contratos da CAIXA com fornecedores e todos os contratos de investimentos significativos têm cláusulas de direitos humanos. A CAIXA é também signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.		Págs. 92, 93 e 94
Práticas de segurança	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 71		Págs. 92, 93 e 94
	G4-HR7 Percentual do pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos	O serviço de vigilância nas agências da CAIXA é realizado por empresas especializadas, e consta do contrato a necessidade de capacitação dos profissionais em temas como questões técnicas, equipamentos, legislação, identificação de atitudes suspeitas, porte de arma, sequestro e fraudes, além de temas relativos aos direitos humanos, como cortesia, equidade de gênero e acesso de pessoas com necessidades especiais. Em 2014, foram realizadas 152 palestras, com a participação de 16.034 vigilantes.		Págs. 92, 93 e 94

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Direitos indígenas	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 72	Não auditado.	
	G4-HR8 Total de casos de violação de direitos de povos indígenas e medidas tomadas	Não houve casos em 2014.	Não auditado.	
Avaliação	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 19	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-HR9 Número total e percentual de operações submetidas a análises de direitos humanos	O Código de Conduta fica disponível na intranet da CAIXA e é amplamente divulgado internamente entre os empregados, que, assim como no caso do Código de Ética, assinam um termo de ciência. A meta é alcançar 100% de empregados com termos assinados. O código também é anexado aos contratos de prestação de serviços, a fim de disseminar e garantir as melhores práticas entre os profissionais terceirizados. Leia mais na p.19.	Págs. 92, 93 e 94	
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 64	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-HR10 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Todos os fornecedores são contratados seguindo os princípios e diretrizes da Política de Compras e Relacionamento com Fornecedores, portanto, sempre são analisados com base em critérios de direitos humanos.	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-HR11 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não houve casos em 2014. Leia mais na p.64.	Não auditado.	
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 29, 31	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-HR12 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas	Pág. 29, 31	Págs. 92, 93 e 94	
<b>Categoria social – sociedade</b>				
Comunidades locais	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 44-49, 62	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-SO1 Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Pág. 44, 45, 47, 49 e 62	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	A CAIXA empenha todos os esforços para minimizar quaisquer impactos negativos na sua gama de empreendimentos financiados à luz dos riscos socioambientais. A organização não identifica impactos negativos diretos das operações em agências sobre as comunidades locais.	Não auditado.	
	G4-FS13 Pontos de atendimento em áreas de baixa densidade populacional ou em desvantagem econômica	Pág. 11, 12, 31 e 62	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros para as pessoas em desvantagem	Pág. 31, 33, 45 e 62	Págs. 92, 93 e 94	

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Verificação externa	Omissão
Combate à corrupção	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 18-20	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-SO3 Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Pág. 20	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-SO4 Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção	Pág. 20 e 76	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Pág. 20	Págs. 92, 93 e 94	
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 73	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias	As multas significativas alcançaram R\$ 71 milhões (eventos contábeis de matérias cíveis, fiscais e trabalhistas), e houve 9,5 mil sanções não monetárias. Não houve processos movidos por mecanismos de arbitragem.	Págs. 92, 93 e 94	

### Categoria social – responsabilidade pelo produto

Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 32, 33, 85	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem	Pág. 85	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-PR4 Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Não houve casos em 2014.	Não auditado.	
	G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	Pág. 32	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Pág. 33	Págs. 92, 93 e 94	
Privacidade do cliente	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 73	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-PR8 Total de queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes		Não auditado.	A informação de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade do cliente é considerada sigilosa pela Instituição e, portanto, não é divulgada.
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 73	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-PR9 Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços	O valor total das multas significativas foi de R\$ 49 milhões (eventos contábeis das matérias cíveis).	Págs. 92, 93 e 94	

### Categoria social – responsabilidade pelo produto

Portfólio de produtos	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 13, 37, 40, 57, 86, 88, 89	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-FS6 Participação percentual das linhas de negócios por região, tamanho e setor	Pág. 13 e 37	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-FS7 Valor monetário de produtos e serviços com benefícios sociais	Pág. 44, 60, 86 e 89	Págs. 92, 93 e 94	
	G4-FS8 Valor monetário de produtos e serviços com benefícios ambientais	Pág. 57, 86, 88 e 89	Págs. 92, 93 e 94	

## GOVERNANÇA, GESTÃO E ÉTICA

ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA CAIXA GRI G4-34, G4-35, G4-38, G4-39		
	Atribuição	Composição
Conselho de Administração	Órgão de orientação geral dos negócios da CAIXA, responsável por definir diretrizes e objetivos empresariais e por monitorar e avaliar os resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 conselheiros indicados pelo ministro da Fazenda;</li> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- 1 conselheiro indicado pelo ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão;</li> <li>- 1 conselheiro representante dos empregados.</li> </ul>
Conselho Diretor	Responsável pela gestão e representação da Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA e dez vice-presidentes.</li> </ul>
Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros	Gestão e representação quanto à gestão de ativos de terceiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente designado para gestão de ativos de terceiros;</li> <li>- vice-presidente designado para a função de controle e riscos;</li> <li>- vice-presidente designado para a gestão do atendimento, distribuição e negócios.</li> </ul>
Conselho de Fundos Governamentais e Loterias	Gestão e representação quanto à administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluindo o FGTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente designado para a administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluindo o FGTS;</li> <li>- vice-presidente designado para a função de controle e riscos;</li> <li>- vice-presidente designado para a gestão do atendimento, distribuição e negócios.</li> </ul>
Conselho Fiscal	<p>Fiscalizar os atos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;</p> <p>Opinar sobre a prestação de contas anual da CAIXA e dos fundos e programas por ela operados ou administrados;</p> <p>Analisar os balancetes e demais demonstrativos contábeis da CAIXA e dos fundos e programas por ela operados ou administrados;</p> <p>Examinar as demonstrações financeiras semestrais e anuais da CAIXA e as de encerramento do exercício social dos fundos e programas por ela operados ou administrados, manifestando sua opinião, inclusive sobre a situação econômico-financeira da Empresa;</p> <p>Manifestar-se sobre alienação ou oneração, exceto penhora em ações judiciais, de bens imóveis de uso próprio;</p> <p>Denunciar aos órgãos de administração os erros, as fraudes ou outras irregularidades que tiver conhecimento e sugerir as providências cabíveis</p>	<p>Cinco membros efetivos e respectivos suplentes, escolhidos e designados pelo ministro de Estado da Fazenda.</p>
Comitê Compras e Contratações	Deliberar sobre compras e contratações, assim como deflagração de processos licitatórios, observada a legislação específica, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Operações Corporativas;</li> <li>- vice-presidente de Riscos;</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria;</li> <li>- vice-presidente de Tecnologia da Informação.</li> </ul>
Comitê Ativos e Passivos	Deliberar sobre as questões relativas à gestão de ativos e passivos da CAIXA, garantindo criação de valor e retorno desejado pelo órgão controlador, respeitados os limites de exposição a riscos, nos limites de suas atribuições e competências delegadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria;</li> <li>- vice-presidente Corporativo;</li> <li>- vice-presidente de Governo;</li> <li>- vice-presidente de Varejo e Atendimento;</li> <li>- vice-presidente de Negócios Emergentes;</li> <li>- vice-presidente de Habitação;</li> <li>- vice-presidente de Riscos.</li> </ul>

**ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA CAIXA** GRI G4-34, G4-35, G4-38, G4-39

	<b>Atribuição</b>	<b>Composição</b>
Comitê Crédito e Negócios	Deliberar sobre operações de crédito, negócios e renegociação dentro de sua alçada, nos limites de suas atribuições e competências delegadas, e garantir sua integração com as demais VP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria;</li> <li>- vice-presidente de Riscos;</li> <li>- vice-presidente Corporativo;</li> <li>- vice-presidente de Habitação;</li> <li>- vice-presidente de Governo;</li> <li>- vice-presidente de Negócios Emergentes;</li> <li>- vice-presidente de Varejo e Atendimento.</li> </ul>
Comitê Corporativo	Deliberar sobre as questões do negócio do segmento Corporativo, incluindo empresas que atuam no segmento de saneamento, infraestrutura, construção civil e de negócios emergentes, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente Corporativo;</li> <li>- vice-presidente de Riscos;</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria.</li> </ul>
Comitê Governo	Deliberar sobre serviços e negócios de forma integrada aos objetivos estratégicos do Governo, nas instâncias Federal, Estadual e Municipal, inclusive pessoa jurídica pública, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente Governo;</li> <li>- vice-presidente Riscos;</li> <li>- vice-presidente Finanças e Controladoria.</li> </ul>
Comitê Varejo	Deliberar sobre as questões dos negócios Varejo, Habitação e Negócios Emergentes, no que se refere aos clientes pessoa física e micro e pequenas empresas, e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente de CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Varejo e Atendimento;</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria;</li> <li>- vice-presidente de Riscos.</li> </ul>
Comitê Atendimento	Deliberar sobre as questões relacionadas ao atendimento e satisfação ao cliente, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Varejo e Atendimento;</li> <li>- vice-presidente de Operações Corporativas;</li> <li>- vice-presidente Corporativo;</li> <li>- vice-presidente de Habitação;</li> <li>- vice-presidente de Negócios Emergentes;</li> <li>- vice-presidente de Gestão de Pessoas;</li> <li>- vice-presidente de Tecnologia da Informação;</li> <li>- Ouvidor.</li> </ul>
Comitê Eficiência	Deliberar e coordenar as iniciativas de melhoria de eficiência da CAIXA e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Operações Corporativas;</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria;</li> <li>- vice-presidente de Gestão de Pessoas;</li> <li>- vice-presidente de Tecnologia da Informação.</li> </ul>
Comitê Pessoas	Deliberar sobre os assuntos relacionados à gestão de pessoas e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Gestão de Pessoas;</li> <li>- vice-presidente de Varejo e Atendimento;</li> <li>- vice-presidente de Operações Corporativas.</li> </ul>
Comitê Risco e de Capital	Deliberar sobre a gestão e controle de riscos e do capital do conglomerado financeiro CAIXA e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Riscos</li> <li>- vice-presidente de Finanças e Controladoria;</li> <li>- vice-presidente de Tecnologia da Informação;</li> <li>- vice-presidente de Operações Corporativas.</li> </ul>
Comitê Tecnologia	Estabelecer e manter a governança corporativa de tecnologia da informação da CAIXA, coordenar das ações de integração da VP de Tecnologia com a estratégia e os negócios da CAIXA e garantir seu alinhamento com as demais VP, nos limites de suas atribuições e competências delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presidente da CAIXA;</li> <li>- vice-presidente de Tecnologia da Informação;</li> <li>- vice-presidente de Varejo e Atendimento;</li> <li>- vice-presidente Corporativo;</li> <li>- vice-presidente de Negócios Emergentes;</li> <li>- vice-presidente de Habitação;</li> <li>- vice-presidente de Governo;</li> <li>- vice-presidente de Operações Corporativas.</li> </ul>

**ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA CAIXA** GRI G4-34, G4-35, G4-38, G4-39

	Atribuição	Composição
Comitê de Auditoria	Órgão estatutário regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional, tendo por finalidade acompanhar e fortalecer as atividades de auditorias interna e externa e de controles internos e externos, regendo-se pela legislação e regulamentação aplicáveis, pelo estatuto da CAIXA e por este Regimento	- 3 membros titulares e 1 suplente, escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração, sem mandato fixo.
Comitê de Remuneração GRI G4-52, G4-53	Órgão de caráter deliberativo e de assessoramento ao Conselho de Administração, com a finalidade de elaborar, propor e supervisionar a implementação e operacionalização da política de remuneração dos administradores da CAIXA	- integrado por 3 membros titulares e 1 suplente. Os membros titulares, neles incluído o presidente do comitê, e o suplente serão escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração, observadas as condições estabelecidas no Estatuto da CAIXA.
Comitê de Prevenção contra os crimes de lavagem de dinheiro	Órgão autônomo de caráter deliberativo, com a finalidade de opinar e deliberar, observadas as suas atribuições e abrangência do tema, sobre matérias que tratem da prevenção e combate contra os crimes de lavagem de dinheiro no âmbito da CAIXA	- até 5 membros indicados pela Presidência da CAIXA, conforme Estatuto.
Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação	Órgão autônomo e de caráter deliberativo, a quem compete opinar e decidir, nos limites de sua competência e alçadas, sobre concessões de crédito, realização de negócios, renegociações e aquisições em Programa de Arrendamento Residencial	- 5 membros indicados pela Presidência, conforme Estatuto.
Comissão de Ética GRI G4-57	Órgão autônomo de caráter deliberativo, com a finalidade de orientar, aconselhar e atuar na gestão sobre a ética profissional dos dirigentes e empregados da CEF e no tratamento com pessoas e com o patrimônio público, cabendo-lhe ainda deliberar sobre condutas antiéticas e sobre transgressões das normas da CEF levadas ao seu conhecimento	- 3 membros titulares e 3 suplentes, escolhidos entre os empregados do quadro permanente, e designados pelo presidente da CAIXA, sendo um deles indicado como presidente.

**TREINAMENTOS ANTICORRUPÇÃO\*** GRI G4-SO4

Categoria funcional	Empregados treinados	Percentual de empregados treinados em 2014
Chefia de unidade	516	1%
Dirigente (alta administração)	0	0%
Gerencial	4.111	11%
Não gerencial	16.466	43%
Operacional	16.605	43%
Profissional	768	2%
<b>Totais</b>	<b>38.466</b>	<b>-</b>

\*A participação nos cursos foi computada durante todo o ano de 2014, e não considerando o total de empregados em 31/12/2014.

## Gestão de riscos: principais categorias

**Crédito:** possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação.

**Mercado:** consiste na possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas pela Instituição. Essa definição inclui as operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*).

**Operacional:** possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Essa definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como a sanções em razão do descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição.

**Liquidez:** consiste na probabilidade de que o preço de liquidação de ativos seja significativamente diferente do seu preço marcado a mercado em decorrência do tamanho da operação ou de situações específicas de mercado ou da Instituição e de que esta não tenha recursos para honrar seus compromissos ou tenha dificuldades em obter novos recursos por um preço razoável.

**Crédito da contraparte:** risco decorrente do risco bilateral de perda relacionado à incerteza do valor de mercado da operação e suas oscilações associadas ao movimento dos fatores subjacentes de risco ou à deterioração da qualidade creditícia da contraparte.

**Concentração:** risco decorrente de exposições significativas a um tomador ou contraparte, a um fator de risco ou a grupos de tomadores ou contrapartes relacionadas por meio de características comuns, como o mesmo setor econômico ou a mesma região geográfica;

**Estratégia:** risco decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão;

**Reputação:** risco decorrente de percepção negativa sobre a Instituição por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores;

**Socioambiental:** é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de potenciais danos socioambientais relacionados aos produtos, serviços e processos da Instituição, incluindo financiamentos de clientes e aspectos da operação própria.

## QUEM FAZ A CAIXA

COLABORADORES POR REGIÃO E HIERARQUIA GRI G4-10												
Região	Administrativa			Profissional			Carreiras em extinção			Total		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Centro-Oeste	6.995	8.306	15.301	213	431	644	4	4	8	7.212	8.741	15.953
Norte	1.670	2.320	3.990	57	130	187	2	4	6	1.729	2.454	4.183
Sul	7.806	9.319	17.125	167	463	630	0	4	4	7.973	9.786	17.759
Sudeste	21.479	22.583	44.062	423	818	1241	9	83	92	21.911	23.484	45.395
Nordeste	6.720	9.899	16.619	182	531	713	6	49	55	6.908	10.479	17.387
Total	44.670	52.427	-	1.042	2.373	-	21	144	-	45.733	54.944	-
			97.097			3.415			165			100.677

COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO GRI G4-10												
Região	Faixa Etária									Total		
	Até 30 anos			De 31 a 50 anos			Acima de 50 anos			M	H	Total
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total			
Centro-Oeste	1.512	1.912	3.424	4.585	4.940	9.525	1.115	1.889	3.004	7.212	8.741	15.953
Norte	471	670	1.141	1.020	1.377	2.397	238	407	645	1.729	2.454	4.183
Sul	1.611	1.843	3.454	4.835	5.249	10.084	1.527	2.694	4.221	7.973	9.786	17.759
Sudeste	3.811	4.085	7.896	13.772	13.312	27.084	4.328	6.087	10.415	21.911	23.484	45.395
Nordeste	1.329	2.362	3.691	3.944	5.253	9.197	1.635	2.864	4.499	6.908	10.479	17.387
Total	8.734	10.872	-	28.156	30.131	-	8.843	13.941	-	45.733	54.944	-
			19.606			58.287			22.784			100.677
			19,47%			57,90%			22,63%			100,00%

**CONTRATAÇÃO LOCAL – ALTA ADMINISTRAÇÃO\* GRI G4-EC6**

Raça / cor	2013						2014					
	Mulher		Homem		Total		Mulher		Homem		Total	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Amarela	0	0%	1	3,03%	1	2,78%	0	0%	0	0%	0	0%
Branca	3	100%	28	84,85%	31	86,11%	4	100%	29	87,88%	33	89,19%
Parda	0	0%	3	9,09%	3	8,33%	0	0%	3	9,09%	3	8,11%
Preta	0	0%	1	3,03%	1	2,78%	0	0%	1	3,03%	1	2,70%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

\*Empregados com ou sem vínculo ocupantes de cargo de dirigentes, incluídos da CAIXA Participações e BI. Observação: todos os dirigentes possuem nacionalidade brasileira.

**ADMISSÕES EM 2014\* GRI G4-LA1**

Região	Até 19 anos		De 20 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		A partir de 50 anos		Total		
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	Total
Centro-Oeste	9	10	203	218	133	119	23	30	4	6	372	383	755
Norte	1	4	54	84	45	56	2	13	1	2	103	159	262
Sul	3	7	143	158	97	80	22	32	5	10	270	287	557
Sudeste	13	18	420	415	356	304	117	119	48	62	954	918	1.872
Nordeste	4	4	105	155	42	59	20	16	2	3	173	237	410
<b>Total</b>		<b>73</b>		<b>1.955</b>		<b>1.291</b>		<b>394</b>		<b>143</b>			<b>3.856</b>

**DESLIGAMENTOS EM 2014\* GRI G4-LA1**

Região	Até 19 anos		De 20 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		A partir de 50 anos		Total		
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	Total
Centro-Oeste	0	0	24	50	21	36	6	9	16	30	67	125	192
Norte	0	0	7	11	4	17	3	5	5	4	19	37	56
Sul	1	1	50	47	42	46	16	27	37	42	146	163	309
Sudeste	0	0	56	93	72	96	24	44	88	119	240	352	592
Nordeste	0	0	18	43	18	44	10	17	28	46	74	150	224
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>155</b>	<b>244</b>	<b>157</b>	<b>239</b>	<b>59</b>	<b>102</b>	<b>174</b>	<b>241</b>	<b>546</b>	<b>827</b>	<b>-</b>
		<b>2</b>		<b>399</b>		<b>396</b>		<b>161</b>		<b>415</b>			<b>1.373</b>

TAXAS DE DESLIGAMENTOS* (%) GRI G4-LA1													
Região	Até 19 anos		De 20 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		A partir de 50 anos		Total		
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	Total
Centro-Oeste	0,00	0,00	1,97	3,17	0,71	1,15	0,36	0,48	1,18	1,39	0,93	1,43	1,20
Norte	0,00	0,00	1,83	1,98	0,56	1,81	0,85	0,99	1,81	0,88	1,10	1,51	1,34
Sul	33,33	20,00	3,97	3,08	1,43	1,61	0,83	1,17	2,01	1,36	1,83	1,67	1,74
Sudeste	0,00	0,00	1,95	2,93	0,84	1,14	0,45	0,86	1,74	1,76	1,10	1,50	1,30
Nordeste	0,00	0,00	1,66	2,20	0,73	1,30	0,67	0,87	1,50	1,44	1,07	1,43	1,29
Total	3,85	2,86	2,27	2,78	0,89	1,28	0,55	0,86	1,67	1,54	1,19	1,51	-
	3,28		2,56		1,09		0,71		1,59		1,36		

\* Quantitativos formados pelos empregados com vínculo

PERFIL DE DIVERSIDADE (%) GRI G4-LA12	Em relação ao total de empregados*			Gerentes em relação ao total de funções gerenciais			Dirigentes em relação ao total de cargos de dirigentes**		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Mulheres negras	8,54%	8,95%	9,19%	6,26%	6,89%	7,24%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens negros	12,60%	13,24%	13,50%	11,90%	12,81%	13,28%	14,29%	13,33%	10,81%
Total de negros	21,15%	22,19%	22,69%	18,16%	19,70%	20,52%	14,29%	13,33%	10,81%
Mulheres	45,27%	45,23%	45,43%	39,78%	40,51%	41,06%	0,00%	10,00%	10,81%
Pessoa com deficiência	1,22%	1,20%	1,29%	0,44%	0,57%	0,73%	0,00%	0,00%	0,00%
Pessoas acima de 45 anos	36,73%	36,91%	38,90%	38,06%	41,57%	50,62%	85,71%	60,00%	83,78%

\*\* Computados todos os dirigentes – incluindo sem vínculo e CAIXAPAR.

RAÇA/COR GRI G4-LA12	Faixa etária									Total		
	Até 30 anos			De 31 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Amarela	270	261	531	1.131	818	1.949	423	393	816	1.824	1.472	3.296
Branca	6.087	7.075	13.162	21.345	21.742	43.087	7.131	10.904	18.035	34.563	39.721	74.284
Indígena	13	24	37	57	97	154	19	38	57	89	159	248
Negra	2.364	3.512	5.876	5.622	7.474	13.096	1.269	2.602	3.871	9.255	13.588	22.843
Não informada pelo empregado	0	0	0	1	0	1	1	4	5	2	4	6
	8.734	10.872	-	28.156	30.131	-	8.843	13.941	-	45.733	54.944	-
<b>Total</b>			19.606			58.287			22.784			100.677
			19,47%			57,90%			22,63%			100,00%

\* Considerados os empregados com vínculo em cargo de dirigentes.

## Benefícios GRI G4-LA2, G4-EC3

Atuando como empresa socialmente responsável, a preocupação da CAIXA vai além de cuidar e valorizar a vida dos empregados. Atualmente, possui um rol de 65 benefícios, entre eles:

- Programa de Preparação para a Aposentadoria: visa apoiar e orientar o empregado para o planejamento do seu desligamento da CAIXA após sua aposentadoria, bem como contribuir para o fortalecimento de competências;
- Programa de Reabilitação Ocupacional (PRO): objetiva assegurar as condições para a reinserção ou readequação

do empregado ao ambiente de trabalho e sua reabilitação ocupacional;

- Titularidade da função gratificada: a CAIXA garante a titularidade da função gratificada do empregado por até 180 dias durante a Licença de Tratamento de Saúde;
- Ausência por Interesse Particular (APIP): o empregado tem direito a ausentar-se do trabalho até cinco dias ao ano, para tratar de interesses particulares, podendo ainda acumulá-los, caso não sejam utilizados. É permitida a conversão em espécie.

## Licenças GRI G4-LA3

Em 2014, 2.437 mulheres usufruíram a licença maternidade e/ou sua prorrogação e 22 empregadas e um empregado usufruíram a licença adoção e/ou sua prorrogação, com 100% retornando após o término da licença. A taxa de retenção dos empregados que usufruíram a licença maternidade em 2013 e que permanecem ativos em 2014 na Empresa é de 98.74%. Em licença paternidade, foram 2.179 empregados; destes, 15 rescindiriam o contrato, 66,67% a pedido e 33,33% por justa causa – não há cálculo de retorno, pois o gozo da licença não é contínuo.

## Saúde e segurança

<b>LICENÇAS POR ACIDENTE DE TRABALHO (LAT)* GRI G4-LA6</b>				
		<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>	<b>Total CAIXA</b>
<b>Dias de contrato de trabalho</b>		16.410.955	19.753.913	36.164.868
<b>Total de empregados</b>		45.733	54.944	100.677
<b>Doença profissional</b>	<b>Dias perdidos</b>	50.016	42.019	92.035
	<b>Empregados com LAT</b>	240	209	449
	<b>Taxa de absenteísmo por LAT doença</b>	0,30	0,21	0,25
<b>Típico</b>	<b>Dias perdidos</b>	2.475	2.029	4.504
	<b>Empregados com LAT</b>	82	77	159
	<b>Taxa de absenteísmo por LAT típico</b>	0,02	0,01	0,01
<b>Percurso</b>	<b>Dias perdidos</b>	4.266	6.243	10.509
	<b>Empregados com LAT</b>	138	149	287
	<b>Taxa de absenteísmo por LAT percurso</b>	0,03	0,03	0,03

<b>LICENÇAS PARA TRATAMENTO DE SAÚDE (LTS)* GRI G4-LA6</b>					
<b>Empregados</b>	<b>Dias perdidos</b>	<b>Empregado com LTS</b>	<b>Total de empregados</b>	<b>Dias de contrato de trabalho</b>	<b>Taxa de absenteísmo por LTS</b>
Homens	364.350	20.807	54.944	19.753.913	1,84
Mulheres	418.887	24.187	45.733	16.410.955	2,55
<b>Total Caixa</b>	<b>783.237</b>	<b>44.994</b>	<b>100.677</b>	<b>36.164.868</b>	<b>2,17</b>

\* Acidentes de trabalho Típico: são aqueles sofridos pelo empregado no local e no horário do trabalho em consequência de: ato de agressão, sabotagem ou terrorismo praticado por terceiros ou companheiro de trabalho; ofensa física intencional, inclusive de terceiros, por motivo de disputa relacionada com o trabalho; ato de imprudência, de negligência ou de imperícia de terceiro, ou de companheiro de trabalho; ato de pessoa privada do uso da razão; desabamento, inundação, incêndio e outros casos fortuitos decorrentes de força maior. Acidente típico é também aquele sofrido pelo empregado, ainda que fora do local e horário de trabalho: na execução de ordem ou na realização de serviços sob a autoridade da Empresa; na prestação espontânea de qualquer serviço à Empresa para lhe evitar prejuízo ou proporcionar proveito; em viagem a serviço da Empresa, inclusive para estudos especializados, independentemente do meio de locomoção utilizado, inclusive veículo de propriedade do empregado, desde que previamente autorizado pela Empresa; na ocorrência de assalto ou sequestro que tenha relação com as atividades da Empresa.

Acidentes do trabalho de trajeto/percurso: são aqueles sofridos pelo empregado no percurso rotineiro da residência para o local de trabalho ou vice-versa, a partir do momento em que o empregado atinge a via pública, qualquer que seja o meio de locomoção, inclusive veículo de propriedade do empregado, ou cuja alteração seja por motivo relacionado ao trabalho.

Doenças do trabalho/profissionais: são aquelas produzidas ou desencadeadas pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social

## Relações trabalhistas GRI G4-11, G4-LA8, G4-HR4

Os empregados da CAIXA têm pleno direito de liberdade de associação e negociação coletiva, por meio das entidades representativas, e em 2014 não houve registro de caso ou risco de violação de direitos em nenhuma das operações e unidades no País.

Por meio da Comissão de Negociação Permanente, são mantidos relacionamentos com dois segmentos sindicais: um coordenado pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf) e outro, pela Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (Contec). Todos os empregados são cobertos pelas negociações.

As negociações coletivas ocorrem via mesa única da Federação Nacional dos Bancos e por mesas específicas, com questões relativas à CAIXA e participação da Contraf, do Contec e da Central Única dos Trabalhadores (CUT). Os acordos atuais possuem itens específicos sobre saúde e segurança e questões socioambientais, como trabalho da gestante, licença para tratamento de saúde, licença-adoção, Plano de Assistência à Saúde e reembolsos por uso de medicamentos especiais.

## Treinamento e educação

<b>HORAS DE TREINAMENTO FEMININO</b> <small>GRI G4 LA9</small>				
<b>Categoria funcional</b>	<b>Horas treinamento</b>	<b>Empregadas Treinadas</b>	<b>Total empregadas</b>	<b>Média de horas</b>
Chefia de unidade	78.660,70	1.177	1.205	65,28
Dirigente	16,00	1	4	4,00
Gerencial - Demais FG	326.436,64	7.203	7.996	40,82
Não gerencial	806.979,00	16.380	19.628	41,11
Operacional	1.194.114,42	13.839	16.035	74,47
Profissional	34.242,98	602	865	39,59
<b>Totais</b>	<b>2.440.449,74</b>	<b>39.202</b>	<b>45.733</b>	<b>53,36</b>

\* Média de horas= total de horas / total de empregados

<b>HORAS DE TREINAMENTO MASCULINO</b> GRI G4 LA9				
<b>Categoria funcional</b>	<b>Horas treinamento</b>	<b>Empregados treinados</b>	<b>Total empregados</b>	<b>Média de horas</b>
Chefia de unidade	181.505,96	2.990	3.078	58,97
Dirigente	122,00	9	28	4,36
Gerencial - Demais FG	443.193,02	9.105	10.132	43,74
Não gerencial	921.892,12	17.388	21.142	43,60
Operacional	1.321.793,42	15.392	18.784	70,37
Profissional	69.889,56	1.149	1.780	39,26
<b>Totais</b>	<b>2.938.396,08</b>	<b>46.033,00</b>	<b>54.944</b>	<b>53,48</b>

\* Média de horas= total de horas / total de empregados

<b>HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL</b> GRI G4 LA9				
<b>Categoria funcional</b>	<b>Horas treinamento</b>	<b>Empregados treinados</b>	<b>Total empregados</b>	<b>Média de horas</b>
Chefia de unidade	260.166,66	4.167	4.283	60,74
Dirigente	138,00	10	32	4,31
Gerencial - Demais FG	769.629,66	16.308	18.128	42,46
Não gerencial	1.728.871,12	33.768	40.770	42,41
Operacional	2.515.907,84	29.231	34.819	72,26
Profissional	104.132,54	1.751	2.645	39,37
<b>Totais</b>	<b>5.378.845,82</b>	<b>85.235,00</b>	<b>100.677</b>	<b>53,43</b>

\* Média de horas= total de horas / total de empregados

\*\* Empregados com vínculo que ocupam cargo de dirigentes

\*\*\* Empregados que não exercem função gratificada das carreiras Administrativa e Serviços Gerais

\*\*\*\* Empregados que não exercem função gratificada da carreira Profissional

## Centro de Estudos em Sustentabilidade

Lançado em 2014, é um ambiente virtual dentro da Universidade CAIXA dedicado exclusivamente ao tema, com cursos, materiais de referência, banco de pesquisas desenvolvidas por empregados e outros.

A plataforma será desenvolvida em 2015, mas, já em seu primeiro ano, a equipe de sustentabilidade da empresa recebeu treinamentos em temas como análise de ciclo de vida e gestão de projetos.

A CAIXA ainda lançou cursos sobre eficiência de gastos e coleta seletiva solidária e revisou o módulo de responsabilidade socioambiental que compõe o curso de integração de novos empregados. Outro foco de investimento foi nas capacitações para coleta seletiva solidária.

## DEDICAÇÃO AO CLIENTE

### Segurança da informação

A CAIXA possui princípios e políticas para disciplinar o uso de ativos de informação, a fim de garantir a privacidade de seus clientes e evitar a manipulação de dados por terceiros. Diante do avanço no uso de tecnologias de comunicação, tanto pelos clientes quanto pelos empregados, o Banco reforça a aplicação da Política de Segurança da Informação e do Plano Diretor de Segurança da Informação, controlando riscos associados ao negócio.

Em 2014, o British Standards Institution (BSI) auditou as operações do Banco e recomendou a manutenção da certificação internacional ISO 27001 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação) do processo de loterias. Exigência do Ministério da Fazenda e da World Lottery Association (WLA), a norma atesta o controle de fraudes, roubos de dados e falhas processuais diversos.

A CAIXA também atende às regulamentações do Acordo de Basileia II, que aborda o assunto nas operações do setor financeiro. Queixas relacionadas à violação de privacidade do cliente são consideradas estratégicas, não sendo divulgadas pelo Banco, mesmo após apuração. Em 2015, o objetivo é criar o Comitê de Segurança da Informação e Comunicações (CSIC), a fim de aprimorar a governança sobre o assunto.

## Nova folheteria CAIXA

G4-PR3

Em 2013, foi lançada uma nova folheteria padrão CAIXA. Com uma linguagem simples e didática, os folhetos apresentam os principais produtos oferecidos pela Empresa e facilitam a abordagem de alguns nichos que são foco do negócio, como universitários, aposentados e pensionistas. São 41 folhetos, divididos conforme o público-alvo, em categorias como Para Você (destinados aos clientes pessoa física), Para sua Empresa (destinados a pessoas jurídicas) e Para o Cidadão, com foco em programas como FGTS, Seguro Desemprego e PIS/Abono Salarial. Em 2014 foi feita uma nova produção, atualizando o conteúdo de dez folhetos e lançando um novo material – o folheto de Crédito Rural Para o seu Agronegócio.

## Tecnologia da Informação

### Biometria

Em 2014, foi criado um grupo de trabalho sobre o tema. O foco atual do projeto de biometria é o cadastramento e a autenticação biométricos de transações de saque de benefícios do INSS, Bolsa Família e Seguro Desemprego – além da prova de vida, para beneficiários do INSS. Em sua próxima fase, deverá ser expandido para transações de saques, extratos e saldos.

### Automação bancária

O destaque em 2014 foi a finalização do processo de migração de sistemas, substituindo mais de 3,7 mil servidores das agências por um pool de servidores, instalados no Datacenter da CAIXA.

### Agência Digital

Durante o ano, foi implantado em todas as agências o modelo de

Agência Digital, no qual várias operações são realizadas por meio de tecnologia de imagem, com mudanças como a digitalização de envelopes e cheques destinados à compensação remetida; o acesso às bases online de extratos de clientes; a digitalização das fichas de abertura de autôgrafos; e a verificação proativa das garantias habitacionais.

### Datacenter

Em 2014, caminharam as obras do Centro Tecnológico CAIXA (CTC), que disponibilizará 2,6 mil metros quadrados de área para instalação de ativos de TI e Comunicação, de maneira conectada ao novo Datacenter, inaugurado em 2013. Com investimentos de R\$ 70 milhões em obras civis, R\$ 120 milhões em infraestrutura predial e R\$ 119 milhões em ativos de TI, a instalação do CTC deverá ser entregue no primeiro semestre de 2015.

### Parque tecnológico

Em 2014, foi dada continuidade à atualização do parque tecnológico CAIXA, com a aquisição de 50 mil novas estações de trabalho, 16 mil equipamentos *ultrabook* e mais de 30 mil terminais financeiros lotéricos. Em todos os casos, foram considerados critérios de eficiência energética para a aquisição dos equipamentos.

### Serviços online

Destacam-se novas funcionalidades do Internet Banking, como o agendamento de Débito Direto Autorizado (DDA), a realização de aplicações e resgates dos produtos de renda fixa (CDB, RDB e LCI), a contratação de consignação para clientes pré-aprovados, a exibição de imagens dos cheques (frente e verso) e o extrato de clientes do GiroCAIXA Instantâneo Múltiplo.

## MAIS QUE UM BANCO

### Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR) - ações contempladas GRI G4-FS8

- **Comunidades ribeirinhas:** um dos destaques do programa, as contratações em comunidades de pescadores artesanais têm evoluído, alcançando total de 537 famílias (2009 a 2014).
- **Captação e armazenamento de água da chuva:** em parceria com os ministérios de Desenvolvimento Social e das Cidades, a construção dessas estruturas no semiárido ou em locais de estiagem é realizada no escopo do PNHR.
- **Biodigestores:** em 2014, a CAIXA participou de encontro nacional em Pernambuco para lançar um projeto focado na tecnologia de biodigestor sertanejo e sua oferta também para famílias beneficiadas pelo PNHR. Por meio do Fundo Socioambiental CAIXA, serão beneficiadas 335 famílias ao longo de 24 meses.

## Bolsa Verde GRI G4-FS7, G4-FS8

O Programa de Apoio à Conservação Ambiental - Bolsa Verde foi iniciado em 2011 e apoia famílias em situação de extrema pobreza que desenvolvam atividades de conservação de recursos naturais no meio rural. Em 2014, foram pagos 248.778 benefícios, no valor total de R\$ 75.431.400.

## Fomento GRI G4-FS7, G4-FS8

Também iniciado em 2011, o Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais estimula a geração de emprego e renda no campo, com aumento da segurança alimentar e nutricional, capacitação técnica, social e educacional e organização cooperativa de beneficiários. Em 2014, foram 215.196 benefícios pagos às famílias beneficiárias, totalizando R\$ 206.446.200.

## Música e educação para todos

Alguns projetos culturais apoiados pela CAIXA em 2014

### Orquestra Criança Cidadã dos Meninos do Coque

Um dos projetos apoiados na política de incentivo à cultura da CAIXA, a orquestra é mantida pela Associação Beneficente Criança Cidadã (ABCC) e beneficia aproximadamente 130 jovens entre 3 e 17 anos de um dos bairros mais violentos da Região Metropolitana do Recife (PE). Os alunos recebem aulas de instrumentos gratuitas, apoio pedagógico, atendimento psicológico, médico e odontológico, capacitação digital, alimentação e fardamento.

### Um Piano pela Estrada

Criado com a ideia de promover a popularização da música de concerto no Brasil, o projeto conduz um caminhão-teatro por todos os estados do País, com apresentações do pianista Arthur Moreira Lima centradas em um repertório com obras de música clássica e popular do Brasil e do mundo, incluindo Bach, Mozart, Chopin, Liszt, Pixinguinha, Villa-Lobos, Luiz Gonzaga e outros. Em 2014, o projeto denominado "Nos caminhos da Estrada Real" percorreu os estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.

Contratações com recursos do FGTS - 2014		Valor do empréstimo/ financiamento (R\$)	Número de unidades	Empregos gerados	População beneficiada
Habitação popular	300.209	43.978.034.578,70	483.941	1.258.694	1.943.163
Infraestrutura urbana	264	9.407.934.014,02	36	542.915	46.221.198
Operações diversas	3*	1.707.219.777,56	0	0	0
Saneamento básico	100	7.228.688.818,50	4.337	705.963	60.092.496
<b>Total</b>	<b>300.574</b>	<b>62.321.877.188,78</b>	<b>488.314</b>	<b>2.507.572</b>	<b>108.256.857</b>

\* Refere-se à contratação de Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI), que consiste em títulos de crédito nominativos, escriturais e transferíveis, lastreados em créditos imobiliários e previstos na Lei 9514/97, que disciplina o Sistema de Financiamento Imobiliário.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

### Relações setoriais

GRI G4-15, G4-16

Para contribuir em discussões setoriais, relacionar-se com seus públicos de interesse e fortalecer sua atuação como empresa promotora e agente de políticas públicas federais, a CAIXA participa de uma série de associações, grupos, fóruns e organizações. São elas: Associação Brasileira de Anunciantes (ABA); Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed); Associação Brasileira de Educação Corporativa (Abec); Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito (Abecs); Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes); Associação Brasileira de Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip); Associação Brasileira de Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima); Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústria de Base (Abdib); Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE); Associação Brasileira de Marketing Direto (Abemd); Associação Brasileira de Marketing e Negócios (ABMN); Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); Associação Brasileira de Private Equity e Venture Capital (ABVCAP); Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH); Associa-

ção Brasileira de Telesserviços (ABT); Associação Central Nipo-brasileira (ACNB); Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (Alide); Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi); Brazilian-American Chamber Of Commerce; Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (Câmara-e.net); Câmara de Comércio Brasileira no Japão; Centro Brasileiro de Relações Internacionais (Cebri); Centro Internacional Celso Furtado de Políticas para o Desenvolvimento (Cicef); Cities Alliance – Aliança de Cidades; Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds); Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar); Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (Cibelae); Declaração Capital Natural (Natural Capital Declaration – NCD); Federação Brasileira de Bancos (Febraban); Fundação Centro de Estudos do Comércio Exterior (Funcex); Institute of International Center for Local Credit (ICLC); Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC); Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social; International Function Point Users Group (IFPUG); Princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (COP);

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae); The Equator Principles Association – Princípios do Equador; União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde (Unidas); Unión Interamericana Para la Vivienda (Uniapravi); World Lotery Association (WLA); e World Savings Banks Institute (WSBI).

### OCDE GRI G4-15

Em 2014, a CAIXA assinou termo de compromisso para cumprimento de diretrizes de conduta empresarial recomendadas pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para empresas multinacionais. As diretrizes abordam, além de conduta, os parâmetros trabalhistas, ambientais e de direitos humanos, entre outros aspectos.

### Climate Action GRI G4-15

Ao aderir à plataforma, sediada em Londres, a CAIXA busca ampliar a interação com diversos públicos em temáticas de responsabilidade socioambiental e sustentabilidade, além de compartilhar informações e oportunidades relacionadas à carbononeutralização, à atual agenda da sustentabilidade e a oportunidades de negócios com atributos socioambientais.

#### PROPORÇÕES DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES

Região	Valor (R\$ Milhões)	Participação no Valor (%)
Nordeste	R\$ 1.494.592.350,42	19,72
Sul	R\$ 767.382.892,49	10,12
Centro Oeste	R\$ 3.207.725.958,07	42,32
Sudeste	R\$ 1.813.101.774,42	23,92
Norte	R\$ 296.345.144,23	3,91
<b>Total</b>	<b>R\$ 7.579.148.119,63</b>	<b>100</b>

## Probio II GRI G4-FS8

De 2008 a 2014, a CAIXA foi responsável pela administração dos recursos do Fundo Mundial para o Meio Ambiente (GEF) que sustentam o Projeto Nacional de Ações Integradas Público-Privadas para a Biodiversidade (Probio II), em parceria com o Ministério do Meio Ambiente (MMA) e com o Fundo Brasileiro para a Biodiversidade (Funbio).

Destinado a redesenhar os modelos de produção, consumo e ocupação no território nacional, o Probio II encerrou o seu período de execução em 2014, com mais de R\$ 28 milhões de recursos externos, além de mais de R\$ 90 milhões de contrapartida dos parceiros.

### EM 2014

# 1.593

jovens aprendizes envolvidos

# 675.257

novas contratações

# R\$ 1.155.509.388

valores de contratação

### Microcrédito Produtivo Orientado

Com a criação do Crescer pelo Governo Federal em 2011, a CAIXA disponibilizou opção de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) com taxas mais atrativas, beneficiando ainda mais os empreendedores de pequeno porte e gerando retornos positivos para o negócio.

Além de oferecer soluções financeiras para esse público, a CAIXA atua no Projeto Jovem Aprendiz, contribuindo para o desenvolvimento profissional desses jovens com atividades dentro das agências.

Qualificados no âmbito do Arco Ocupacional Bancário, os jovens aprendizes trabalham como agentes de crédito nas comunidades em que vivem e trabalham na prospecção e em visitas aos clientes para atribuição de perfil socioeconômico, bem como no acompanhamento sobre o uso do crédito disponibilizado.

### Cotas de Compensação Ambiental\* GRI G4-FS8

A CAIXA gerencia recursos direcionados por empresas cujos empreendimentos e projetos podem gerar impactos ambientais negativos. Por meio do Fundo de Compensação Ambiental, o Banco atua na gestão financeira e – em parceria com o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) – na destinação de valores financeiros para a implantação de ações socioambientais, dialogando com órgãos ambientais e poder público das regiões sob impacto.

Em 2014, as ações de compensação federal com maior aplicação de recursos foram regularização fundiária de parques nacionais (mais de R\$ 4 milhões) e implementação de unidades de conservação, com aproximadamente R\$ 8 milhões aplicados.

Desde 2009, quando o mecanismo de compensação ambiental foi criado, e considerando a compensação derivada dos TAC, cerca de R\$ 430 milhões foram arrecadados e gerenciados pela Instituição, em parceria com o poder público e o ICMBio.

\* valores reportados se referem ao período de janeiro a novembro de 2014

## FUNDO SOCIOAMBIENTAL CAIXA (FSA CAIXA)

FSA CAIXA – VALORES COMPROMETIDOS POR PLANOS DE APLICAÇÃO E LINHAS TEMÁTICAS GRI G4-FS7, G4-FS8, G4-EC7			
Linha temática	Plano de Aplicação 2010 (2% do lucro de 2009)	Plano de Aplicação 2011 (2% do lucro de 2010)	Plano de Aplicação 2011 (2% do lucro de 2010)
	R\$ 39.734.019,96 (A)	R\$ 48.654.708,54 (B)	R\$ 35.274.713,13 (C)
Total Aprovado (D)	R\$ 123.663.441,63		
Linha Temática	Valor comprometido	Valor comprometido	Valor comprometido
Cidades sustentáveis	R\$ 7.541.982,22	R\$ 18.702.912,30	R\$ 48.287.313,70
Biodiversidade	R\$ 8.595.460,94	R\$ 0,00	R\$ 0,00
DLS-ODM	R\$ 7.647.997,84	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total comprometido <sup>1</sup> (E)	R\$ 90.775.667,00 (E)		
Saldo (D-E)	R\$ 32.887.774,63 (D-E)		

<sup>1</sup> O valor total comprometido corresponde ao somatório dos valores dos acordos assinados e acordos em negociação.

VALORES FSA CAIXA COMPROMETIDOS E DESEMBOLSADOS – ACF <sup>2</sup> ASSINADOS GRI G4-FS7, G4-FS8, G4-EC7		
Linha Temática	Valor comprometido - ACF assinados	Total desembolsado no exercício/2014
Cidades Sustentáveis	R\$ 65.645.149,49	R\$ 11.459.030,01
Biodiversidade	R\$ 8.595.460,94	R\$ 1.125.128,10
DLS-ODM	R\$ 7.647.997,84	R\$ 1.979.891,12
Total	R\$ 81.888.608,27 (A)	R\$ 14.564.049,23 (B)
Valor a desembolsar	R\$ 67.324.559,04 (A-B)	

<sup>2</sup> ACF: Acordo de Cooperação Financeira

### Compras sustentáveis

Recentemente, a CAIXA investiu em trocas e modernização de equipamentos considerando materiais mais eficientes: é o caso do mobiliário, selecionado segundo critérios de redução de impacto socioambiental, economicidade e ergonomia, e das lâmpadas, que serão trocadas a partir de 2015 por fornecedores que deverão apresentar mensalmente declaração de rastreabilidade para a

destinação das antigas lâmpadas de agências e edifícios administrativos.

Em 2014, o Banco promoveu uma caravana que passou por todas as regiões do País, apresentando a Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores e seu plano de ações, a fim de viabilizar a troca de experiências com 250 fornecedores.

### Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST)

Em 2014, houve avanços nos diversos eixos do DIST:

- Governança territorial: articulação com prefeituras, sistema S, organizações empresariais e escolas, além de diálogo com lideranças e melhorias construtivas em alguns condomínios;
- Dinamização econômica: parceria com entidades e universidades para facilitar inserção no mercado de trabalho, organização de pequenos empreendimentos e capacitações;
- Gestão ambiental: requalificação de espaços comuns e áreas públicas, arborização condominial, tratamento e reutilização de resíduos, sistemas de coletas e reciclagem etc.
- Promoção sociocultural: modelos de ensino, formação de líderes-mobilizadores, oficinas culturais e parcerias para construção de centro de referência cultural.

Proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes GRI G4-EC9		
Região	Valor (R\$ Milhões)	Participação no valor (%)
Nordeste	R\$ 1.494.592.350,42	19,72
Sul	R\$ 767.382.892,49	10,12
Centro Oeste	R\$ 3.207.725.958,07	42,32
Sudeste	R\$ 1.813.101.774,42	23,92
Norte	R\$ 296.345.144,23	3,91
Total	R\$ 7.579.148.119,63	100

## Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local

Iniciado em 1999, busca impulsionar experiências bem-sucedidas para melhorar a qualidade de vida das pessoas, disseminando-as pelo País. Os projetos recebem recursos financeiros ou apoio técnico da CAIXA.

Baseado no programa das Nações Unidas "As Melhores Práticas e Lideranças Locais" (Best Practices and Local Leadership Programme), o Melhores Práticas coloca em prática a Agenda Habitat, documento das Nações Unidas que reúne diretrizes para criar padrões de vida sustentáveis em assentamentos.

Em 2014, foi criada a Ação Educacional de Estruturação de Projetos do PCMP, a fim de mobilizar

responsáveis e parceiros do programa e fomentar a reaplicação de projetos premiados, gerando novas oportunidades para a CAIXA. No ano, o Banco também assinou memorando de entendimento com o Escritório da ONU-Habitat para a América Latina e Caribe, para realizar intercâmbio de experiências e conhecimentos entre as instituições.

Algumas iniciativas do Programa figuram na lista das 100 melhores práticas de 2014 (TOP 100 Best Practices) e entre as 48 melhores práticas que foram submetidas ao júri internacional (TOP 48 Best Practices) do Dubai International Award for Best Practices to Improve the Living Environment 2014 (Prêmio Internacional de Dubai).

Nessa edição do prêmio, das 20 práticas premiadas na 8ª Edição do Prêmio CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local e inscritas em Dubai, quatro foram finalistas (Bolsão Audi-União; Agroindústria Biodinâmica; Morar Carioca Verde; e Terra Limpa) e uma prática (Bolsão Audi-União) chegou ao júri internacional final. Este mesmo projeto destacou-se como finalista do Prêmio Mundial do Habitat (WHA).

Para 2015, a CAIXA prevê realizar a nona edição do seu Prêmio Melhores Práticas, reconhecendo até 20 projetos que tragam benefícios diretos para a qualidade de vida e o desenvolvimento sustentável de assentamentos em todo o Brasil.

## RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO G4-EC1

<b>1. Geração de riquezas (em milhares de R\$)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
(A) Receita Bruta	72.876.184	90.016.481	120.691.146
(B) Despesas de Intermediação Financeira	33.561.879	44.205.075	69.832.912
(C) Bens e serviços adquiridos de terceiros	17.091.471	20.283.402	21.898.943
(C) Valor adicionado bruto (A – B – C)	22.222.834	25.528.004	28.959.291
(D) Retenções (depreciação, amortização, exaustão)	954.439	1.169.280	1.474.252
(E) Valor adicionado líquido (C – D)	21.268.395	24.358.724	27.485.039
(F) Transferências	139.089	309.699	645.456
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	21.407.484	24.668.423	28.130.495

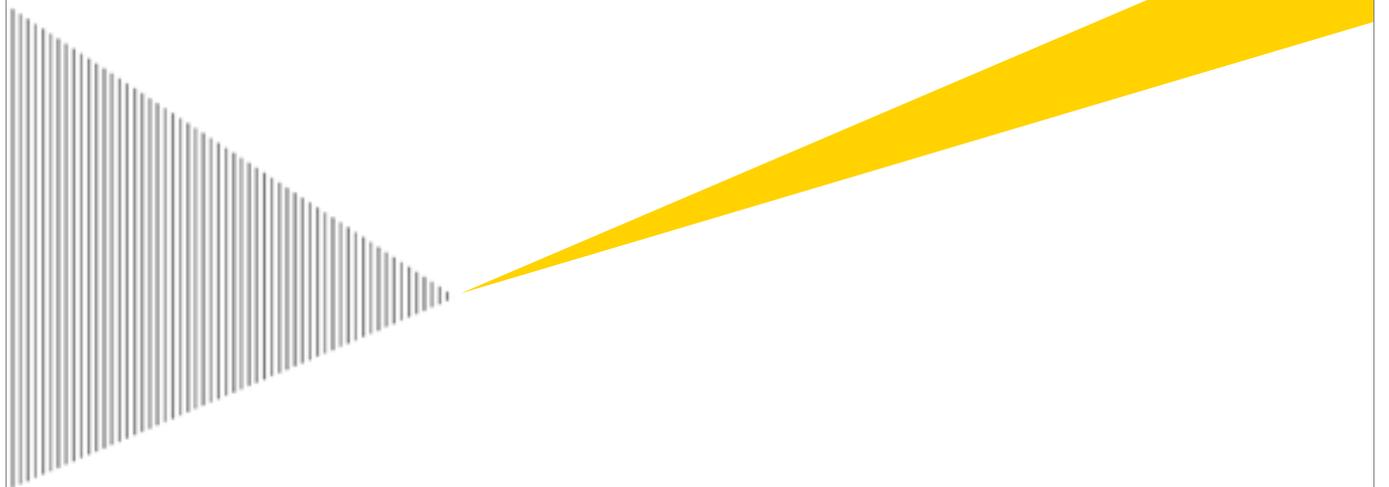
<b>2. Distribuição por partes interessadas</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>GOVERNO</b>			
Impostos expurgados os subsídios (isenções)	1.791.268	1.941.209	3.069.938
<b>EMPREGADOS</b>			
Remuneração direta	9.614.451	11.152.423	12.355.653
Benefícios	2.411.037	3.011.696	3.482.839
FGTS	600.816	688.709	791.902
<b>FINANCIADORES</b>			
Remuneração de capital de terceiros	923.858	1.151.014	1.338.378
<b>ACIONISTAS</b>			
Juros sobre capital próprio e dividendos	5.188.673	4.097.763	2.990.946
<b>RETIDO</b>			
Lucros retidos	877.381	2.625.609	3.405.655
<b>Indicadores de produtividade</b>			
Margem bruta	29,04	26,55	20,82
Margem líquida	9,70	9,23	6,68
Giro dos ativos	0,02	0,02	0,02
Retorno sobre ativo médio (ROA)	0,93	0,85	0,74
Índice de endividamento	0,96	0,97	0,96
Índice de liquidez	1,03	1,02	1,03
<b>Itens de investimento</b>			
Pesquisa e desenvolvimento			
Melhoria da produtividade			
Aumento da capacidade produtiva	930.051.709	1.754.288.106	1.887.664.542
Educação/treinamento*	102.602.709	106.409.932	70.709.457
Programas para a comunidade			

Fonte: DVA ( Demonstração do Valor Adicionado ) , NE - Notas Explicativas e balanço.

**Relatório de Asseguração Limitada dos  
Auditores Independentes do Relatório  
Anual de Sustentabilidade**

**Caixa Econômica Federal - CAIXA**

Período de 31 de dezembro de 2014





Condomínio São Luiz  
Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1830  
Torre I - 8º andares - Itaim Bibi  
04543-900 - São Paulo - SP - Brasil

Tel.: (55 11) 2573-3000  
ey.com.br

## **Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade da Caixa Econômica Federal**

Aos Administradores e Acionista da  
**Caixa Econômica Federal - CAIXA**

### **Introdução**

Fomos contratados pela administração da Caixa Econômica Federal - CAIXA ("CAIXA" ou "Instituição") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

### **Responsabilidades da administração sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade**

A administração da CAIXA é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014, de acordo com critérios, premissas e metodologias do *Global Reporting Initiative - G4* (opção de reporte "Abrangente") e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### **Responsabilidade dos auditores independentes**

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da CAIXA, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da CAIXA, para o exercício findo em 31 de dezembro de 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da CAIXA que foram envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade, assim como, pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da CAIXA. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2014;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório Anual de Sustentabilidade através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

- (c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade;
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4*, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da CAIXA, relativo ao período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### **Alcance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada à natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Os indicadores G4-EC4, G4-EC5, G4-EN29, G4-HR4, G4-HR8, G4-HR11, G4-SO2, G4-PR4 E G4-PR8 não foram escopo de nosso trabalho de asseguarção limitada, assim não efetuamos quaisquer procedimentos de auditoria sobre estes indicadores citados.

#### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da Caixa Econômica Federal - CAIXA, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4* (opção de reporte "Abrangente").

São Paulo, 15 de maio de 2015.

ERNST & YOUNG  
Auditores Independentes S.S  
CRC - 2SP 015.199/O-6-F-DF



Flávio Serpejante Peppe  
Contador CRC-1SP 172167/O-6

EY | 2

# informações corporativas

## Presidenta da República Federativa do Brasil

Dilma Rousseff

## Ministro da Fazenda

Joaquim Levy

## Presidenta da CAIXA

Miriam Belchior

## Endereço da CAIXA

SBS, Quadra 4, Lote 3/4  
CEP 70092-900 – Brasília (DF)  
caixa.gov.br

# créditos

## Consultoria GRI, coordenação editorial e design

Report Sustentabilidade

## Revisão

Assertiva Produções Editoriais

## Fotografia

Acervo CAIXA

Foto do atleta Arthur Zanetti

(contracapa): Ricardo Bufolin/CBG

## Infográfico

André Moscatelli, págs. 58 e 59

## Capa

Artplan

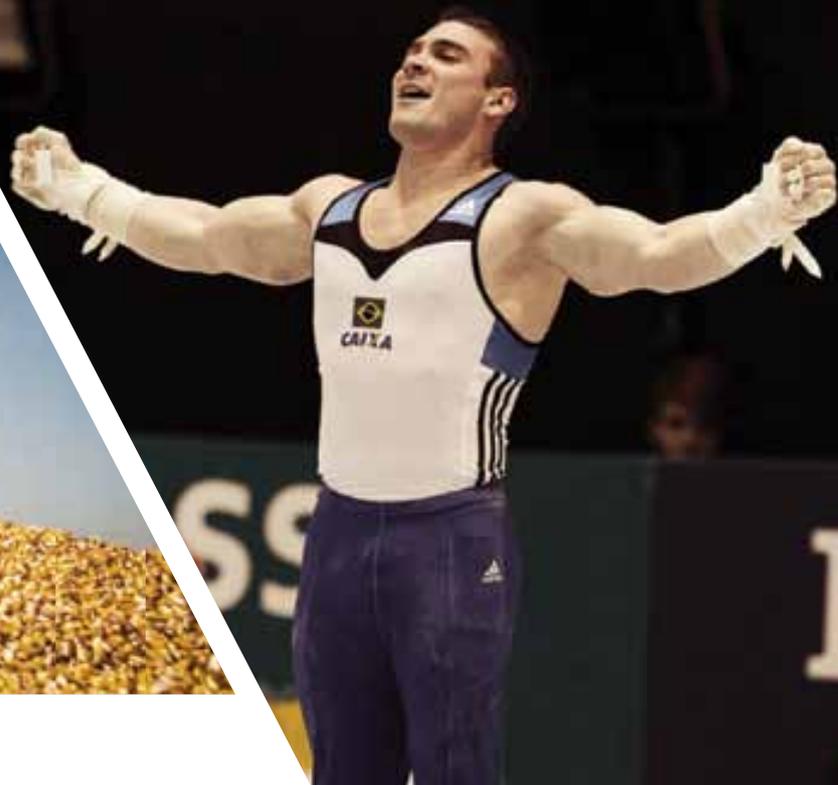
## Acabamento

Papel: miolo Couché Fosco Matte, 115 g/m<sup>2</sup> e capa Duodesign, 300 g/m<sup>2</sup>

## Família tipográfica

Futura, Paul Renner, 1927

Selo FSC



**CAIXA**  
A vida pede mais que um banco

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA

