



RELATÓRIO INTEGRADO

2024

CAIXA



Índice

03 Mensagem
do Presidente

30 Governança, Estratégia
e Desempenho

11 Visão Geral,
Organizacional
e Ambiente Externo

137 Informações
Orçamentárias

21 Gerenciamento
de Riscos

140 Carta Anual de
Políticas Públicas e
Governança Corporativa

Mensagem do Presidente

À sociedade brasileira, aos empregados, aos colaboradores, aos parceiros, aos investidores e aos clientes.

Em um movimento de intensa evolução e comprometimento coletivo de todos os nossos empregados, alcançamos diversos marcos significativos, continuando a trajetória de 164 anos da Instituição, dedicando-se com empenho em cuidar de cada brasileiro.

São mais de 150 milhões de clientes que contam com atendimento diário em 99% dos municípios do país pelos nossos canais digitais, nossas agências, correspondentes, lotéricos e agências-caminhão. E, além disso, somos o único banco que possui duas agências-barco que levam cidadania e inclusão financeira para a população ribeirinha da região amazônica.

Temos papel de destaque na economia do País e somos uma forte indutora do desenvolvimento sustentável. Com o Fundo Socioambiental (FSA), apoiamos projetos de inclusão socioeconômica e inovação. Somos uma das empresas com a melhor reputação ASG do Brasil. O saldo da nossa carteira de finanças sustentáveis, a segunda maior do país, foi de R\$ 853,7 bilhões, um crescimento de 10,1% em 12 meses.

Juntos com o Governo Federal, impulsionamos o desenvolvimento econômico e social brasileiro. Operamos as principais políticas públicas e programas sociais do governo, atuando com nossa excelência técnica e presença nacional. Realizamos o pagamento de R\$ 404,1 bilhões em benefícios sociais, alcançando 23 milhões de famílias somente no Bolsa Família.

Acreditamos na educação de qualidade como ferramenta de acesso à prática da cidadania: mais de 4 milhões de estudantes de escolas públicas foram beneficiados pelo Pé-de-Meia, do Governo Federal, e pelo Financiamento Estudantil (Fies), que teve mais de R\$ 11,3 bilhões renegociados.

Investimos R\$ 216 milhões em esportes, apoiando atletas desde a base até o topo, além de destinarmos R\$ 72,8 milhões para projetos culturais em todo o país.

Agimos incansavelmente na promoção do acesso à moradia digna, auxiliando na redução do déficit habitacional, fomentando a melhora na qualidade de vida da população. Apenas em 2024, concedemos R\$ 223,6 bilhões em crédito imobiliário, impactando a economia com a geração de mais de 1,9 milhão de empregos e realizando o sonho da casa própria de mais de 3,2 milhões de pessoas.

Somos um banco comprometido em transformar a vida das pessoas, conciliando uma operação rentável, sustentável e competitiva com o fortalecimento do impacto social. O nosso trabalho equilibra o bem público com os interesses dos nossos clientes, do controlador e da sociedade brasileira.



Mas não é só na habitação que transformamos o Brasil. Temos a maior carteira de crédito do país, que cresceu 10,4% e alcançou a marca de R\$ 1,236 trilhão, reflexo direto da posição central que o cliente ocupa na nossa estratégia.

Também estamos presentes nos momentos de dificuldade, oferecendo apoio a residentes de regiões afetadas por desastres naturais.

No começo do ano, a nossa atuação e ajuda na recuperação do Rio Grande do Sul foram fundamentais para reerguer dois milhões de pessoas e os 336 municípios atingidos. Agências temporárias foram instaladas, o pagamento de benefícios sociais foi antecipado, o acesso ao crédito para comerciantes foi facilitado e o Saque Calamidade do FGTS foi disponibilizado.

Buscamos inovar e melhorar sempre por meio da revisão dos nossos processos. Desenvolvemos sistemas e aplicativos que facilitaram o acesso às informações e o atendimento digital, proporcionando melhor experiência ao usuário e atendendo às suas necessidades com conforto, segurança e agilidade. A implantação da biometria fomentou a migração dos nossos clientes para o atendimento em canais digitais.

Somos uma instituição eficiente e rentável, e nosso lucro líquido recorrente traduz isso: R\$ 14,0 bilhões, aumento de 31,9% em comparação ao ano anterior. O retorno sobre o patrimônio líquido registrou crescimento de 2,0 p.p. em relação a 2023, demonstrando melhoria contínua na rentabilidade do banco.

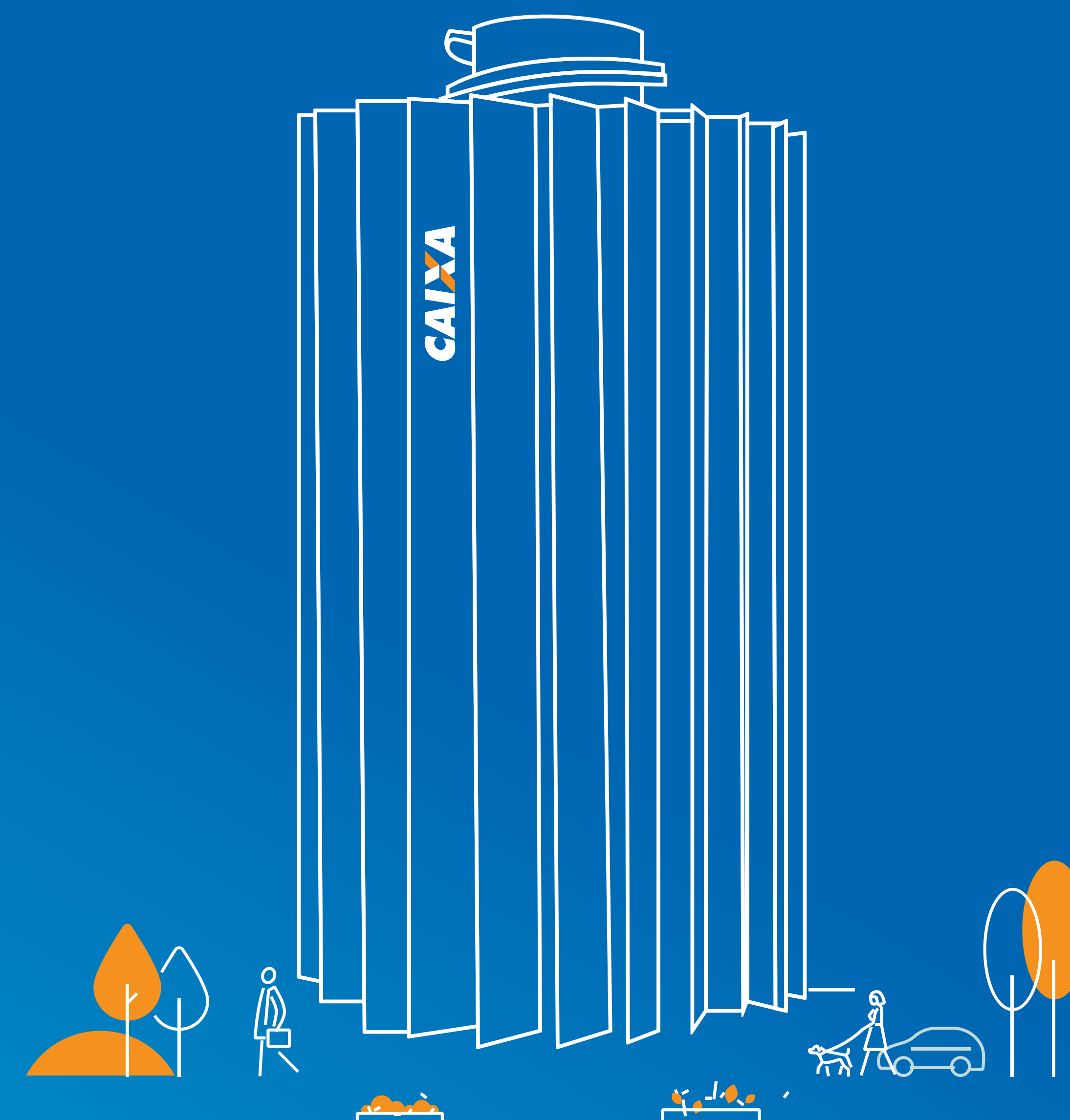
Tivemos o maior investimento em tecnologia de toda a nossa história, incluindo o lançamento do Programa de Transformação Digital CAIXA, denominado TEIA. Para fazer frente às necessidades da cultura digital, em pleno crescimento na sociedade, fizemos investimentos estruturantes de R\$ 2,2 bilhões em TI. Além disso, realizamos concurso público destinado à área. As contratações já começaram.

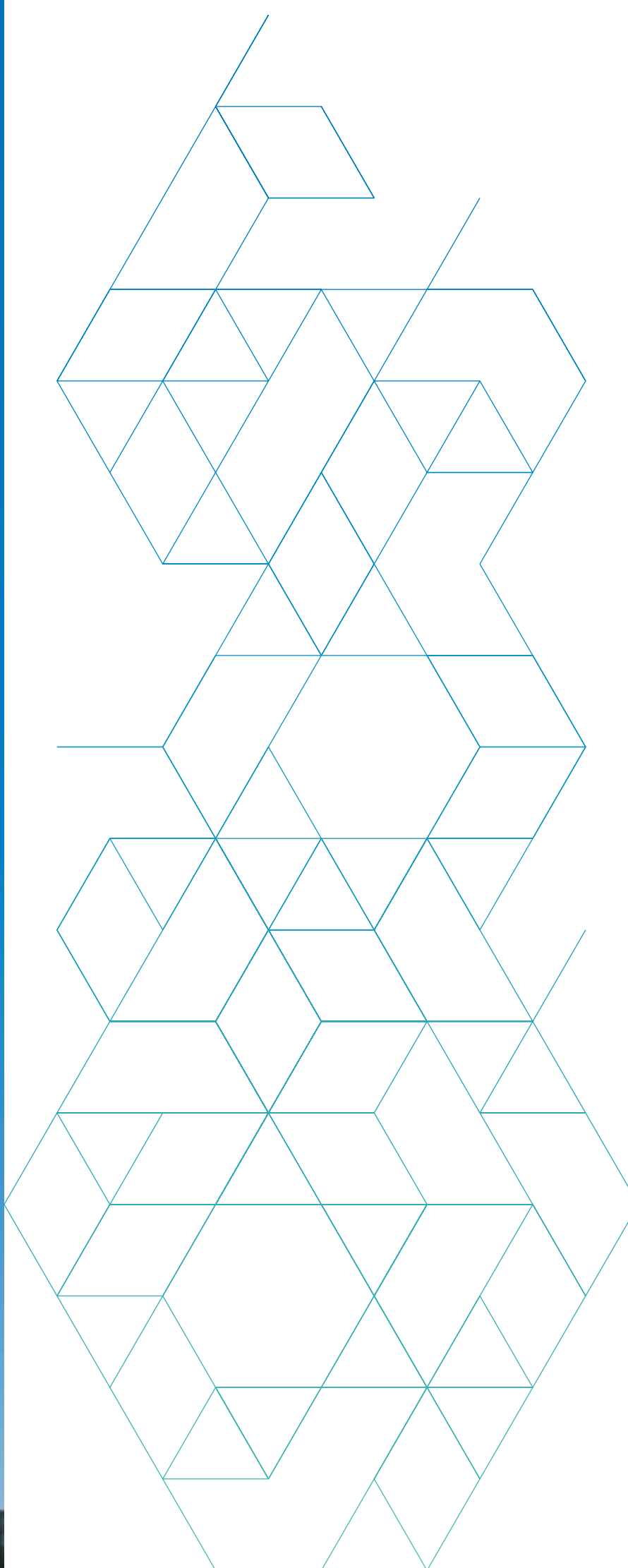
Com as nossas práticas norteadas por uma liderança responsável, fortalecemos o compromisso em proporcionar serviços digitais acessíveis e eficientes, atuando em modelo de gestão com foco na transparência e entrega de valor para a sociedade brasileira.

Foi um ano de sonhos realizados, realidades transformadas, assistência aos mais necessitados, mais tecnologia e mais dinheiro circulando no Brasil, resultado de um trabalho que mistura tradição e inovação, feito com a dedicação incansável dos nossos empregados para toda a sociedade brasileira. Juntos, fortes e comprometidos, continuaremos avançando, unidos por um objetivo: transformar a vida dos brasileiros.

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

Carlos Antônio Vieira Fernandes





Sobre o relatório

Bem-vindo ao nosso relatório integrado

Nas próximas páginas, você descobrirá como geramos valor ao longo do ano de 2024 por meio de uma visão clara sobre a nossa identidade, a nossa estratégia, a nossa governança e o nosso desempenho nas dimensões social e econômica.

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

Os nossos dados financeiros seguem o padrão contábil brasileiro (BR GAAP), enquanto os dados não financeiros elegíveis como materiais são resultado de estudo junto aos *stakeholders*, realizado em 2024, que identificou 11 temas norteadores do conteúdo apresentado, conforme materialidade apresentada a seguir.

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

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





Materialidade

Em dezembro de 2023, concluímos a mais recente atualização da nossa Matriz de Materialidade. Com o apoio de consultoria especializada, garantimos que a nossa análise seja precisa e relevante, refletindo o nosso compromisso contínuo com a excelência.

Foram ouvidos os membros da Alta Administração (dirigentes, membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento), os clientes CAIXA, os fornecedores, os representantes do Governo Federal, os governos estaduais e municipais, os órgãos reguladores, as organizações da sociedade civil, os empregados, os adolescentes aprendizes e os estagiários.

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

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

Por fim, em observância às diretrizes da estrutura internacional para relatório integrado, adotamos conceitos fundamentais de geração de valor no conteúdo, observando os capitais propostos para os modelos de relatório integrado, que alicerçam a construção do documento.

A matriz de materialidade pode ser acessada em nosso site pelo link: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/matriz-de-materialidade-CAIXA-resumida.pdf>



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

Quem somos

164 ANOS DE HISTÓRIA

Nosso propósito

Transformar a vida das pessoas.

Nossa visão de futuro

Ser indispensável ao Brasil,
atuando com agilidade, eficiência
e centralidade no cliente.

Nossos valores

- Fazemos a diferença para o Brasil
- Somos um só time que faz acontecer
- Cuidamos das pessoas e do planeta
- Temos coragem para inovar
- Nossa integridade é inegociável
- O nosso resultado importa

CAIXA

- **+ 153 milhões** de clientes
- Total de ativos superior
a R\$ **2,0 trilhões**
- Líder no crédito imobiliário
- Carteira de crédito superior
a R\$ **1,2 trilhão**
- **83,3** mil empregados
- Presente em **+ de 99%** dos
municípios do Brasil
- Parceiro estratégico do
Governo Federal

Destaque CAIXA

Financeiro



Os ativos da CAIXA totalizaram
R\$ 2,0 trilhões



Saldo de
R\$ 1,7 trilhão
em captações



A nossa carteira de crédito alcançou
no exercício a marca de
R\$ 1,2 trilhão



Saldo de
R\$ 853,7 bilhões
em carteiras sustentáveis



Concedemos
R\$ 614,9 bilhões
em crédito



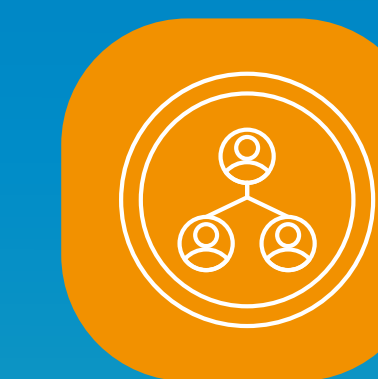
Saldo de
R\$ 107,3 bilhões
em infraestrutura



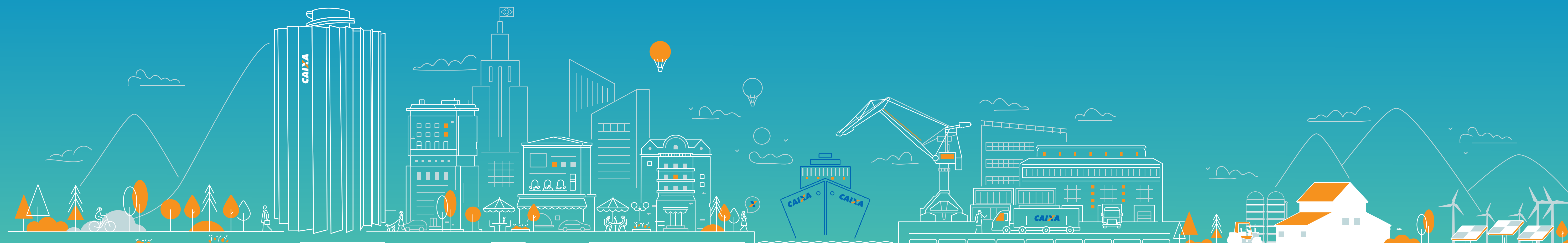
O saldo da carteira agro atingiu
R\$ 62,6 bilhões
ao final do 4T24



Lucro de
R\$ 14,1 bilhões
em 2024



Somos
67,2%
do mercado imobiliário nacional



Destaque CAIXA

Social



Pagamento de
R\$ 404,1 bilhões
em benefícios sociais



23 milhões famílias
beneficiadas pelo programa
Bolsa Família



27 municípios atendidos
pelas agências-barco
(rotas perenes)



221,9 mil atendimentos
realizados em nossas
agências-caminhão



57,6 mil atendimentos
realizados nas agências-barco



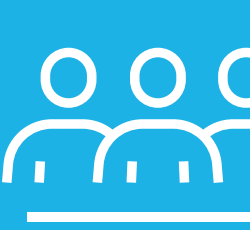
153,7 milhões
de clientes



803,4 mil
novos contratos de habitação



Mais de 1,9 milhão
de empregos gerados
(direta e indiretamente)
por meio do crédito imobiliário



3,2 milhões
de pessoas com acesso à
moradia própria





Premiações

★ Selo Ouro no PNTP

A CAIXA conquistou o Selo Ouro no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) 2024, que visa padronizar, orientar, estimular, induzir e fiscalizar a transparência em todos os níveis da Administração Pública.

★ Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG)

Alcançamos, pelo 11º ano consecutivo, o Selo Ouro do PBGHG. O prêmio incentiva as empresas brasileiras a contabilizarem e reduzirem as emissões de gases do efeito estufa, contribuindo para o combate às mudanças climáticas. Ele oferece ferramentas e padrões internacionais para que as empresas possam realizar inventários de formaprecisa e confiável.

★ Prêmio Top of Mind Na 34ª edição na categoria Poupança, realizado pelo grupo Folha

Somos o banco mais lembrado no produto Poupança, segundo a pesquisa Top of Mind 2024, da Folha de São Paulo. O produto foi destaque pelo 23º ano consecutivo. A CAIXA venceu todas as edições, desde que a categoria passou a fazer parte do prêmio.

★ 2º Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Colaboradores

3º lugar com o case "Criação das Comissões Regionais de Diversidade"

4º lugar com o case "Novo Portal do Voluntariado CAIXA"

4º lugar com o case "Programa de Relacionamento com Entidades Representativas dos Empregados"

★ Selo Abracam

Renovação do Selo Abracam de conformidade das operações de câmbio, no que tange à PLD/FTP, que conferiu à CAIXA a nota 9,4.

★ Prêmio Inovativos

O Sandbox CAIXA foi premiado com o 3º lugar no Prêmio Inovativos, na categoria Reinvenção das Organizações Capacitação Digital. A premiação ocorreu no dia 11/11, em São Paulo. O Prêmio Inovativos é uma celebração da inovação digital aplicada ao desenvolvimento sustentável dos negócios.

★ Reconhecimento do Ministério do Turismo pelas ações desempenhadas no Feirão do Turismo

Em 2/8/24, por meio do Ofício Circular nº 298/2024/GSNPTUR, recebemos o reconhecimento do Ministério do Turismo pelas ações desempenhadas no Feirão do Turismo, ocorrido em 24 a 26/8/2024, com o desenvolvimento de linha de crédito para fomento desta atividade econômica.

★ Estande de maior interesse

Ainda, em 21/11/24, recebemos a premiação de "Estande de Maior Interesse", na EXPOJUD, que ocorreu entre os dias 15 e 17/10/2024, em razão das ações de ativação que demonstraram a importância da CAIXA para o segmento judiciário, em especial com o desenvolvimento de depósitos e levantamentos via Pix.

★ Banking Transformation Caso Contrato Habitacional Nato-Digital

CAIXA vence Prêmio Banking Transformation com o caso Contrato Habitacional Nato-Digital. Essa foi a 20ª edição do Prêmio Banking Transformation, o mais importante e tradicional prêmio do setor financeiro no Brasil que compartilha casos de sucesso, inovação e tecnologia. O Contrato Nato-Digital oferece assinatura digital e registro eletrônico para todos os financiamentos PF de unidades habitacionais vinculadas aos empreendimentos financiados pela CAIXA.

★ Prêmio Lusófonos da Criatividade

A 1ª Bienal do Livro 2024 conquistou 4 bronzes e 1 prata no Prêmio Lusófonos da Criatividade. O festival internacional de criatividade, sediado em Portugal, é o único mundialmente dedicado exclusivamente a premiar, homenagear e debater os mercados publicitários e de comunicação dos países de língua oficial portuguesa.

A CAIXA também foi premiada no Prêmio Lusófonos da Criatividade em duas ações de Marketing Promocional:

- Agro CAIXA 2024: 1 prêmio prata
- Pé-de-Meia 2024: 1 prêmio bronze

★ Prêmio Rede Governança Brasil (RGB) 2024

Recebemos o prêmio RGB em sua 5ª edição 2024, com um excelente resultado na avaliação de Governança e Gestão Pública do TCU. O prêmio Rede Governança Brasil objetiva fomentar boas práticas de governança, estimulando as competências gerais, que articulam e mobilizam princípios, atuação ética e de governança, e visa atribuir mérito à atuação relevante na esfera pública do país.

★ Selo Amigo do Catador

A CAIXA recebeu, durante a Expocatadores 2024, o selo Amigo do Catador, um reconhecimento pelo compromisso com o fortalecimento e apoio contínuo aos trabalhadores e às cooperativas do setor da reciclagem.

★ Avaliação CDP

Pelo segundo ano consecutivo, obtivemos a nota B na avaliação ambiental do CDP. Esse resultado consistente reforça o nosso compromisso com a sustentabilidade e demonstra que estamos no caminho certo para alcançar os nossos objetivos ambientais.

★ Anuário Integridade ESG 2024

Na edição de 2024, fomos reconhecidos como a 5ª empresa com melhor reputação no Anuário Integridade ESG 2024. O relatório analisa e compara os projetos e investimentos corporativos no âmbito das questões ambientais, sociais e de governança.



Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo



Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo

Somos uma Instituição financeira sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda, regida pelo Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, pelo Estatuto e pelas legislações aplicáveis. Como Instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e auxiliar da execução de políticas do Governo Federal, sujeitamo-nos às normas e decisões dos órgãos competentes e à supervisão do Banco Central do Brasil (Bacen).

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

Conforme preconizado no Estatuto CAIXA, o capital social da CEF é de R\$ 96.000.000.000,00 (noventa e seis bilhões de reais), totalmente subscrito e integralizado pela União.

Nosso propósito, visão e valores:

"Somos uma Instituição movida por pessoas que cuidam de pessoas, construindo pontes para um futuro melhor."



NOSSO PROPÓSITO

Transformar a vida das pessoas. É o porquê de existirmos, o que nos move. A CAIXA está presente em todas as etapas da jornada do brasileiro, atuando como agente transformador de vidas e realizador de sonhos.



NOSSA VISÃO DE FUTURO

Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente. Queremos ir além. O nosso objetivo é ser vital para o progresso e a estabilidade do brasileiro, agindo com rapidez, adaptabilidade e inovação, e colocando o nosso cliente no centro de todas as nossas decisões.



NOSSOS VALORES

Fazemos a diferença para o Brasil

Temos responsabilidade pública, e a prosperidade dos brasileiros é o nosso compromisso.

Somos um só time que faz acontecer

Valorizamos o protagonismo, trabalhamos juntos, promovendo confiança e empoderamento, comunicação aberta e apoio mútuo.

Cuidamos das pessoas e do planeta

Acreditamos em um futuro inclusivo, diverso e sustentável, e somos um exemplo de responsabilidade ambiental e social.

O cliente guia as nossas escolhas

Ouvimos o cliente e antecipamos as suas necessidades, que são o norte para todas as nossas decisões do dia a dia.

Temos coragem para inovar

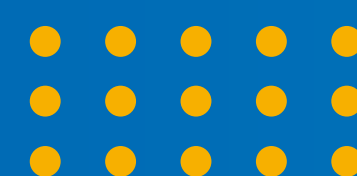
Somos ágeis, valorizamos a experimentação e incentivamos a coragem de errar e aprender.

A nossa integridade é inegociável

Agimos com transparência, ética e responsabilidade, e exigimos respeito com os nossos clientes e empregados.

O nosso resultado importa

Somos comprometidos com resultados, buscamos eficiência e simplicidade, otimizamos recursos e priorizamos o que gera valor.



Prioridades estratégicas da CAIXA



CLIENTE NO CENTRO

Representa o objetivo da CAIXA em entregar uma experiência de excelência para os clientes.



EFICIÊNCIA E RENTABILIDADE

Representa o objetivo da CAIXA em evoluir em rentabilidade, otimizando eficiência das operações, promovendo uma gestão financeira sustentável.



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Representa o objetivo da CAIXA em promover jornadas prioritárias e infraestrutura digital, refletindo o seu compromisso de modernizar as suas operações digitais com foco em fortalecer a maturidade digital da Instituição, assegurando um modelo operacional competitivo e sustentável.



PESSOAS, CULTURA E AGILIDADE

Representa o objetivo da CAIXA em adequar capital humano, cultura e modo de trabalho às necessidades da CAIXA, sendo fundamental para sustentar a transformação da CAIXA, promovendo eficiência, inclusão e alinhamento cultural.



SUSTENTABILIDADE E CIDADANIA

Representa o objetivo da CAIXA em potencializar sustentabilidade e impacto social no centro do negócio.



ATUAÇÃO EM ECOSISTEMA

Representa o objetivo da CAIXA em atuar de forma integrada com o Conglomerado e ecossistema.

Principais normas direcionadoras da nossa atuação

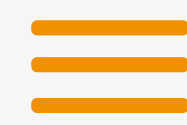
Normas externas

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

Normas internas

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

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



NOSSOS CAPITAIS



FINANCEIRO

Ativos Próprios: R\$ 2,0 trilhões
Carteira de Crédito: R\$ 1,2 trilhão
Carteira de Crédito Imobiliário: R\$ 832,1 bilhões
Carteira de Finanças Sustentáveis: R\$ 853,7 bilhões



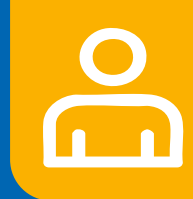
MANUFATURADO

- 26 mil pontos de atendimento em todo o Brasil
- Agência-barco
- Agência-caminhão



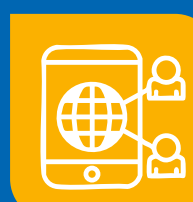
INTELECTUAL

- Referência em Habitação
- Projeções de variáveis financeiras e econômicas
- Parceiro do Governo Federal
- Estruturação de PPP



HUMANO

- 83,3 mil empregados
- 21,8 mil colaboradores lotéricos e correspondentes CAIXA



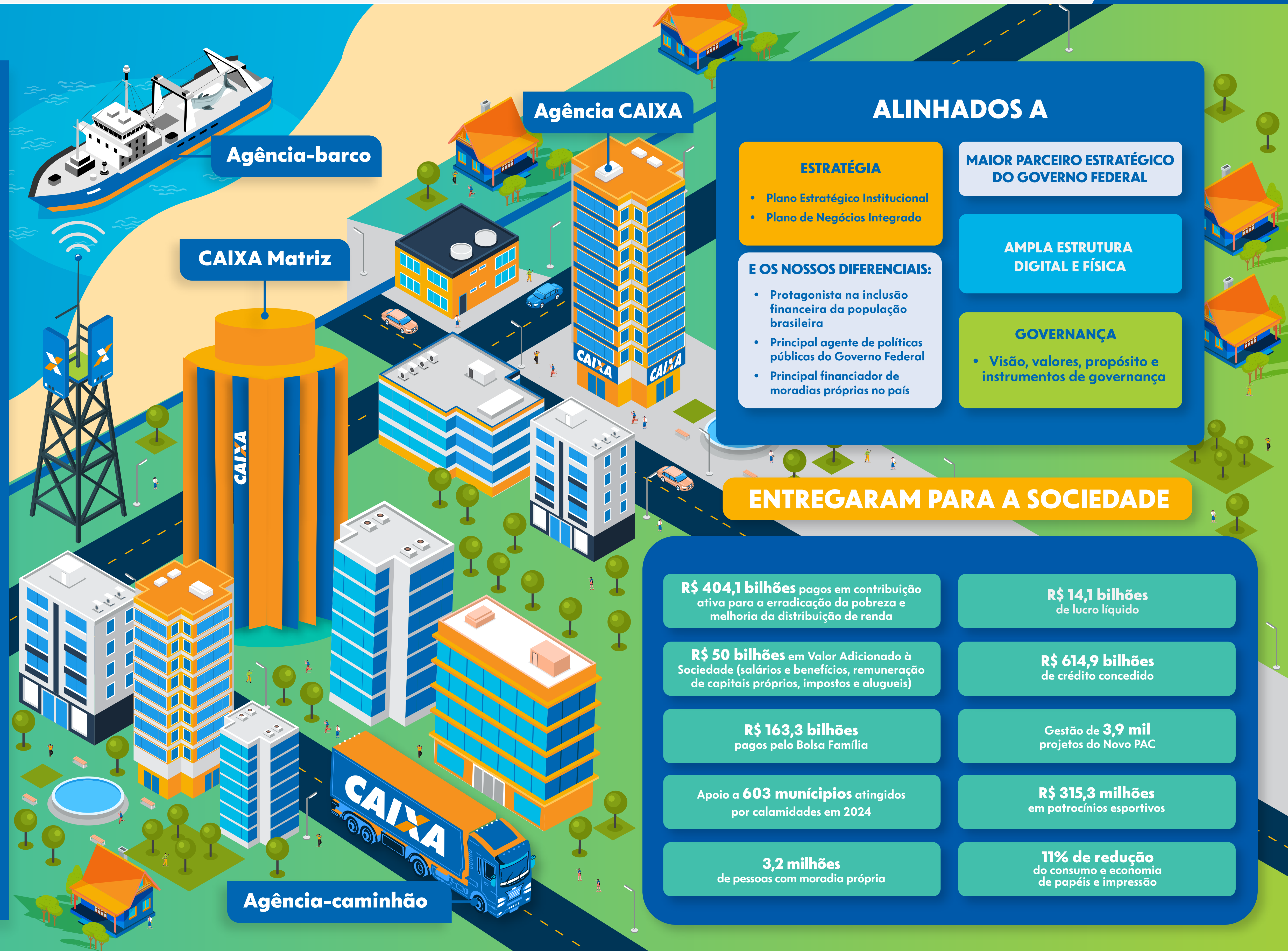
SOCIAL E RELACIONAMENTO

- 153,7 milhões de clientes
- 8,9 milhões de atendimentos migrados para o digital
- Apoio ao esporte brasileiro



NATURAL

- Consumo de água e energia
- Descartes de resíduos e emissões



ALINHADOS A

ESTRATÉGIA

- Plano Estratégico Institucional
- Plano de Negócios Integrado

E OS NOSSOS DIFERENCIAIS:

- Protagonista na inclusão financeira da população brasileira
- Principal agente de políticas públicas do Governo Federal
- Principal financiador de moradias próprias no país

MAIOR PARCEIRO ESTRATÉGICO DO GOVERNO FEDERAL

AMPLA ESTRUTURA DIGITAL E FÍSICA

GOVERNANÇA

- Visão, valores, propósito e instrumentos de governança

ENTREGARAM PARA A SOCIEDADE

R\$ 404,1 bilhões pagos em contribuição ativa para a erradicação da pobreza e melhoria da distribuição de renda

R\$ 14,1 bilhões de lucro líquido

R\$ 50 bilhões em Valor Adicionado à Sociedade (salários e benefícios, remuneração de capitais próprios, impostos e aluguéis)

R\$ 614,9 bilhões de crédito concedido

R\$ 163,3 bilhões pagos pelo Bolsa Família

Gestão de 3,9 mil projetos do Novo PAC

Apoio a 603 municípios atingidos por calamidades em 2024

R\$ 315,3 milhões em patrocínios esportivos

3,2 milhões de pessoas com moradia própria

11% de redução do consumo e economia de papéis e impressão



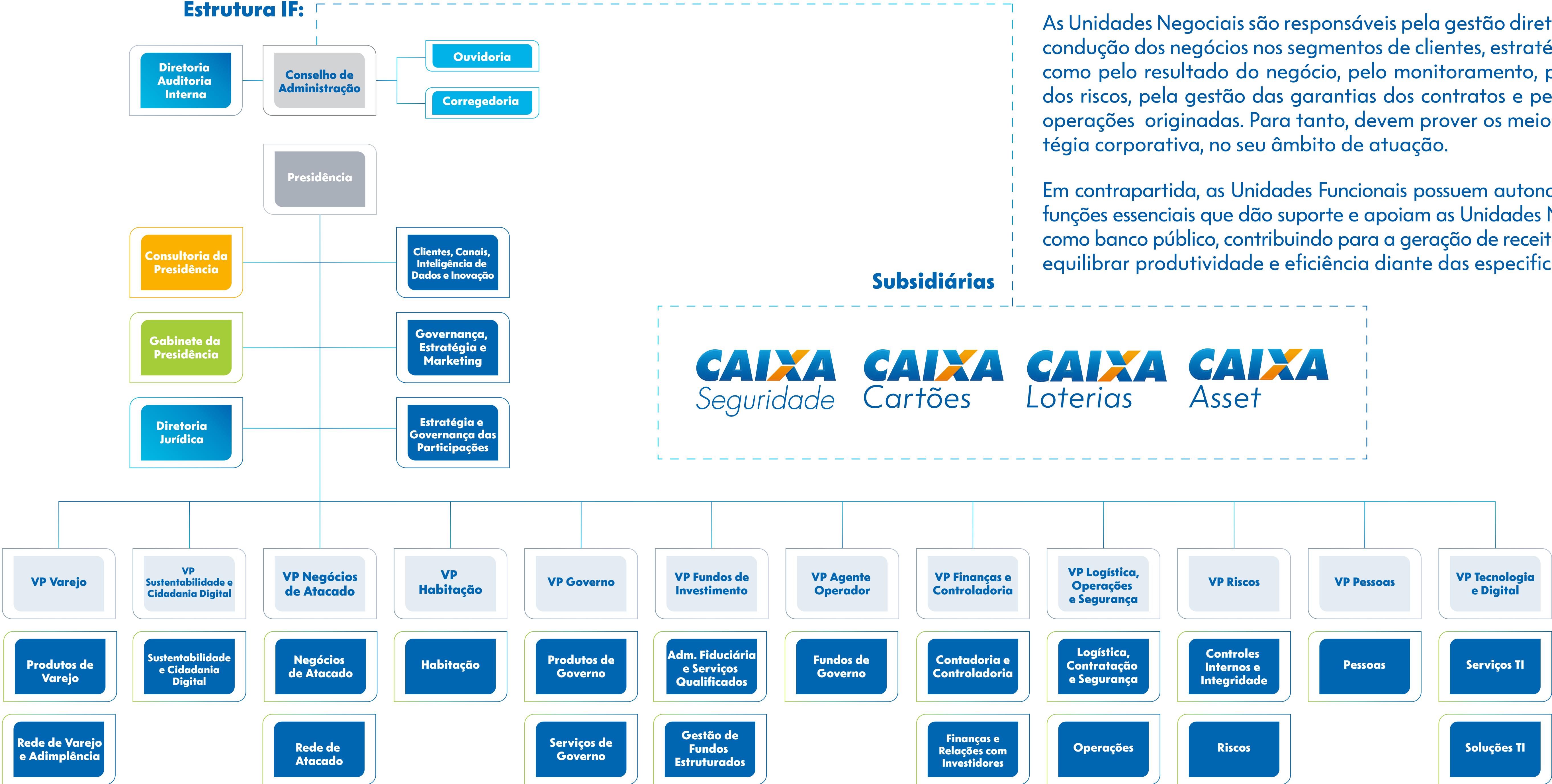
Estrutura organizacional CAIXA

Consideramos que a distribuição das atividades tem como resultado natural a setorização da empresa e a delineação do papel de cada unidade, de forma a minimizar lacunas na atuação, controlar e mitigar conflitos de interesses, e propiciar uma Instituição fluida e eficaz para o alcance do plano estratégico institucional vigente.

As Unidades Negociais são responsáveis pela gestão direta dos principais elementos necessários à condução dos negócios nos segmentos de clientes, estratégias, produtos, canais e operações, bem como pelo resultado do negócio, pelo monitoramento, pela mitigação, pelo acompanhamento dos riscos, pela gestão das garantias dos contratos e pelo desempenho do ciclo de crédito das operações originadas. Para tanto, devem prover os meios necessários para a execução da estratégia corporativa, no seu âmbito de atuação.

Em contrapartida, as Unidades Funcionais possuem autonomia na gestão de processos e executam funções essenciais que dão suporte e apoiam as Unidades Negociais para a realização dos negócios como banco público, contribuindo para a geração de receitas com ganhos de escala e atuando para equilibrar produtividade e eficiência diante das especificidades de cada negócio da CAIXA.

Estrutura IF:



- Presidência
- Vice-Presidências
- Gabinete da Presidência
- Consultoria da Presidência
- Diretorias
- Diretorias Executivas
- Superintendências Nacionais (Corregedoria e Ouvidoria)

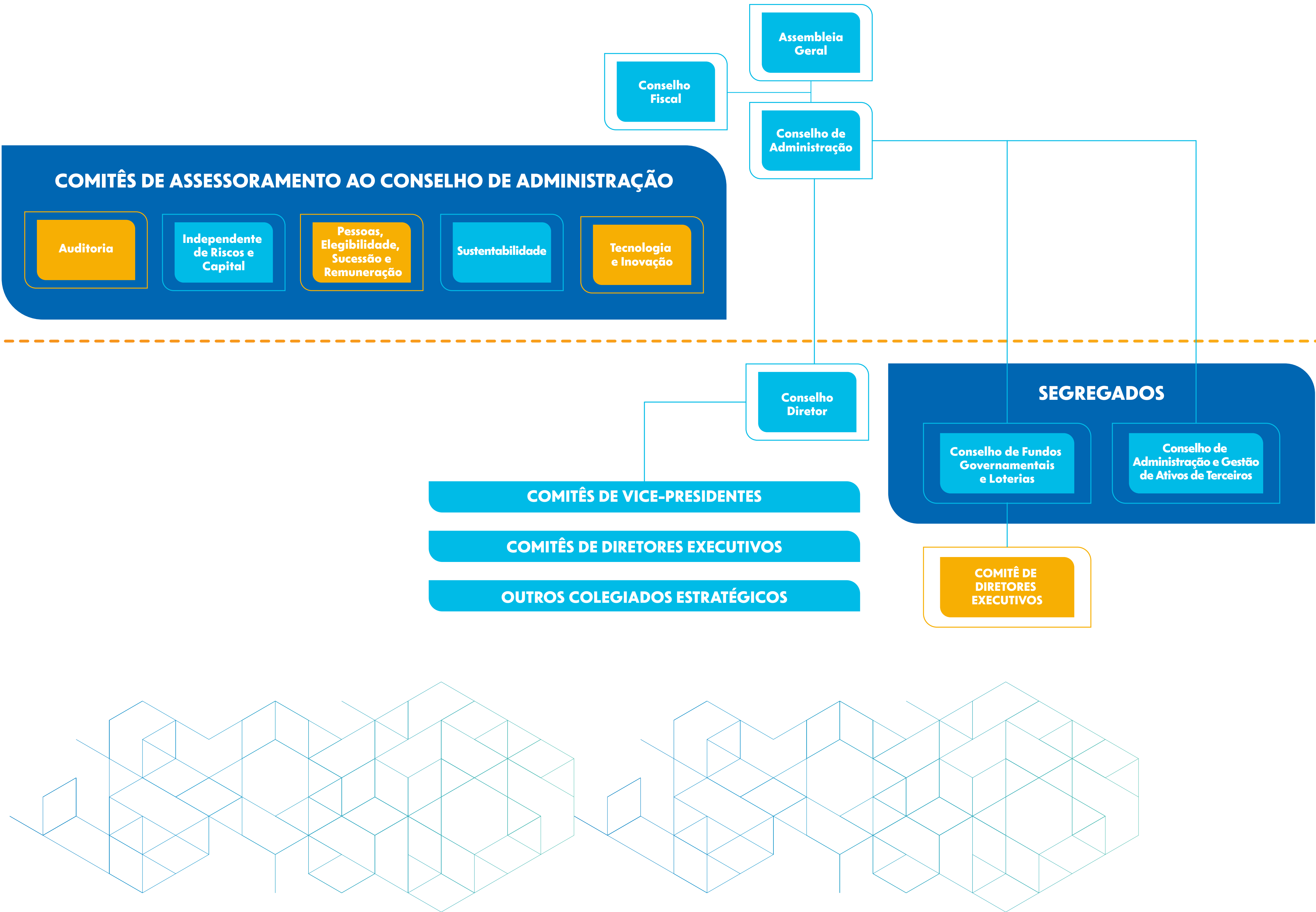


Estrutura de governança corporativa CAIXA

A Governança Corporativa da CAIXA é o sistema formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelo qual a organização é dirigida e monitorada, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para a CAIXA, seu sócio único, a União, e a sociedade em geral.

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

A estrutura é composta pela Assembleia Geral, pelo Conselho Fiscal, pelo Conselho de Administração (CA), pelos Comitês de Assessoramento ao CA, pelo Conselho Diretor e pelos conselhos ou comitês, conforme demonstrado a seguir:



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

O **Conselho de Administração**, conforme previsto no Estatuto Social da CAIXA, é o órgão de deliberação estratégica e colegiada da CAIXA e as exerce as suas atribuições considerando os interesses de longo prazo da empresa, os impactos decorrentes das suas atividades na sociedade e no meio ambiente e os deveres fiduciários dos seus membros, em alinhamento ao disposto em lei. A composição do Conselho de Administração está estabelecida no Estatuto Social da CAIXA, observadas as disposições da legislação e normas em vigor.

Conselho Diretor, conforme previsto no Estatuto Social da CAIXA, artigo 47, é o órgão de deliberação colegiada responsável pela gestão e representação da CAIXA, composto pelo presidente da CAIXA e pelos vice-presidentes, exceto os de áreas segregadas, e possui, dentre as suas competências, a de deliberar previamente sobre matérias a serem submetidas à aprovação do Conselho de Administração, incluindo o "sistema de controles internos e as suas revisões periódicas, apresentando anualmente os relatórios de situação ao Conselho de Administração".

O **Conselho Fiscal** é o órgão de fiscalização da CAIXA, que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, zela pelos interesses da empresa e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador, em consonância com a legislação aplicável e com as disposições estatutárias e regimentais.

Os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração são órgãos que se reportam ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, e têm a finalidade de assessorar o Conselho em temas específicos.

São eles:

- **Comitê de Auditoria:** órgão colegiado estatutário que se reporta diretamente ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, e tem a finalidade de assessorar o CA nas questões relacionadas ao monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente e à integridade, bem como opinar nas matérias submetidas ao CA, no seu âmbito de atuação.
- **Comitê Independente de Riscos e Capital:** órgão colegiado estatutário que se reporta ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, submete-se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional e tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à gestão de riscos e de capital, bem como opinar em matérias submetidas ao Conselho, no seu âmbito de atuação.
- **Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração:** órgão colegiado estatutário que tem por finalidade assessorar o CA nos processos de indicação, de avaliação, de sucessão, de remuneração e de elegibilidade dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários, bem como analisar e opinar sobre matérias submetidas ao CA, no seu âmbito de atuação, recomendando ou não sua aprovação.
- **Comitê de Sustentabilidade:** órgão colegiado que se reporta diretamente ao Conselho de Administração da CAIXA, com independência em relação aos demais órgãos, submete-se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à sustentabilidade

de e à responsabilidade social, ambiental e climática para o conglomerado prudencial, bem como opinar, preferencialmente, sobre matérias submetidas ao Conselho, no seu âmbito de atuação, recomendando ou não a sua aprovação, quando for o caso.

- **Comitê de Tecnologia e Inovação:** órgão colegiado não estatutário que tem por finalidade assessorar o CA nas questões relacionadas à tecnologia da informação e à inovação, bem como opinar sobre matérias submetidas ao Conselho, no seu âmbito de atuação, recomendando ou não sua aprovação.

O **Conselho de Fundos Governamentais e Loterias** é o órgão colegiado responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluído o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

O **Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros** possui caráter deliberativo da vice-presidência, segregada responsável pela gestão de fundos de investimento.

Há também os comitês compostos por vice-presidentes e diretores executivos, que têm por missão atuar como instância decisória da CAIXA em temas específicos de sua competência, buscando o cumprimento da Estratégia Corporativa CAIXA, conforme atribuições dispostas nos respectivos regimentos internos. Além disso, a CAIXA possui outros colegiados estratégicos, tais como o Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, órgão competente para deliberar sobre matérias que tratem da prevenção e do combate à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e financiamento da proliferação de armas de destruição em massa no âmbito da CAIXA, e os Comitês de Avaliação de Negócios e Renegociação, colegiados em diferentes níveis decisórios, que atuam na realização de negócios na CAIXA.

Ambiente externo

O cenário global se mantém adverso, com incertezas em relação às dinâmicas de atividade econômica e de inflação em diferentes economias. Tensões geopolíticas elevadas, especialmente no Leste Europeu e no Oriente Médio, e a possibilidade de mudanças na política econômica dos EUA contribuem para a complexidade do cenário mundial.

Nos EUA, a inflação permanece elevada, especialmente nos serviços, mas está lentamente convergindo para a meta de 2%, o que tem permitido reduções na taxa básica de juros. No entanto, os dados mais recentes indicam que o processo de desinflação perdeu força. De maneira geral, houve alguma redução no nível de aperto do mercado de trabalho, mas a taxa de desemprego continua baixa. Em termos de atividade econômica, os indicadores mostram que a economia continua a crescer de forma sólida. Assim, o Federal Reserve (Fed) reduziu a taxa básica de juros em 0,25 ponto percentual (p.p.) em dezembro, para o intervalo entre 4,25% e 4,50% ao ano (a.a.). Ademais, o presidente do Fed, Jerome Powell, sinalizou que há muita incerteza no cenário e que é preciso ter mais cuidado com novos cortes.



Na Zona do Euro, em um contexto de aperto monetário, a perda de tração da atividade econômica em 2023 permitiu um avanço no processo de desinflação, levando o Banco Central Europeu (BCE) a iniciar um ciclo cauteloso de corte de juros em junho de 2024. A relativa estabilidade em patamar elevado no núcleo de inflação e na inflação do setor de serviços, além de uma melhora recente na atividade econômica, justificam, entretanto, a postura conservadora do BCE quanto ao ritmo de redução da restrição monetária. Como as principais medidas de inflação continuam elevadas e as suas projeções estão acima da meta, o BCE reafirmou que manterá os juros suficientemente restritivos enquanto for necessário, seguindo uma abordagem dependente dos dados.

Na China, a atividade econômica tem apresentado uma tendência de desaceleração, principalmente devido à dinâmica da demanda doméstica. Nesse contexto, a contribuição do setor externo tem ganhado relevância. Entretanto, novas barreiras impostas contra produtos importados da China por importantes economias podem dificultar o desempenho das exportações chinesas. Para minimizar essa desaceleração econômica, a China vem anunciando medidas de estímulo, mas o mercado tem recebido tais anúncios com certo ceticismo. Os indicadores mais recentes sugerem alguma melhora da atividade econômica na passagem do terceiro para o quarto trimestre.

No Brasil, o crescimento até o terceiro trimestre do ano surpreendeu pela robustez. Quando comparado ao mesmo período de 2023, pelo lado da oferta, tanto a indústria quanto o setor de serviços apresentaram crescimento em todos os subsetores. No entanto, a agropecuária registrou uma contração devido às condições climáticas adversas. Pelo lado da demanda doméstica,

destacam-se os desempenhos do consumo das famílias e da formação bruta de capital fixo. Em virtude do expressivo crescimento das importações, o setor externo tem contribuído negativamente para a expansão do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro.

As contas externas continuam exibindo um aumento do déficit na conta de transações correntes. Essa elevação é explicada pela redução do superávit comercial e pelo aumento do déficit na conta de serviços. Vale ressaltar, porém, que o déficit em transações correntes continua sendo inferior ao investimento direto no país, considerado uma modalidade de financiamento menos volátil ao longo do tempo.

Em relação ao mercado de trabalho, destaca-se a continuidade da tendência de queda na taxa de desemprego, que atingiu o menor patamar desde o início da série histórica em 2012, embora ocorra em um contexto de taxa de participação abaixo do padrão observado no período pré-pandemia. Esse cenário é acompanhado pela elevação da ocupação, dos rendimentos médios e da massa de rendimentos reais.

O crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) tem apresentado forte crescimento. Contudo o endividamento e o comprometimento de renda permanecem em patamares elevados, mesmo com a ampliação da renda. A taxa de inadimplência do crédito do SFN tem mostrado relativa estabilidade neste ano, embora permaneça pressionada.

No âmbito fiscal, até novembro, o setor público consolidado registrou um déficit primário de R\$ 63,3 bilhões, o que corresponde a 0,6% do PIB. O resultado nominal, que inclui o resultado primário e os juros nominais apropriados,

foi negativo em R\$ 917,6 bilhões no mesmo período, representando 8,5% do PIB. Com base nesses resultados, a Dívida Bruta do Governo Geral (DBGG) alcançou 77,7% do PIB em novembro, um crescimento de 3,9 p.p. em relação ao final de 2023. Nesse contexto, tem ocorrido uma piora na percepção do mercado com relação a esse tema.

No que diz respeito à dinâmica de preços, a inflação acumulada em 12 meses tem acelerado, permanecendo acima do limite superior da meta nas leituras mais recentes. Nesse panorama, na reunião de dezembro, o Comitê de Política Monetária (Copom) aumentou em 1,00 p.p. a meta para a taxa Selic, para 12,25% a.a., e revisou novamente para cima as projeções de inflação do seu cenário. Além disso, o Copom passou a caracterizar a conjuntura como menos incerta e mais adversa, o que exige uma política monetária mais contracionista. Em relação aos próximos passos da política monetária, o Comitê adicionou que “[...] antevê, em se confirmando o cenário esperado, ajustes de mesma magnitude nas próximas duas reuniões”.





Gerenciamento de Riscos

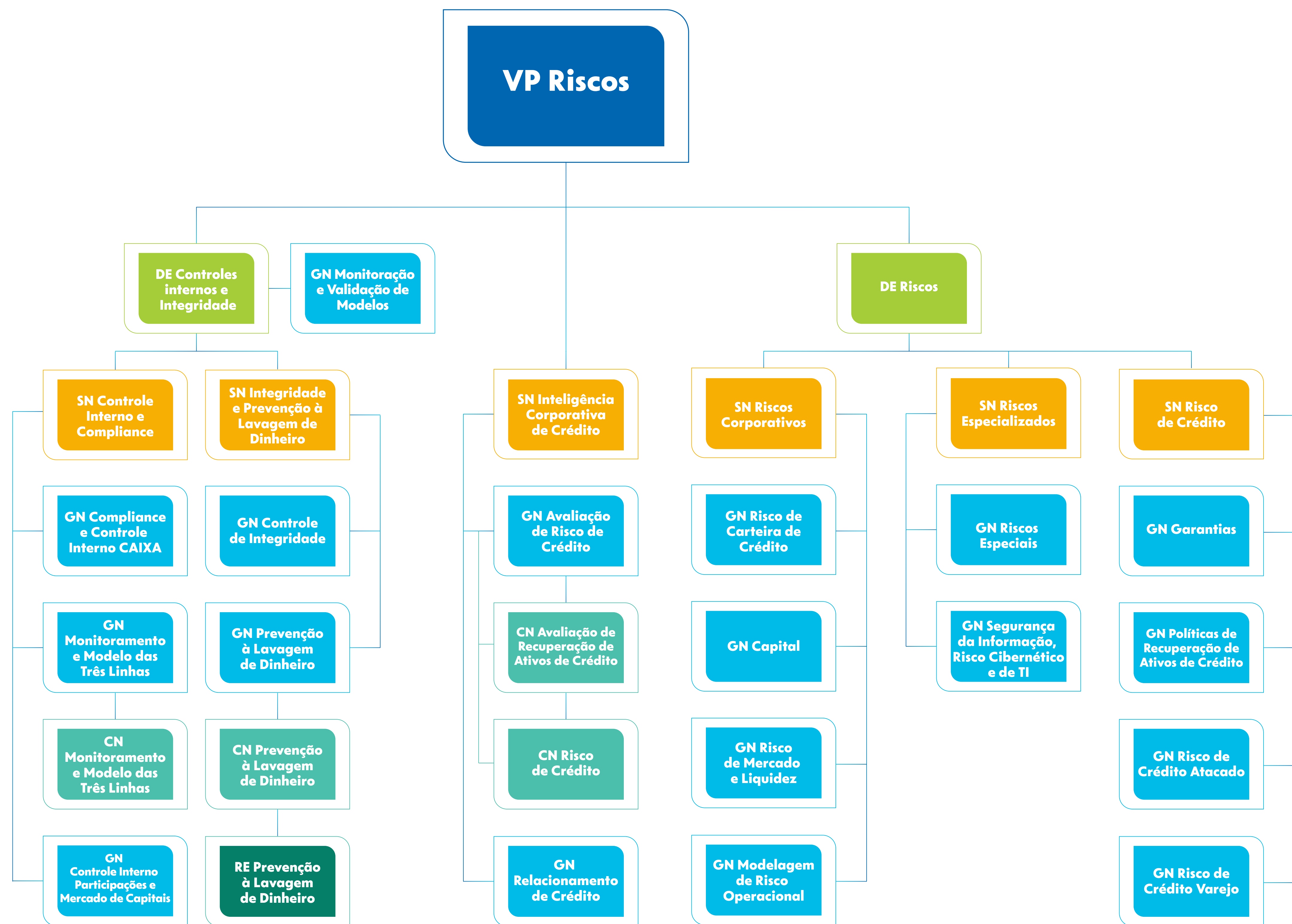


Gerenciamento de Riscos



O gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das nossas atividades.

Neste capítulo, exploraremos como enfrentamos situações incertas que podem impactar a nossa capacidade de gerar valor e afetar a nossa solvência, liquidez, rentabilidade e estrutura de capital, observando as normas regulatórias, as determinações do controlador e as boas práticas de mercado.



Principais Riscos

Crédito

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

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

No âmbito do risco de crédito atacado, as análises são efetuadas de forma individualizada, a partir de abordagens especialista e fundamentalista. São realizadas rotinas de acompanhamento e monitoramento, que constituem mecanismos necessários para o gerenciamento do risco.

Para o segmento de varejo, adotamos soluções massificadas de mensuração de risco de crédito, baseadas em modelos estatísticos, de modo a disponibilizar insumos, com a mínima intervenção manual, para a decisão negocial na concessão e reavaliação dos créditos de varejo nos segmentos Comercial PF, Comercial PJ, Habitacional e Agronegócios.



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

- Deterioração na qualidade creditícia em função das incertezas associadas a cenários pós-crises em nível mundial (pandemia e conflitos internacionais)
- Elevação dos níveis de inadimplência e ativos problemáticos decorrente de cenários macroeconômicos adversos

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

Ainda sobre o aspecto de risco de carteira de crédito, estamos sujeitos à aplicação da Resolução CMN nº 4.966/21, que alinha a contabilidade dos bancos às diretrizes internacionais da IFRS9 e substitui a Resolução CMN nº 2.682/99, vigente até 2024.



Social, Ambiental e Climático

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

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

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

No Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos – GRSAC, disponível para consulta pública no nosso site, descrevemos as práticas de Governança, Estratégia e Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático adotados por nós.

Liquidez

Nós mantemos a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez compatível com a natureza das operações e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos em conformidade ao estabelecido na Resolução CMN nº 4.557/2017, que permite o acompanhamento permanente das posições assumidas em todas as operações praticadas nos mercados financeiros e de capitais, de forma a evidenciar o risco de liquidez decorrente das atividades desenvolvidas.

Os princípios e as diretrizes da gestão do risco de liquidez estão explicitados na Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA.

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

Utilizamos indicadores de liquidez gerenciais e regulamentares de curto e de longo prazo para identificar com antecedência modificações nas tendências dos nossos fluxos financeiros e no comportamento de mercado, para reconhecer a necessidade de mudanças na nossa estratégia de liquidez e estabelecer o nível de liquidez ótimo.

O Plano de Contingência de Liquidez é desenvolvido com o objetivo de estabelecer responsabilidades, estratégias e procedimentos predefinidos para enfrentar situações de estresse de maneira eficaz. É realizada mensalmente simulação para avaliação do potencial de liquidez de cada ação definida no plano, de modo a facilitar a tomada de decisão da alta administração em caso de eventual acionamento do plano.

Os limites dos indicadores regulamentares Liquidez de Curto Prazo (LCR) e Liquidez de Longo Prazo (NSFR) estabelecidos na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS) possuem nível de risco prudencial, garantindo que mesmo uma eventual violação dos parâmetros definidos para a liquidez na RAS não incorra, necessariamente, em uma crise de liquidez.

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

Mercado

Caracteriza-se como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pela Instituição.

A nossa carteira de negociação é composta por operações com títulos e valores mobiliários, incluindo derivativos, detidos com a intenção de negociação ou destinados a *hedge* de outros instrumentos desta carteira, que não estejam sujeitos à limitação da sua negociabilidade.

A identificação do risco se dá pela análise das informações diárias de marcação a mercado e do resultado da concentração de risco por fator por meio do cálculo do CVaR (*Conditional Value at Risk*) e da exposição líquida.

O montante de ativos ponderados pelo risco relativo às exposições ao risco de mercado é composto pelos instrumentos financeiros classificados na carteira de negociação e pelos instrumentos da carteira bancária sujeitos ao risco da variação cambial.

IRRBB

Caracteriza-se pelos descasamentos entre os prazos em que se realizam os ativos passivos.

Para a mitigação do IRRBB, nós realizamos o *hedge* contábil na carteira bancária para proteção de variações de taxas de juros prefixadas.

Os instrumentos de *hedge* são derivativos de bolsa em que inexistente o risco de contraparte. Nós optamos pelo *hedge* contábil de valor justo para eliminar a volatilidade decorrente da marcação a mercado dos derivativos utilizados como instrumentos de *hedge* no seu patrimônio líquido.

Ao proteger o nosso resultado ante flutuações nas taxas de juros de mercado, o macro-*hedge* mitiga o IRRBB, refletindo na apuração das medidas de suficiência de capital para variação econômica (ΔEVE) e perda de margem financeira (ΔNII) em cenário de alta das taxas de juros.

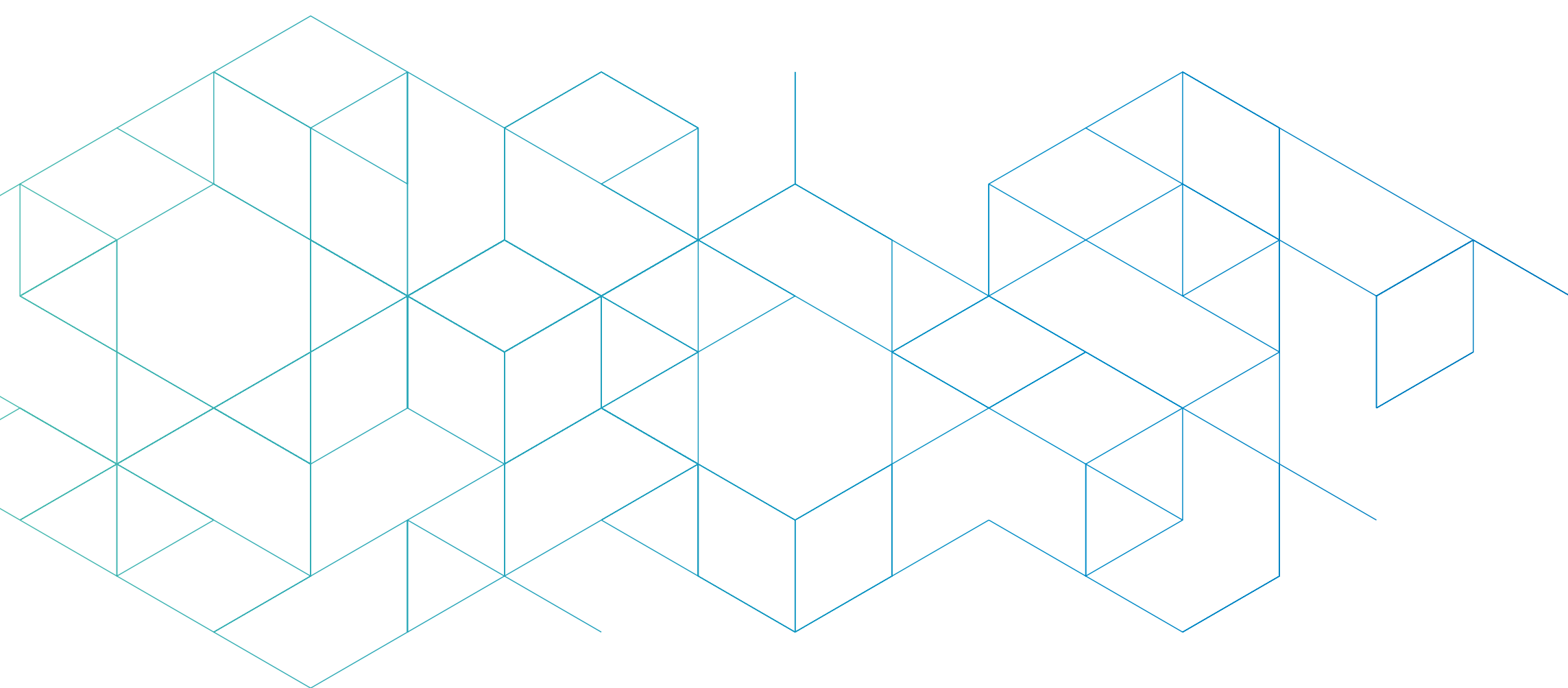


Operacional

Caracteriza-se como a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas, e inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela nossa Instituição, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela nossa Instituição.

A nossa exposição ao risco operacional é evidenciada pelas perdas resultantes da execução das nossas atividades e dos nossos negócios, considerando os canais utilizados e as ferramentas necessárias à mitigação. As informações são acompanhadas por meio da constituição de base de dados de risco operacional – BDRO.

Está em implementação o novo modelo de alocação de capital para o risco operacional (*Standardized Approach*), conforme **Resolução BCB nº 356/2023**.



Risco de Modelo

Dispomos de estrutura dedicada ao monitoramento e avaliação periódica do grau de adequação dos modelos que são utilizados na gestão dos riscos relevantes a que a nossa Instituição está exposta, em consonância com as diretrizes da nossa Política de Gerenciamento de Riscos e em atendimento à regulação prudencial vigente.

O nosso processo de validação de modelos busca aferir o nível de exposição ao risco de modelo e fundamenta-se na avaliação da metodologia empregada para desenvolvê-lo no entorno tecnológico utilizado como suporte ao seu processamento, no teste de uso nos processos que se utilizam dos seus resultados, na documentação que registra o seu processo de desenvolvimento e manutenção, e na monitoração realizada pela unidade gestora do modelo.

Nesse contexto, os resultados do nosso processo de validação de modelos subsidiam a atuação das unidades gestoras de riscos, contribuindo para que mantenhamos o uso de modelos de gerenciamento de riscos e capital com grau de exposição ao risco de modelo em patamares aceitáveis, em consonância com a nossa Política de Gerenciamento de Riscos, promovendo, assim, a gestão do risco de modelo na Instituição.

Contágio

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

Mitigamos esse risco identificando as áreas envolvidas, as responsabilidades e os reportes necessários, com alinhamento à nossa Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital.



Atuarial

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

- Previdência Complementar Fechada, como patrocinadora da Fundação dos Economiários Federais (Funcef)
- Auxílio/Cesta Alimentação, benefício que advém da concessão por via judicial a uma parcela restrita dos nossos empregados
- Programa de Assistência à Saúde em modalidade autogestão, o Saúde CAIXA

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

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

Adicionalmente, o regulador (Banco Central) exige que as instituições financeiras sejam proativas em identificar potenciais riscos, e, dessa forma, calculamos, monitoramos e reportamos a perda inesperada suportável pela nossa estrutura de capital.

Terceiros

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

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

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

O escopo do risco de terceiros abrange um montante de mais de 26 mil contratos e 10 mil fornecedores de diversos segmentos que dão suporte às nossas operações.

Dada a complexidade da operação e a quantidade de atores envolvidos, identificamos os terceiros relevantes para a continuidade dos negócios da Instituição, por meio de metodologia desenvolvida pela área de risco, considerando aspectos específicos decorrentes da natureza da atividade contratual.

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

O processo de gerenciamento dos serviços terceirizados está estabelecido em políticas e normas que definem papéis e responsabilidades considerado o amplo aspecto de monitoramento do risco de terceiros.

Governança

O risco de governança é definido como a possibilidade de ausência ou falhas na adoção de sistema de governança corporativa na Instituição, formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelo qual a organização é dirigida e monitorada, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para a empresa, seu sócio único, a União, e a sociedade em geral. O risco engloba estrutura organizacional, políticas, processos e práticas destinadas a garantir transparência, responsabilidade e integridade na nossa gestão.

Mantemos um robusto sistema de gestão de riscos, aprimorando os nossos processos para identificar, avaliar, mitigar e monitorar riscos de governança na nossa Instituição, incluindo monitoramento constante das mudanças regulatórias, treinamento dos funcionários e realização de auditorias internas, assim como um programa de conformidade regulatória sólido, com equipe dedicada e especializada, responsável por garantir o cumprimento das leis e regulamentações aplicáveis relacionadas ao risco de governança.

Considerando o gerenciamento de risco de governança, destacam-se o Comitê de Risco e Capital, a quem compete deliberar sobre a gestão integrada de riscos, capital, segurança da informação e empresarial e gestão de crise; e o Comitê Independente de Riscos e Capital, dedicado e estruturado com membros independentes, cuja finalidade é assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à gestão de riscos e de capital.

Privacidade

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

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

A referida política é revisada periodicamente e encontra-se disponível em: <http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>



- Identidade e informações de contato com o encarregado pelo tratamento de dados pessoais, cujas atribuições estão definidas na LGPD e incluem o atendimento às comunicações de titulares e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Todas as informações e os documentos supracitados estão disponíveis em: <https://www.caixa.gov.br/privacidade/Paginas/default.aspx>



Em observância ao artigo 50 da LGPD (Lei nº 13.709/2018), a CAIXA dispõe de Programa de Governança em Privacidade e adota ações contínuas de treinamento e conscientização de empregados.



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

- Aviso de privacidade: que visa demonstrar como realizamos o tratamento dos dados pessoais de clientes, usuários, beneficiários de programas sociais ou qualquer pessoa que se relacione com a nossa Instituição
- Canais de atendimento: por meio dos quais os titulares de dados pessoais podem exercer os direitos previstos na LGPD

Capital Intelectual

Para nós, o risco de capital intelectual caracteriza-se como a possibilidade de perda do conjunto de conhecimentos que temos à disposição para realizar as nossas atividades, como resultado da soma do capital humano com o capital estrutural.

No âmbito do capital humano, a expertise, habilidades e experiências dos colaboradores constituem parte fundamental. A capacidade da equipe em aplicar o conhecimento de maneira eficaz impulsiona a produtividade ao mesmo tempo que catalisa a inovação e a resolução de problemas complexos.

No escopo do capital estrutural, compreendem-se os processos, os sistemas e as tecnologias que facilitam a criação, organização e aplicação do conhecimento. Investir na construção e no aprimoramento desses ativos tangíveis e intangíveis não só otimiza a eficiência operacional, como também cria uma base sólida para a inovação contínua.

Inovação

Definimos o risco de inovação como a possibilidade de ocorrência de eventos que afetem negativamente o processo de inovação da nossa Instituição, com impacto direto nos resultados previstos.

O monitoramento do risco de inovação é realizado a partir de estrutura de gerenciamento contínuo e integrado de riscos, composto por metodologias, sistemas, rotinas, procedimentos e reportes, de forma alinhada com as regulamentações e melhores práticas de mercado.

As nossas diretrizes estratégicas CAIXA refletem as tendências e os cenários em um modelo moderno e centrado no cliente, que fomenta o desenvolvimento de estruturas e cultura inovadora, acelerando a transformação digital e entregando com sucesso tecnologias e jornadas digitais.

Estratégia

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

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

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

Político

Adotamos política para preenchimento dos cargos estatutários, evitando indicações sem a necessária qualificação. A CAIXA é uma das principais executoras de políticas públicas no país, mantendo interação com os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.



Reputação

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

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

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

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

País

Estabelecemos vedações ou restrições para a realização de operações de crédito a partir das consultas às listas restritivas internacionais, uma vez que a presença em tais publicações sinaliza potencial impacto nas transações financeiras.

Regulatório

Adotamos o Programa de Compliance com procedimentos para garantir o cumprimento de leis e regulamentações aplicáveis ao Conglomerado CAIXA por meio de estrutura de linhas de gestão, com responsabilidades e diretrizes claras estabelecidas para a 1ª e 2ª Linhas.

Adotamos procedimentos de gerenciamento de riscos e controles que têm por finalidade aprimorar os processos para identificar, avaliar, mitigar e monitorar riscos na Instituição, incluindo monitoramento constante das mudanças regulatórias, treinamento dos funcionários e realização de auditorias internas.

TI, Segurança da Informação e Cibernético

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

O SGSI é composto:

- Pela Política de Segurança e Informação e normas complementares
- Pelo Plano Diretor de Segurança da Informação – PDSI
- Pelos controles específicos de SI
- Pela organização da SI na CAIXA

Declaração de Apetite ao Risco Risk Appetite Statement (RAS)

Promovemos a gestão de riscos por meio da adoção de medidas de tratamento específicas, tanto no aspecto qualitativo como quantitativo, estabelecendo comportamentos e níveis de aceitação de riscos na atuação e manutenção da sustentabilidade e continuidade dos negócios, alinhados ao posicionamento estratégico institucional.

A RAS traz afirmações que descrevem a maneira de atuação da nossa Instituição perante os riscos e indicadores que estabelecem parâmetros quantitativos aos níveis de risco aceitos por nós para a realização dos nossos negócios.

- Pelas estratégias, medidas, controles e demais instrumentos usados para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar a segurança da informação na CAIXA

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

- Pela unidade gestora da segurança da informação na CAIXA, Gerência Nacional Segurança da Informação, Risco Cibernético e de TI, vinculada à Superintendência Nacional de Riscos Especializados e à Diretoria de Riscos
- Pela Comissão de Segurança da Informação, Privacidade e Governança de Dados – CSIPGD
- Pelo Gestor de Segurança da Informação – GSI
- Pelo Comitê de Risco e Capital.

Adotamos medidas necessárias para identificação, análise, mensuração, avaliação, monitoramento e tratamento dos riscos identificados como relevantes.

Observamos o Guia de Práticas de Supervisão (GPS) do Banco Central do Brasil (Bacen), que facilita a compreensão das práticas esperadas no gerenciamento de risco e capital.

Para obter mais informações sobre gerenciamento de riscos e de capital, acesse: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/gerenciamento-de-riscos-e-capital/>

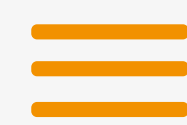


A estratégia de Gestão da Segurança da Informação é composta ainda pelo instrumento estratégico do Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI 2024 – 2027). O PDSI orienta a construção e o planejamento de ações que visam elevar o grau de maturidade da CAIXA em Segurança da Informação.

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

Há de se destacar, em 2024, a nossa atuação em sucessivas ações de capacitação e sensibilização em segurança da informação.

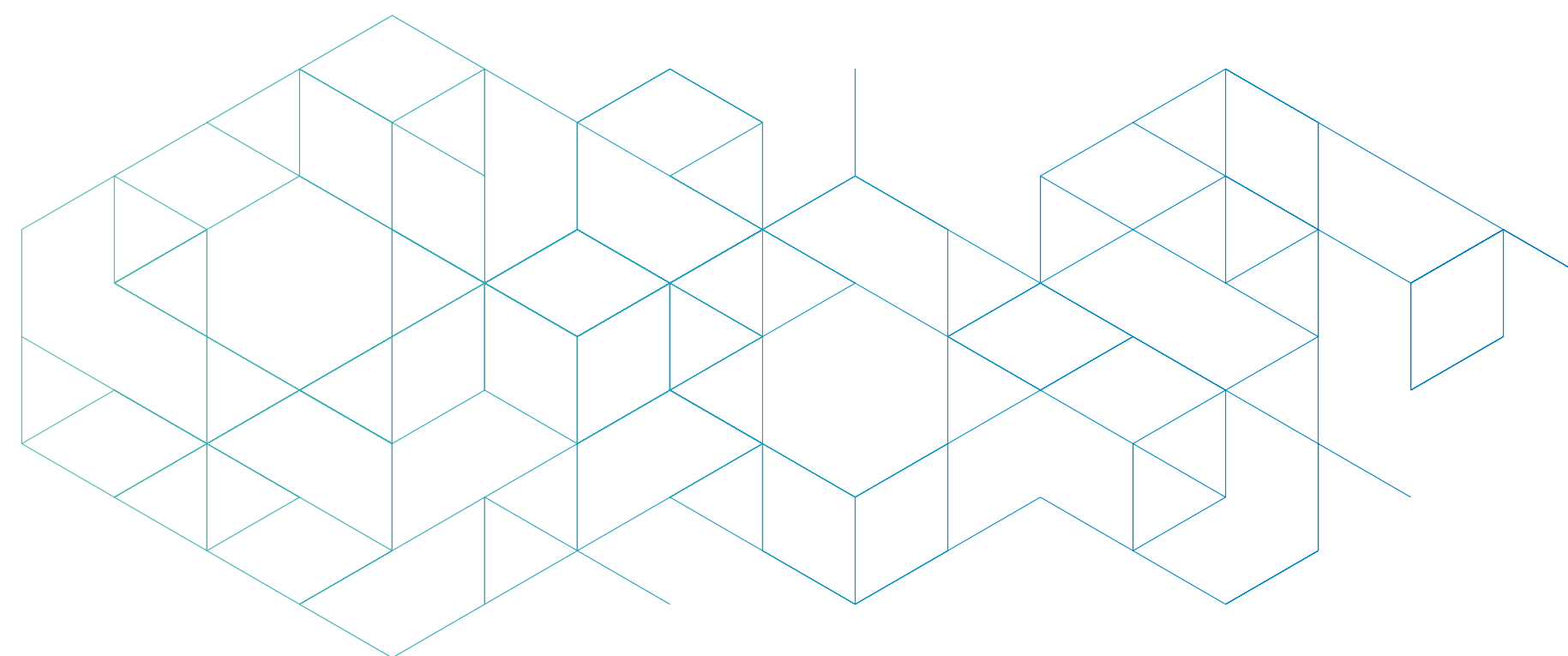




Governança, Estratégia e Desempenho



Governança



A nossa governança mantém alinhamento aos objetivos estratégicos institucionais no intuito de contribuir para o cumprimento do propósito empresarial, além de balizar a atuação dos agentes de governança e as suas relações com as demais partes interessadas.

Atuamos com o objetivo de dirigir, monitorar e incentivar a otimização do desempenho e a proteção dos direitos de todas as partes interessadas, tendo a ética, enquanto conjunto de princípios morais que se deve observar no exercício de uma profissão, embasando os cinco princípios norteadores de governança corporativa da CAIXA:

Os princípios são observados por meio de boas práticas de governança corporativa, as quais os convertem em recomendações objetivas na Instituição, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico e social da Organização, para que sejamos cada vez mais capazes de contribuir com produtos e serviços que impactam na melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira.

Integridade

Praticar e promover o contínuo aprimoramento da cultura ética na CAIXA, evitando decisões sob a influência de conflitos de interesses, mantendo a coerência entre discurso e ação, e preservando a lealdade à Organização e o cuidado com as partes interessadas, com a sociedade em geral e com o meio ambiente.

Transparência

Disponibilizar para as partes interessadas informações verdadeiras, tempestivas, coerentes, claras e relevantes, sejam elas positivas ou negativas, e não apenas aquelas exigidas por leis ou regulamentos. Essas informações não devem se restringir ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os fatores ambiental, social e de governança. A promoção da transparência favorece o desenvolvimento dos negócios e estimula um ambiente de confiança para o relacionamento de todas as partes interessadas.

Responsabilização

Desempenhar as suas funções com diligência, independência e com vistas à geração de valor sustentável no longo prazo, assumindo a responsabilidade pelas consequências de seus atos e suas omissões. Além disso, prestar contas da sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, cientes de que as suas decisões podem não apenas responsabilizá-los individualmente, como impactar a CAIXA, as suas partes interessadas e o meio ambiente.

Equidade

Tratar o sócio único e as demais partes interessadas de maneira justa, levando em consideração direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas, como indivíduos ou coletivamente, pressupondo uma abordagem diferenciada conforme as relações e demandas de cada parte interessada com a CAIXA, motivada pelo senso de justiça, respeito, diversidade, inclusão, pluralismo e igualdade de direitos e oportunidades.

Sustentabilidade

Zelar pela viabilidade econômico-financeira da CAIXA, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e suas operações, e aumentar as positivas, levando em consideração, no seu modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, intelectual, humano, social, natural, reputacional) no curto, médio e longo prazos, compreendendo que a CAIXA atua em uma relação de interdependência com os ecossistemas social, econômico, climático e ambiental.

Estratégia corporativa



A estratégia corporativa do Conglomerado CAIXA é composta pelo Plano Estratégico Institucional (PEI), que representa as nossas diretrizes e ambições para, no mínimo, os próximos cinco anos. Esta construção requer entendimento sistêmico sobre a nossa estrutura organizacional, o ambiente concorrencial e as políticas governamentais.

As diretrizes estabelecidas na estratégia corporativa se desdobram em instrumentos de governança do Conglomerado CAIXA, sendo estes de natureza estratégica, tática e operacional:

A estrutura do planejamento CAIXA é regida por normas internas e está de acordo com a Lei nº 13.303/2016, art. 23, §1º, inciso II, que determina aprovar estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco anos.

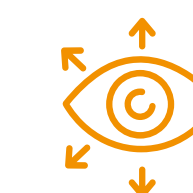
No processo de formulação e revisão da estratégia corporativa, são observadas as diretrizes do Plano Plurianual (PPA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e da Lei Orçamentária Anual (LOA), as quais são adotadas como insumo para o alinhamento estratégico do Banco às diretrizes de governo e do controlador.

Em 2023, a estratégia foi revisada e atualizada para abranger o período 2023-2028. Essa reformulação resultou em diretrizes que orientam todo o Conglomerado. A gestão da estratégia é estruturada por ciclos de formulação, execução e monitoramento, o que garante a capacidade de reagir a quebras de premissas ou mudanças no ambiente de negócios. Desse modo, os direcionadores estratégicos permaneceram vigentes em 2024 no que se refere ao propósito, visão e valores no PEI 2023-2028.



Propósito

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



Visão de futuro

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



Valores

Espírito público – servimos para atender a sociedade brasileira.

Somos a CAIXA, empresa pública. Todas as nossas ações visam ao impacto positivo na sociedade brasileira. Representamos a CAIXA com orgulho, força e união. Com sinergia, enfrentamos juntos os desafios. Agimos com excelência nas nossas relações.

Integridade – agimos com integridade e ética. As nossas ações representam os valores e princípios éticos. As pessoas na CAIXA tratam todos e são tratadas com respeito, transparência e honestidade. Repudiamos condutas que possam caracterizar preconceito, discriminação e assédio de qualquer natureza.

Sustentabilidade – atuamos no desenvolvimento sustentável.

As nossas relações externas e internas valorizam princípios sustentáveis. Transformamos a sociedade, equilibrando aspectos sociais, culturais, econômicos e ambientais, para o atendimento às necessidades das gerações atuais e para prover as necessidades das gerações futuras.

Inclusão – praticamos a inclusão. Respeitamos e valorizamos as características individuais. Praticamos a inclusão social, equidade e diversidade em todas as nossas relações. Estimulamos e valorizamos a criatividade e a inovação.

ESTRATÉGIA

Definir plano de longo prazo da organização

Plano estratégico Institucional (PEI)
Declaração de Apetite por Riscos
da CAIXA (RAS)
Portfólio de Projetos Corporativos

TÁTICO

Traçar e monitorar objetivos práticos

Plano de Negócios Integrado (PNI)
Estratégia de avaliação e reconhecimento
dos empregados e dirigentes
Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação
Estratégia de Clientes, Canais,
Dados e Inovação Plano de Recuperação

OPERACIONAL

Executar os planos táticos

Sistema de Avaliação
das Unidades CAIXA
Demais processos

Plano de Negócios Integrado

A estratégia contida no PEI é suportada pelo Plano de Negócios Institucional (PNI), dentre os demais planos táticos, elaborado com o escopo mínimo de um ano e que traduz a execução da estratégia em uma visão tática e de curto prazo.

O PNI 2024 traduz os objetivos estratégicos conceituais em metas objetivas para todas as nossas Diretorias. O PNI é composto por três principais frentes: Plano Mercadológico (PM), Plano Operacional (PO) e Plano Orientador para as Participadas (POP), com resultados monitorados recorrentemente.

PLANO MERCADOLÓGICO

O Plano Mercadológico tem por objetivo identificar e aproveitar oportunidades no mercado para alcançar as metas e objetivos negociais da CAIXA. Apresenta as ambições e define os objetivos e indicadores de cada segmento: Varejo, Atacado, Governo, Habitação e Loterias.

PLANO ORIENTADO PARA AS PARTICIPADAS

Traz Diretrizes Gerais e Específicas para o Conglomerado CAIXA, de modo a fortalecer o alinhamento estratégico e negocial: Asset, Cartões, Seguridade e Loterias.

PLANO OPERACIONAL

É a peça estratégica que orienta e direciona a atuação das unidades no âmbito operacional, dando sustentação aos negócios da CAIXA.

Revisão da Estratégia Corporativa

A estratégia do conglomerado CAIXA 2030 define os princípios norteadores das nossas atividades para os próximos anos. A CAIXA está presente na vida dos brasileiros e na construção do país, com presença incontestável na jornada do brasileiro. Celebramos 164 anos de uma trajetória que se confunde com a história do Brasil, marcada por conquistas, por desafios e, acima de tudo, por transformações na vida de milhões de pessoas.

É por isso que somos mais que um banco. Somos uma Instituição movida por pessoas que cuidam de pessoas, construindo pontes para um futuro melhor. O nosso pioneirismo é parte da nossa história. Somos a principal parceira do Governo Federal na execução de políticas públicas e uma das maiores instituições financeiras do país, atendendo os nossos clientes em todos os momentos da história.

Para potencializar as nossas fortalezas, ao longo de 2024, revisamos a nossa estratégia com base em cinco norteadores que abarcam a atuação integrada a partir da necessidade do cliente, o uso de tecnologia para aprimorar a sua experiência, criando uma imagem sólida e conectada com ele, a aproximação das Participações CAIXA por meio do planejamento estratégico do Conglomerado, a preparação da organização e da liderança para os desafios da nova estratégia e a disseminação do pensamento sobre responsabilidade social, cidadania organizacional e sustentabilidade na organização.

Para esta revisão, adotamos um processo dinâmico e integrativo pautado em discussões fundamentadas pelas perspectivas macroeconômicas, pela análise de tendências, pela avaliação das vantagens competitivas da CAIXA e dos fatores que ameaçam essas vantagens, assim como pelas informações do monitoramento da estratégia vigente.

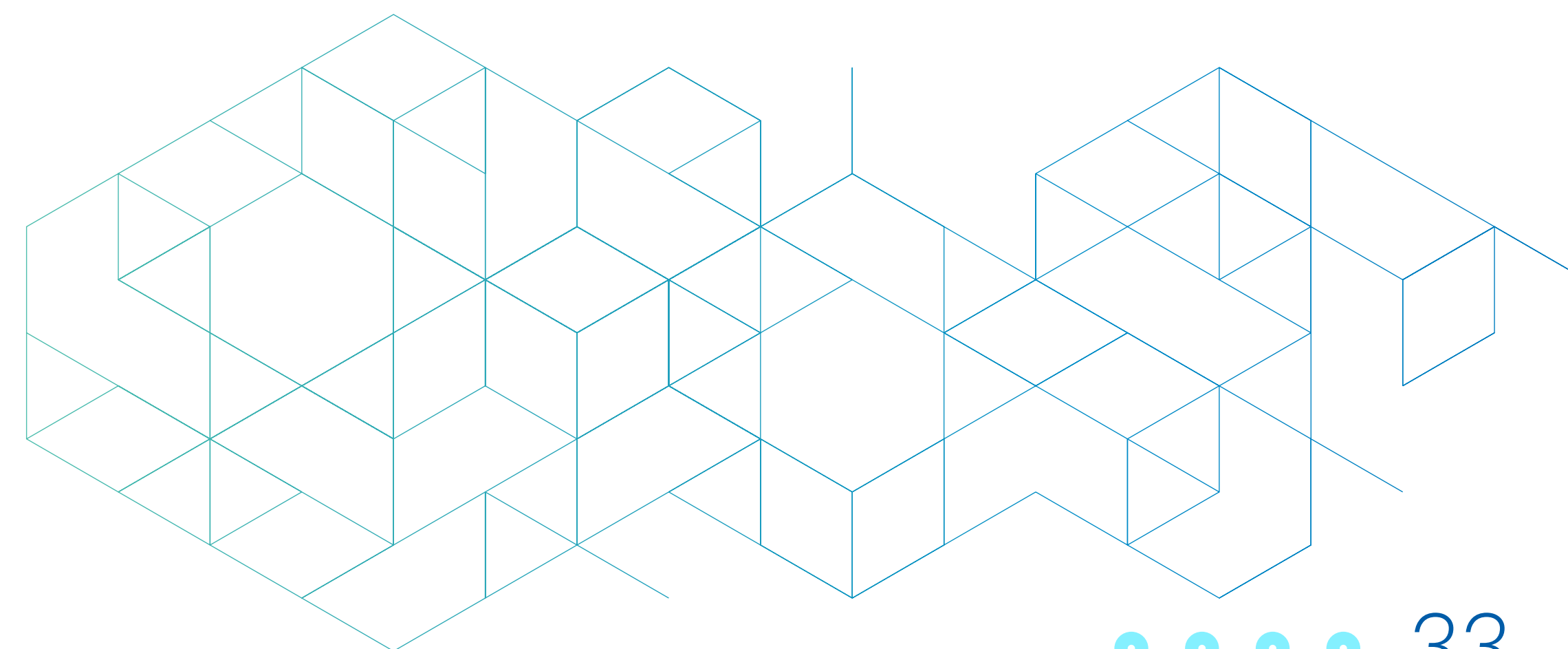
As principais metodologias utilizadas no processo foram a matriz SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças); a análise PESTAL, que, adaptada ao nosso contexto atual, contemplou os macrotemas geopolítico, econômico, social, tecnológico e ambiental, garantindo, assim, uma visão

abrangente do mercado externo; o mapa estratégico, uma metodologia do *Boston Consulting Group* dos componentes principais da estratégia corporativa, que utiliza um processo *top-down + bottom-up* de planejamento estratégico, que se alterna entre estabelecer um diálogo estratégico entre liderança e unidades de negócio e formular o planejamento estratégico.

Também oportunizamos a participação de diversos *stakeholders*, incluindo todos os empregados, por meio de pesquisa interna, das lideranças e dos dirigentes de todo o Conglomerado, com a realização de *workshops*, e da sociedade, pelo estudo chamado "A Voz do Brasil", em que mais de 15 mil brasileiros, clientes de instituições financeiras, foram ouvidos sobre oito temas-chave para os clientes: funil de marcas, satisfação (NPS) e preferências, atributos de valor, hábitos financeiros, utilização de produtos e canais, benefícios sociais, lotérica e apostas, e outros.

Esses dados foram complementados com análises de estudos sobre o desempenho empresarial da CAIXA em comparação aos concorrentes, sejam eles *players* digitais ou incumbentes.

Nesse sentido, em dezembro de 2024, foram aprovados a estratégia do Conglomerado CAIXA 2030 e o Plano de Negócios para o exercício de 2025, trazendo a redefinição do nosso propósito, da nossa visão de futuro, dos valores empresariais, dos pilares e dos objetivos estratégicos, que se desdobram em indicadores estratégicos e táticos, e no portfólio 2030, que consolida as ações que viabilizam a construção da CAIXA que almejamos ser.



Desempenho CAIXA em 2024



O nosso lucro líquido contábil no ano foi de R\$ 13,5 bilhões, aumento de 15,3% em relação a 2023. Eventos não recorrentes influenciaram positivamente o resultado em R\$ 487,3 milhões.

Em 2024, o lucro líquido recorrente totalizou R\$ 14,0 bilhões, aumento de 31,9% em relação ao mesmo período do ano anterior. Destaque para os crescimentos de 7,8% nas receitas de prestação de serviços e para a redução de 8,7% em provisão para perdas associadas ao risco de crédito.

Receitas da intermediação financeira

As receitas de intermediação financeira alcançaram R\$ 50,9 bilhões no quarto trimestre de 2024, 6,1% maiores se comparadas ao quarto trimestre de 2023, impactadas pelos aumentos de 7,8% em receitas da carteira de crédito. Em 2024, essas receitas totalizaram R\$ 189,8 bilhões, redução de 0,2% em relação a 2023, impactada, principalmente, pela redução de 34,3% em resultado de TVM e derivativos, compensado pelo aumento de 1,9% em receitas da carteira de crédito.

Carteira de crédito

A carteira de crédito encerrou dezembro de 2024 com o saldo de R\$ 1,24 trilhão, crescimento de 10,4% em relação a dezembro de 2023. O aumento do saldo foi influenciado pelos crescimentos de 13,5% em crédito imobiliário, 9,0% em sane-

amento e infraestrutura, 3,2% em crédito comercial pessoa jurídica, principalmente nos segmentos de micro e pequenas empresas, e 11,4% em agronegócio.

Em 2024, a originação de crédito totalizou R\$ 614,9 bilhões, crescimento de 12,7% em relação a 2023, destaque para a contratação imobiliária recorde, de R\$ 223,6 bilhões, aumento de 20,6% em relação ao ano anterior.

A nossa carteira finalizou dezembro de 2024 com um índice de inadimplência de 1,97%, redução de 0,30 p.p. em relação a setembro de 2023 e de 0,18 p.p. em relação a dezembro de 2023.

Eficiência operacional

As nossas receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 27,8 bilhões, crescimento de 7,8%, em 12 meses, com aumentos de 16,6% em produtos de seguridade, 11,1% em receitas com cartões, 10,4% em conta corrente e tarifas bancárias, e 6,8% de serviços de governo.

As nossas despesas administrativas somaram R\$ 44,8 bilhões, aumento de 8,1% em relação a 2023.

Captações

O saldo das captações totalizou R\$ 1,7 trilhão em dezembro de 2024, crescimento de 14,2% em comparação ao ano anterior.

Esse saldo representa 137,2% da carteira de crédito. Destaque para os depósitos em poupança, que totalizaram um saldo de R\$ 385,4 bilhões e representam 37,3% de participação no mercado. As letras alcançaram saldo de R\$ 221,6 bilhões, crescimento de 34,0% em 12 meses.



Habitação

Somos a Instituição financeira líder no setor de habitação, comprometida em transformar a vida de todos os brasileiros. Para alcançar esse propósito, estamos ampliando as nossas linhas de crédito imobiliário, investindo em tecnologia para aprimorar a experiência do cliente e reforçando parcerias estratégicas com construtoras, entidades sem fins lucrativos e governos locais. O nosso compromisso é atuar com agilidade e eficiência, com foco na centralidade do cliente e gerando resultados sustentáveis nos âmbitos econômico, social e ambiental.

A nossa estrutura de governança é robusta e transparente, com comitês especializados que monitoram e avaliam continuamente os nossos processos e resultados. Isso nos permite tomar decisões ágeis, garantindo a geração de valor sustentável em curto, médio e longo prazos.

Em 2024, alcançamos resultados expressivos em várias frentes. Registramos um aumento significativo de 15,7% na quantidade de financiamentos habitacionais e ampliamos a nossa base de clientes. A transformação digital tem sido fundamental para melhorar a eficiência operacional e a satisfação dos clientes.

Desenvolvemos sistemas e aplicativos que facilitaram o acesso às informações e permitiram o atendimento digital, proporcionando melhor experiência ao usuário e atendendo às suas necessidades com conforto, segurança e agilidade.

Como agente financeiro e responsável pela execução das políticas públicas do governo, o nosso objetivo é manter a disponibilidade de recursos para financiar a casa própria do brasileiro a preço justo. Para isso, buscamos maximizar a aplicação dos recursos do FGTS para habitação e potencializar operações com recursos do SBPE, atendendo a todas as faixas de renda em parceria com todos os agentes de produção imobiliária.

No ano tivemos várias entregas importantes:

- **Retomada das contratações FAIXA I do Programa Minha Casa, Minha Vida:** contratamos mais de 142 mil unidades habitacionais, com recursos subsidiados no âmbito do FAR, Entidades Urbanas e Entidades Rurais.
- **Apoio ao RS no enfrentamento de calamidade:** atuamos em diversas frentes para reconstrução do parque habitacional destruído pelos eventos climáticos ocorridos em setembro/2023 e maio/2024, com destaque para o MCMV Rural Calamidades, que atendeu famílias residentes em áreas rurais e que perderam seu imóvel. Criação do Programa Habitacional – OGU Calamidades, com recursos do Orçamento Geral da União, com destaque para compra assistida de unidades prontas ou em produção, pelo FAR, e doação dessas unidades para famílias afetadas pelos eventos. Disponibilizamos atendimento personalizado e eficiente com informações e fontes de consulta sobre o programa pelo WhatsApp CAIXA. Ampliamos o prazo para pagamento de parcelas e renegociação de dívidas.
- **Crédito PJ com Recursos Livres:** disponibilizamos aos clientes da Construção Civil nova opção de *funding* (captação de recursos) para o produto de crédito imobiliário com recursos livres de tesouraria CAIXA, com taxas e condições competitivas, melhorando ainda mais a atuação da CAIXA no cenário de expansão do mercado imobiliário brasileiro considerando as opções de *funding* disponíveis.

- **Crédito Real Fácil - Múltiplas Liquidações:** liquidação de até 10 contratos vinculados aos proponentes da nova concessão de Real Fácil, podendo na mesma operação liquidar um contrato habitacional e vários contratos comerciais, o que, além de fortalecer a nossa posição e proporcionar a educação financeira aos clientes, permite ganho de negócios à CAIXA e a reorganização das dívidas com juros menores e maior prazo.
- **FGTS Futuro:** ampliação da concessão de financiamento habitacional aos clientes elegíveis a tomar crédito habitacional e que possuem emprego formal. Agora é possível realizar a contratação levando em consideração os depósitos da conta vinculada do FGTS que ainda serão realizados.
- **Quitação das parcelas do Programa MCMV Faixa 1:** atendemos à Portaria MCID nº 1.248/2023, que dispõe sobre a liquidação dos contratos do MCMV para beneficiários do Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada com a emissão em lote dos termos de quitação para os contratos contemplados.
- **Melhorias na jornada do cliente PJ:** adotamos diversas medidas para melhorar a satisfação das construtoras, realizamos entrevistas, revisamos a jornada do cliente, reestruturamos o Portal das Construtoras, com funcionalidades mais interativas, processos simplificados, disponibilização on-line do VMD (Valor Mínimo de Desligamento) e inclusão de novos relatórios, inclusive via API, promovendo atendimento mais ágil e eficiente.

- **Precificação de imóveis:** o projeto, inserido no nosso movimento de transformação digital, prevê a implementação de procedimento para aferição do valor de mercado das garantias, a serem constituídas nas operações do crédito imobiliário, de forma automatizada e digital, nos termos da Resolução BACEN nº 4.676. A iniciativa busca melhorar a jornada do cliente, gerando agilidade e uma experiência totalmente digital.

Somos o banco da habitação. Temos participação no mercado superior a 67%, com saldo de carteira superior a R\$ 832 bilhões em dezembro/24, o que corresponde a um crescimento de 13,5% em relação a dezembro/23, e mais de 7,1 milhões de contratos ativos.



Aplicamos **R\$ 223,6 bilhões** em crédito imobiliário, impactando a economia com a geração de mais de 1,9 milhão de empregos e realizando o sonho da casa própria de mais de 803,4 mil famílias.

De acordo com o *ranking* da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), contratamos R\$ 79,6 bilhões somente com recursos SBPE, liderando o mercado.

Como principal agente financeiro na contratação com origem de recursos do FGTS, investimos **R\$ 143,8 bilhões** (oneroso + subsídios) com este *funding*. O montante equivale a 604,2 mil novas unidades habitacionais, beneficiando mais de 2,4 milhões de pessoas.

Para as operações de habitação Pessoa Jurídica, entregamos a nova linha de financiamento utilizando a fonte de recurso denominada “Recursos Livres” (RECLIV), oriundos de captações sem destinação específica, como por exemplo CDB, Letra Financeira, Depósitos Interfinanceiros, entre outros.

As novas modalidades com o *funding* para crédito habitacional PJ, com recursos livres, possuem taxas de juros indexadas ao CDI (Percentual CDI ou CDI + Sobrepreço), a partir de 132% do CDI ou CDI + 3,30%.

Os parâmetros e condições dos financiamentos são os mesmos já existentes hoje nas modalidades com *funding* SBPE nas linhas de financiamento Apoio à Produção e Plano Empresário CAIXA, as quais são linhas de crédito disponíveis para empresas do ramo da construção civil direcionadas à produção de empreendimentos, com a possibilidade de repasse de financiamento PF na CAIXA durante a fase de obra.

A nova linha de financiamento habitacional para Pessoas Jurídicas com a utilização de “Recursos Livres” é aplicável para construtoras e outras empresas do setor de construção civil que buscam crédito para produção imobiliária como uma alternativa atrativa, permitindo maior flexibilidade e melhores condições de crédito, alinhadas ao CDI, que é um indexador comum no mercado financeiro brasileiro.





Minha Casa Minha Vida

No âmbito do Programa Minha Casa, Minha Vida, durante o ano de 2024, foram investidos R\$ 105,5 bilhões, incluindo os subsídios, nas respectivas faixas de mercado, o que equivale a mais de 586 mil novas unidades habitacionais em benefício a mais de 2,3 milhões de pessoas.

Somos responsáveis pela aplicação de mais de 99% dos recursos do FGTS destinados à habitação.

Como principal agente financeiro do Programa Minha Casa, Minha Vida, contribuimos para a implementação de políticas públicas habitacionais eficazes. Os resultados são fruto do foco de atuação nesse segmento, com a oferta de amplo portfólio de produtos, visando atender a todos os perfis de clientes, sempre com as condições mais vantajosas.



Em 2024, realizamos estudos e testes que permitiram a incorporação ao processo de avaliação de imóveis, o procedimento da vistoria Virtual Monitorada, que consiste na utilização de ferramentas tecnológicas digitais para a realização da vistoria do imóvel de forma remota por parte do engenheiro/arquiteto responsável pela avaliação. O novo procedimento busca reduzir os prazos para a realização das avaliações, evitando deslocamentos dos responsáveis técnicos, trazendo agilidade e proporcionando uma experiência digital para a jornada dos nossos clientes.

VIABILIZAMOS SOLUÇÕES

**287**

empreendimentos

**26.901**unidades
habitacionais

Benefício para mais de

107 mil pessoas

Evoluímos na solução de distrato com o cliente Pessoa Física, o que possibilitou avançar para finalização dos contratos vinculados aos empreendimentos paralisados que não possuam viabilidade para retomada de obra.

Avançamos também nas medidas de prevenção à paralisação de empreendimentos, com a implementação de planos emergenciais customizados que incluem repactuação de prazos de obras e renegociação das condições contratuais para construtoras em dificuldades financeiras.

Aprimoramos a nossa parceria com o Ministério das Cidades para dar solução às obras que estavam paralisadas. Por meio dessa parceria, construímos soluções para aumentar o teto de retomada de obras para os empreendimentos do PMCMV Rural e aprovamos a solução de desmobilização para unidades habitacionais que estavam paralisadas ou ocupadas irregularmente.

Emitimos mais de 1 milhão de Ordens de Serviço (O.S.) de engenharia para avaliação de imóveis que constituirão garantias dos financiamentos habitacionais.

Publicamos o novo edital de credenciamento de empresas para prestação de serviços de Engenharia e Arquitetura, de número 0244/2024, com a participação de 9.375 licitantes. O novo edital traz uma série de inovações, como a renovação contratual a critério da CAIXA, a previsão de novas atividades técnicas, além de instrumentos voltados à eficiência na gestão operacional das empresas contratadas, sempre com o foco na melhoria dos processos e do atendimento ao cliente CAIXA. Todas as informações sobre o novo edital estão disponíveis no Portal de Licitações da CAIXA.

Implementamos a nova sistemática de distribuição de O.S. para a rede credenciada de engenharia, que possibilita, de forma automatizada, distribuir demandas de uma mesma região para uma mesma empresa credenciada, com foco na eficiência operacional e melhoria da jornada do cliente, proporcionando uma série de benefícios, com destaque para:

- Aproveitamento de rotas de vistoria
- Redução de prazos de atendimento das demandas
- Alinhamento de valores de avaliação de imóveis na mesma região
- Redução dos dispêndios com o deslocamento da rede credenciada, entre outros

Entrega de empreendimento do Programa MCMV



Realizamos **30 eventos de entrega** de empreendimentos do Programa Minha, Casa Minha Vida Faixa I, beneficiando mais de **11,5 mil famílias**. As entregas aconteceram em 24 municípios em 14 estados brasileiros, contribuindo para a melhoria da vida de mais de **46 mil pessoas nas Regiões Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul**.

Participação em feiras regionais de habitação

Participamos de 34 feiras habitacionais, em 15 Estados, com a presença de mais de 396 construtoras. As feiras foram visitadas por mais de 517 mil pessoas, reforçando a imagem da Empresa como Banco da Habitação e incrementando os negócios de crédito imobiliário.



Com o objetivo de valorizar soluções de eficiência e sustentabilidade na concepção, na construção, no uso e na manutenção de empreendimentos habitacionais, geramos benefícios ambientais, sociais e econômicos a toda a cadeia de produção até o cliente e usuário final das edificações. Dessa forma, homologamos 112 empreendimentos com o Selo Casa Azul + CAIXA.



Em atendimento à demanda para identificação de empresas voltadas à construção civil com qualificação técnica, e com o objetivo de reduzir riscos e custos operacionais e permitir o atendimento diferenciado, alinhado aos procedimentos internos de compliance e gestão de riscos, analisamos 193 empresas na sistemática de certificação do Nível de Desempenho Técnico (NDT), das quais 164 conquistaram o certificado NDT 1, 2 ou 3.



Investimos no relacionamento com os clientes entidades urbanas e rurais, municípios e governos, ofertando assistência técnica de engenharia, operacional e de trabalho social em todas as regiões do país.

Aperfeiçoamos normas, fluxos e processos dos produtos de habitação de interesse social destinados aos clientes entidades urbanas e rurais, municípios e governos. Dessa forma, realizamos reuniões de alinhamento, oficinas presenciais e apoiamos eventos da área de habitação de interesse social, como a tradicional Mostra Nacional da Produção das Margaridas e o Festival Nacional da Agricultura Familiar.

Viabilizamos a contratação de mais de 2,6 mil empreendimentos habitacionais, ultrapassando mais de R\$ 51,7 bilhões em financiamentos, um recorde histórico no segmento da Pessoa Jurídica.



Por meio do trabalho social em habitação, marcamos presença em eventos voltados para o fomento à sustentabilidade, à inclusão social e à efetivação do direito à moradia digna, como o G20 Social, evento que consolidou a participação de movimentos sociais e populares na construção de propostas para a cúpula dos países do G20, e a Semana de Inovação, maior evento de inovação pública da América Latina, fortalecendo parcerias e destacando a relevância da CAIXA na execução de políticas públicas e no impacto estratégico na área social.

Benefícios sociais



Somos uma Instituição que atua tanto no mercado financeiro quanto como mandatária da União na operacionalização de diversos produtos e programas governamentais voltados à promoção de políticas públicas. Como posicionamento de negócios de governo, buscamos ser o principal agente de transformação social pela implantação de programas sociais, pela disponibilização de serviços técnicos especializados e pelo gerenciamento das disponibilidades financeiras dos segmentos estados, municípios e federal. Nesse sentido, atuamos como agente operador ou de pagamento de benefícios sociais e de programas ao trabalhador, Novo FIES, INSS, reforçando o nosso papel de principal executor de políticas públicas do Governo Federal.

Pelos nossos canais de atendimento próprios ou pela rede parceira, realizamos o pagamento, no acumulado de janeiro a dezembro de 2024, no total de 452,9 milhões de parcelas, totalizando o montante de R\$ 404,1 bilhões em benefícios sociais pagos, com destaque para os programas de pagamentos continuados de maior alcance à população: Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros, Programa Pé-de-Meia, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, programas regionais, INSS e demais programas sociais.

Abono Salarial

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

Em 2024, de janeiro a dezembro, realizamos o pagamento de 23,4 milhões de parcelas do Abono Salarial, que totalizam o montante de R\$ 24,5 bilhões.

Seguro-Desemprego

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

Realizamos o pagamento de R\$ 52,2 bilhões do benefício Seguro-Desemprego entre janeiro e dezembro de 2024.

Benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS

Operamos também como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS, ocupando o 2º lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos.

Realizamos o pagamento de R\$ 150,2 bilhões referentes a 81,3 milhões de parcelas do INSS no período de janeiro a dezembro de 2024, contribuindo para a redução das desigualdades sociais a esse público vulnerável.

No mês de outubro, participamos do Pregão INSS para a contratação de instituições bancárias, objetivando a efetivação dos pagamentos dos benefícios da Previdência Social, classificando-se em todos os 26 lotes ofertados.

Disponibilizamos aos beneficiários de programas sociais e previdenciários o Portal do Cidadão, no endereço: <https://cidadao.caixa.gov.br/frontpage>, que oportuniza aos beneficiários mais uma opção digital de consulta às informações dos benefícios sociais, trabalhador, previdenciários e ao cadastro de informações sociais do cidadão.

Auxílio Extraordinário aos pescadores

Atuamos no papel de agente pagador do benefício instituído pela Medida Provisória nº 1.192, de 1º de novembro de 2023, destinado a beneficiários do Seguro Pescador da Região Norte em razão da situação de emergência decorrente de seca ou de estiagem reconhecida pelo Poder Executivo Federal.

Em 2024, no mês de novembro, realizamos o pagamento de R\$ 416,5 milhões do benefício Auxílio Extraordinário aos pescadores.



Bolsa Atleta, Garantia Safra, Bolsa Verde

Além dos benefícios ao trabalhador mencionados, a CAIXA realizou a operação de pagamento dos Programas Bolsa Atleta, Garantia Safra, Bolsa Verde e Chapéu de Palha.

O **Bolsa Atleta** objetiva garantir auxílio financeiro aos atletas de alto rendimento para que eles se dediquem ao treinamento esportivo e possam participar de competições que permitam o desenvolvimento das suas carreiras. O benefício é destinado a praticantes do desporto de rendimento em modalidades olímpicas e paralímpicas, e nas modalidades vinculadas aos Comitês Olímpico e Paralímpico Internacionais.

Realizamos o pagamento de R\$ 155,2 milhões do benefício Bolsa Atleta entre janeiro e dezembro de 2024.

O benefício **Garantia Safra** viabiliza condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico, comprovada na forma do regulamento, de pelo menos 50% do conjunto da produção de milho, feijão, arroz, mandioca ou algodão.

Entre janeiro e dezembro de 2024, realizamos o pagamento de R\$ 821,5 milhões do benefício Garantia Safra.

No âmbito do Programa de Apoio à Conservação Ambiental - **Programa Bolsa Verde**, que objetiva incentivar a conservação dos ecossistemas, promoção da cidadania e melhoria das condições de vida das populações, a elevação da renda da população em situação de extrema pobreza que trabalhe com a conservação dos recursos naturais no meio rural, o incentivo à participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional, atuamos como agente pagador.

Realizamos o pagamento de R\$ 90,3 milhões do benefício Bolsa Verde entre janeiro e dezembro de 2024.



Benefícios de transferência de renda

Programa Bolsa Família

O Bolsa Família é o maior programa de transferência de renda do país e é destinado às famílias que se encontram em situações de pobreza ou de extrema pobreza. Enquanto operadores do programa, reforçamos o nosso posicionamento de principal executor de políticas públicas de transferência de renda do Governo Federal, consolidando a nossa posição também como banco de impacto social, atendendo aproximadamente 23,0 milhões de famílias de janeiro a dezembro de 2024, com o pagamento de 248,0 milhões de parcelas e o montante de R\$ 163,3 bilhões.

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



A poupança do ensino médio

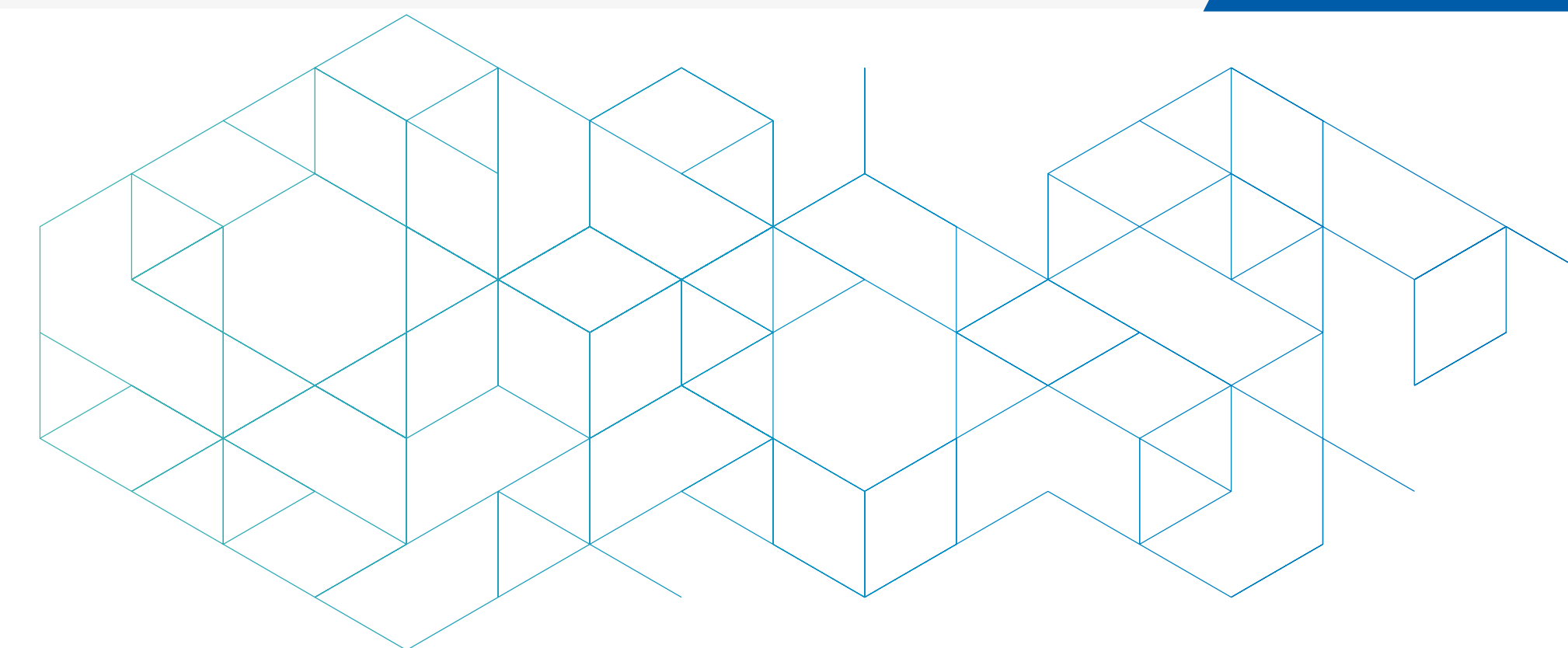
Pé-de-Meia

O programa foi instituído pela Lei nº 14.818/2024, objetivando o incentivo financeiro-educacional, destinado a promover a permanência e a conclusão escolar de estudantes matriculados no ensino médio público.

O Pé-de-Meia prevê o pagamento anual, a título de incentivo para a matrícula, e mensal, a título de frequência, no valor de R\$ 200,00, que pode ser sacado a qualquer momento, além do direito de R\$ 1.000,00 ao final de cada ano concluído, que poderão ser movimentados após a conclusão do ensino médio.

Os pagamentos foram iniciados em 26 de março de 2024, contemplando, inicialmente, 2,4 milhões de estudantes.

Em agosto de 2024, houve expansão do programa com a entrada de 921 mil estudantes da base do Cadastro Único que não são beneficiários do programa Bolsa Família, e aplicação de regra de bloqueio pelo MEC, por infrequência escolar com reflexo em 500 mil estudantes que já recebiam o benefício.



Em setembro de 2024, foram incluídos no programa aproximadamente 200 mil estudantes na modalidade EJA - Educação de Jovens e Adultos, contemplando os estudantes de baixa renda regularmente matriculados no ensino médio das redes públicas, com idade compreendida entre 19 e 24 anos, cujas famílias estejam cadastradas no Cadastro Único.

De janeiro a dezembro, foram efetuados pagamentos aos estudantes perfazendo o montante de R\$ 5,6 bilhões.

Auxílio Gás dos Brasileiros

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

Realizamos, de janeiro a dezembro de 2024, o pagamento de 33,3 milhões de parcelas às famílias selecionadas, totalizando o montante de R\$ 3,4 bilhões pagos.



Programa Fomento

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

Entre janeiro e dezembro 2024 pagamos 41,9 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 97,8 milhões.

Programa Auxílio Reconstrução

O programa foi instituído pela MP nº 1.229, em 15 de maio de 2024, destinado às famílias desalojadas ou desabrigadas no estado do Rio Grande do Sul, com estado de calamidade pública ou emergência reconhecida pelo Poder Executivo Federal.

Operacionalizamos o Auxílio Reconstrução, com pagamento de parcela única no valor de R\$ 5.100,00, com a transferência direta de valores aos beneficiários, exclusivamente por meio de conta na CAIXA, seja poupança social digital, de abertura automática em nome do beneficiário, ou de outra conta em nome do beneficiário na CAIXA.

Os pagamentos foram iniciados em 31 de maio 2024, e até dezembro/2024 foram pagas 404,4 mil parcelas, perfazendo o montante de R\$ 2,1 bilhões.

Programa	Qtde. (milhões)	Valor (bilhões)
Bolsa Família	248	163,3
INSS	81,3	150,2
Auxílio Gás	33,3	3,4
Seguro desemprego	31,1	52,2
Pé-de-Meia	27,9	5,6
Abono Salarial	23,4	24,5
Pagamentos regionais	6,1	0,9
Demais programas sociais	1,4	1,9
Auxílio Reconstrução	0,4	2,1
Total:	452,9	404,1

Pagamentos regionais

No âmbito regional, a CAIXA tem realizado a operação de pagamento de programas regionais de benefícios sociais e de transferência de renda, a saber:

A CAIXA permanece como agente pagador do benefício **Chapéu de Palha**, instituído pelo governo de Pernambuco, com o objetivo de combater os efeitos do desemprego decorrente da entressafra da cana-de-açúcar e da fruticultura irrigada, e das condições adversas para a pesca artesanal. O benefício é pago durante quatro meses por ano, conforme os valores constantes na Lei Estadual nº 16.057/2017.

Pagamos o valor total de R\$ 30,4 milhões do benefício Chapéu de Palha entre janeiro e dezembro 2024.

Programa Cartão Família Carioca: instituído no município do Rio de Janeiro, pelo Decreto nº 32.887, de 8 de outubro de 2010, tem por objetivo a melhoria da qualidade de vida das famílias que vivem em situação de pobreza e de extrema pobreza, condicionado ao cumprimento de contrapartidas sociais.

Entre janeiro e dezembro 2024, foram pagas 477,6 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 40,2 milhões.

Programa Bolsa Escola do Ipojuca: o programa de incentivo ao acesso, à permanência e ao sucesso de crianças e jovens na escola, denominado Bolsa Escola do Ipojuca, foi criado pela Lei Municipal nº 1.795, de 27 de fevereiro de 2015, regulamentada pelo Decreto nº 247, de 6 de novembro de 2015. O programa atende as famílias dos estudantes regularmente matriculados nas escolas da rede municipal de ensino do Ipojuca.

O ingresso das famílias no programa ocorre por cadastramento realizado pela Secretaria de Educação, e, caso atenda às condicionalidades do programa (ter frequência no mínimo de 95% das aulas em cada mês e frequentar as aulas de reforço, quando convocados), receberá, de acordo com o número de filhos matriculados, R\$ 100,00 por mês para pais ou responsáveis com um filho matriculado; R\$ 120,00 por mês para pais ou responsáveis com 2 filhos ou mais matriculados.

Entre janeiro e dezembro de 2024, foram pagas 121,4 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 16,7 milhões.

Programa Nota Fiscal Solidária: também denominado Programa de Transferência Renda a Famílias, instituído pela Lei Estadual nº 16.490, de 3 de dezembro de 2018, alterada pela Lei nº 16.668, de 11 outubro de 2019, tem por objetivo o pagamento de benefício a título de parcela adicional ao benefício Bolsa Família, do Governo Federal, no mesmo valor deste, limitando-se ao valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por família, realizado uma vez ao ano, aos beneficiários do estado de Pernambuco.

Entre janeiro e dezembro de 2024, foram pagas 892,8 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 133,9 milhões.

Programa Primeiro Passo: instituído no município de Salvador, pela Lei nº 8.651, de 3 de setembro de 2014, tem por objetivo prover o desenvolvimento infantil a partir de auxílio financeiro de R\$ 81,00 mensais e orientação para os pais de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF) cujos filhos não tenham acesso a creches e pré-escolas públicas ou conveniadas.

Entre janeiro e dezembro 2024, foram pagas 314 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 42,9 milhões.

As orientações aos pais visam promover o desenvolvimento físico, socioemocional, cognitivo e da linguagem das crianças, condicionado ao cumprimento de contrapartidas sociais de educação.

Programa Criança Alagoana: instituído pela Lei Estadual nº 7.965, de 9 de janeiro de 2018, de caráter intersetorial, estruturado a partir da integração de políticas nas áreas de saúde, educação e assistência do governo do estado de Alagoas, visa atender, de forma integrada, as crianças em situação de pobreza, de vulnerabilidade e risco pessoal e social, por meio da transferência de renda voltada para a superação da fome e da extrema pobreza, e melhorar as condições de desenvolvimento infantil, por meio de apoio financeiro temporário, visando a eliminação da desnutrição e insegurança alimentar, nutricional e vulnerabilidade social.

O público-alvo do referido programa são as famílias que tenham crianças nos primeiros 1.000 dias de vida (período que soma os 270 dias de gestação aos 730 dias até que o bebê complete 2 anos de idade).

O programa paga parcela mensal a uma média estimada de 120.000 beneficiários no estado, selecionados dentre o público do Programa Bolsa Família, de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), com acompanhamento familiar de saúde e assistência social.

Entre janeiro e dezembro de 2024, foi pago 1,6 milhão de parcelas, totalizando o valor de R\$ 263,1 milhões.

Programa Mães de Pernambuco: foi regulamentado pela Lei nº 18.432/2023, como uma iniciativa de transferência de renda voltada para mulheres gestantes, mães ou responsáveis por crianças de até 6 anos em situação de vulnerabilidade socioeconômica e insegurança alimentar. O objetivo é reforçar a renda das mães e mulheres cuidadoras, promovendo o acesso à alimentação.

Operacionalizamos o programa por meio do pagamento em crédito em conta poupança social digital aberta automaticamente em nome da beneficiária e residualmente por pagamentos em plataforma social.

O valor do benefício é de R\$ 300,00 mensais por família beneficiada, independentemente do número de crianças.

Os pagamentos foram iniciados em março de 2024, e até dezembro/2024, foram pagas 699,2 mil parcelas, perfazendo o montante de R\$ 209,7 milhões.

Demais programas regionais de benefícios sociais: serviço de operação de pagamento de programas regionais de benefícios sociais e de transferência de renda de estados e municípios, de modo a permitir que os valores sejam disponibilizados aos beneficiários de forma célere, segura, permitindo a inclusão bancária da população mais vulnerável. Atualmente, temos outros 46 programas operacionalizados pela CAIXA.

Entre janeiro e dezembro de 2024, realizamos o pagamento de 6,1 milhões de parcelas, perfazendo o total de R\$ 975,4 milhões, referentes aos pagamentos de todos os programas regionais operados pela CAIXA.



Fies

O Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) é um programa do Ministério da Educação (MEC), instituído pela Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001. O seu objetivo é conceder financiamento a estudantes em cursos superiores não gratuitos, com avaliação positiva no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), divulgado pelo Inep/MEC, ofertados por instituições de educação superior privadas que participam do programa.

O Novo Fies foi instituído pela Lei nº 13.530, de 7 de dezembro de 2017, e a CAIXA passou a atuar como agente único, responsável pelos papéis de agente operador, agente financeiro e gestor de fundos garantidores. Dessa forma, atualmente, na CAIXA há duas modalidades do financiamento estudantil: Fies Legado, para contratos firmados até 2017, e Novo Fies, para contratos firmados a partir de 2018.

Fies Legado

É um programa do Ministério da Educação (MEC) destinado ao financiamento de estudantes matriculados em cursos superiores não gratuitos.

A carteira de financiamento do Fies Legado, que abrange todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies, conta com 1,3 milhão de contratos e o montante de R\$ 52,9 bilhões em saldos, considerando os contratos e os aditamentos do período.

Trabalhamos no ano para a reversão da inadimplência e tivemos como resultado uma reversão no valor de R\$ 4,8 bilhões, resultado superior às expectativas.

Novo Fies

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

O Novo Fies alcançou, em 2024, o total de 372 mil estudantes atendidos, desconsiderando os contratos honrados, tendo sido celebrados 44,7 mil novos contratos, além de terem sido repassados encargos educacionais a 1.114 mantenedoras de instituições de ensino superior, totalizando R\$ 3,4 bilhões de repasses efetuados.

Desde a reformulação da Política, que, a partir de 2018, passou a ser denominada Novo Fies, assumimos o papel de agente único, atuando como administradora do fundo garantidor, agente financeiro e agente operador, sendo a atuação dos dois últimos papéis consignados no contrato de prestação de serviços 5/2024.

Governo



O nosso posicionamento de negócios para o cliente governo é atuar na transformação social, na implementação de políticas públicas, como principal parceiro do poder público, oferecendo atendimento integral e portfólio de produtos e serviços técnicos especializados na execução e no gerenciamento das disponibilidades financeiras, com destaque para as seguintes áreas:

- **Atuação como mandatária da União em contratos do OGU (Orçamento Geral da União)**
- **Financiamento à infraestrutura e ao saneamento**
- **Pagamentos de benefícios sociais e transferência de renda**
- **Estruturação de parcerias público-privadas**
- **Prestação de serviços técnicos aos estados e municípios, por meio do produto CAIXA Políticas Públicas**

Para a operacionalização dos programas, serviços e produtos para o cliente governo, dispomos de uma rede executiva, composta por 2,5 mil empregados, envolvendo 984 profissionais técnicos, 769 operacionais, 238 representantes CAIXA nos municípios e 77 assistentes de projetos.

Estratégia governo

Para monitorar o atendimento à estratégia corporativa, foram estabelecidos os seguintes indicadores em 2024:

Atingir 80% de inclusão bancária dos beneficiários de programas sociais, mantendo o mínimo de 99% de efetividade do pagamento do Bolsa Família.

Trata-se de indicador, com o propósito de monitorar e direcionar esforços na empresa para a sua atuação enquanto principal parceiro do governo na execução de políticas públicas de transferência de renda e a capacidade da CAIXA de prover o desenvolvimento sustentável por meio da inclusão digital e bancária dos beneficiários de programas sociais.

Composto pelos dois indicadores a seguir:

Atingir **80% de inclusão bancária** dos beneficiários de programas sociais.

Busca-se implementar ações e estratégias que promovam aos beneficiários de programas sociais atingir 80% da utilização dos serviços bancários a eles disponibilizados, especialmente as movimentações digitais pelo CAIXA Tem e a utilização das funcionalidades do cartão de débito.

Manter o mínimo de **99% de efetividade do pagamento do Bolsa Família**.

Demonstra a importância de executar, monitorar e direcionar esforços para aumento da efetividade de pagamento do Programa Bolsa Família, assegurando que, minimamente, 99% das famílias acessem o recurso da política pública.

O indicador apresenta o propósito de monitorar e direcionar esforços na empresa para a sua atuação enquanto principal parceiro do governo na execução de políticas públicas de transferência de renda e a capacidade da CAIXA de prover o desenvolvimento sustentável por meio da inclusão digital e bancária dos beneficiários de programas sociais. Em dezembro 2024, a CAIXA alcançou o resultado de 99,72%.

Ainda alinhada à estratégia corporativa do Conglomerado CAIXA 2023/2028, e reforçando o posicionamento de negócios de governo, concentramos esforços para utilização do valor disponibilizado pelo orçamento do FGTS para operações de crédito para entes públicos.

O objetivo é almejado não apenas pelo agente financeiro CAIXA, mas também pelos órgãos gestores do fundo, notadamente o Ministério das Cidades, que é responsável pela política nacional de desenvolvimento urbano.

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

Investimos na modernização da gestão de depósitos judiciais. A nova Plataforma de Depósitos e Garantias Judiciais e Extrajudiciais, em desenvolvimento, tem como missão ser uma plataforma completa, integrada, flexível, parametrizável e escalável, possibilitando a origem, evolução e manutenção de garantias judiciais e extrajudiciais. Viabiliza também a gestão de depósitos, gestão financeira e geração de relatórios, com uma camada de segurança e integração com bases legadas e externas. Está previsto, do mesmo modo, na plataforma o conceito de *marketplace*, onde, além de depósitos, movimentações e levantamentos, os parceiros possam consumir e oferecer serviços, e os clientes simular e contratar operações de garantias judiciais e extrajudiciais.

No âmbito dessa modernização, algumas soluções já foram implementadas:

- Início das transmissões de REINF de levantamentos judiciais
- Geração de guia de depósito judicial e extrajudicial pela internet
- Depósito judicial com meio de pagamento Pix
- Levantamento de RPV com crédito em chave Pix

Por meio dos nossos canais de atendimento próprios ou da rede parceira, realizamos o pagamento, no acumulado de janeiro a dezembro de 2024, de **452,9 milhões** de parcelas, totalizando o montante de **R\$ 404,1 bilhões em benefícios pagos**, com destaque para os programas de pagamentos continuados de maior alcance à população: Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros, Programa Pé-de-Meia, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, programas regionais, INSS e demais programas sociais.

Estratégia clientes e canais governo e Judiciário

Aprovamos a estratégia de clientes e canais governo e Judiciário para o período 2024-2029, pautada em um modelo que se estabelece a partir de estudos de variáveis afetas aos clientes a fim de que todas as decisões estratégicas e táticas da empresa sejam atreladas ao atendimento das suas expectativas e necessidades.

Realizamos etapas prévias para levantamento de informações, sendo:

- Workshop Jornadas de Relacionamento
- Escuta ativa com a alta gestão da CAIXA
- Escuta ativa com clientes de governo e Judiciário, por meio de visitas in-loco
- Grupo de trabalho estratégia de clientes governo e Judiciário, com o objetivo de levantar informações que culminaram no posicionamento dos segmentos, objetivos, modelo de negócio, parcerias estratégicas, indicadores, gerenciamento de riscos e fatores críticos de sucesso

Como resultado dos trabalhos indicados no item anterior, foi aprovada a nova estratégia de segmentação e relacionamento do mercado governo, contemplando os seguintes segmentos:

- Segmentos Justiça Federal, Justiça Trabalhista e Justiça Estadual
- Segmento Federal
- Segmento Estados

- Segmentos Municípios I, II e III
- Segmentos Estatais Dependentes e Não Dependentes I e II

Com isso, definimos nove iniciativas estratégicas:

- Estratégia de relacionamento
- Mensuração da satisfação do cliente
- Precificação, por cliente
- Modernização da jornada dos depósitos judiciais
- Modelo de relacionamento/atendimento da rede negocial
- Estratégia de atuação e parceria Conglomerado CAIXA
- Soluções inovadoras para desoneração dos entes públicos
- Modelo de atendimento da rede executiva de governo
- Modernização das jornadas dos produtos e serviços de governo

Para os clientes dos segmentos do Judiciário, estamos modernizando os serviços disponibilizados, principalmente os relacionados à captação, à manutenção e ao pagamento de depósitos judiciais, precatórios e Requisição de Pequeno Valor, buscando ampliação de negócios com os tribunais e melhoria da prestação dos serviços jurisdicionais ao cidadão. Além desta ação, ainda em relação ao Judiciário, realizamos a chamada de *startup* para desenvolvimento do novo portal judicial, ferramenta que irá modernizar a relação comercial com os grandes depositantes do país.



Contratos de crédito para entes públicos

As linhas de financiamento que operacionalizamos possuem importante papel no processo de desenvolvimento sustentável das cidades brasileiras, obras estas que se incumbem de observar, dentre outros, princípios que norteiam a prevenção e mitigação de impactos ambientais, o uso responsável de recursos naturais e a proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.

Finisa

Outra importante linha de crédito que ofertamos é o Finisa, produto destinado ao financiamento de investimentos em saneamento e infraestrutura por meio de apoio financeiro aos estados, Distrito Federal e municípios. Esse financiamento tem como escopo a destinação de recurso para as despesas de capital, previstas na Lei Orçamentária Anual – LOA do proponente, tais como: projetos de água, geração de energia, iluminação pública, pavimentação, construção de escolas, creches e hospitais.

Por meio dessas linhas de crédito, movimentamos a economia local, regional e nacional, e contribuímos para a melhoria das condições de vida da população, proporcionando geração de empregos e renda.

No ano de 2024, celebramos 87 operações de crédito com estados e municípios no âmbito do Finisa, cujos valores somaram R\$ 6,83 bilhões.

Implementamos ações coordenadas junto às áreas gestoras para simplificar as instruções normativas do Governo Federal, visando a melhoria dos processos do Novo PAC. Entre as iniciativas destacamos:

- **Projeto padronizado e operações simplificadas:** desenvolvimento de projetos padronizados e simplificação das operações para aumentar a eficiência e reduzir a burocracia
- **Grupo de trabalho exclusivo:** formação de um grupo de trabalho com dedicação exclusiva ao Novo PAC, com o objetivo de acelerar as contratações, resolver pendências suspensivas e gerenciar aspectos relacionados ao legado, ao trabalho social, à engenharia e às normas
- **Treinamento e sensibilização:** realização de treinamentos e campanhas de sensibilização em toda a rede, fornecendo instruções claras e objetivas para acelerar as contratações de operações de financiamento com recursos do FGTS e de repasse com recursos do OGU

Essas ações visam à otimização dos processos e garantia de que os projetos sejam executados de forma eficiente e dentro dos prazos estabelecidos, contribuindo para o sucesso do Novo PAC.

No ano, contratamos 3.907 operações no âmbito do Novo PAC, totalizando o valor de R\$ 40,1 bilhões em valor de repasse OGU.

OGU – Orçamento Geral da União

Essas contratações beneficiam o investimento e desenvolvimento nos municípios brasileiros, principalmente em projetos relacionados a saneamento básico, esporte, turismo, cultura, agricultura e saúde.

Em 2024, foram contratadas 6.438 operações OGU, entre 1º/1/2024 e 31/12/2024, com o valor total de repasse de R\$ 44,3 bilhões, 118% do total contratado nos últimos cinco anos (1º/1/2019 a 31/12/2023), que foi de R\$ 37,4 bilhões.

PPP e concessões

No ano, seguimos nos consolidando como referência no setor de PPP e Concessões. Tivemos a realização de sete leilões de PPP, todos do setor de Iluminação Pública, sendo dois consórcios, um do interior da Bahia e outro do interior do Paraná. Estes leilões, ao todo, beneficiarão mais de 1 milhão de habitantes, com investimentos privados previstos superior a R\$ 560 milhões.



Tivemos a assinatura de um contrato de PPP, consórcio de Iluminação Pública no interior de Santa Catarina. Podemos também destacar a realização do primeiro chamamento público de Unidade de Educação Infantil, que aprovou 53 municípios e 25 arranjos regionais, em todas as regiões do país, por meio do fundo FEP, sob a nossa gestão.

Tivemos a assinatura de dois primeiros contratos de PPP, na nova modalidade Remuneração no Sucesso, criada no último trimestre. Esta modalidade apresenta como principal benefício uma melhor gestão fiscal por parte dos entes subnacionais contratantes ao não necessitar o desembolso de recursos financeiros ao longo da estruturação. Todo o custo da estruturação é pago ao final do processo pelo vencedor da licitação. Os contratos assinados foram com os municípios de Itabaiana e São Cristóvão, ambos em Sergipe.

CAIXA Políticas Públicas – CPP

Em nosso planejamento estratégico, previmos uma expansão da carteira de CPP e assinamos 523 contratos no ano com 389 entes. Este total nos gerou uma projeção de mais de R\$ 60 milhões de RPS (receitas de prestação de serviço).

Tivemos a assinatura de mais um contrato de CPP com a Itaipu Binacional, que beneficia mais de mil entidades, com mais de R\$ 400 milhões em repasse.

Selo CAIXA Gestão Sustentável

O Selo CAIXA Gestão Sustentável é um reconhecimento criado pela CAIXA para municípios que apresentam indicadores públicos que denotam a aplicação de boas práticas de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) na gestão pública local, utilizando de maneira responsável os recursos para melhorar a qualidade de vida dos munícipes, associado ao desenvolvimento urbano sustentável.

O selo, por natureza, reconhece ações vinculadas aos objetivos de desenvolvimento sustentável estabelecidos pela ONU na Agenda 2030. Cada um dos indicadores possui aderência identificada a pelo menos um dos ODS (Objetivo de Desenvolvimento Sustentável).

O selo possui quatro níveis de reconhecimento: Cristal, Topázio, Safira e Diamante, que são definidos de acordo com a pontuação atingida pelo município, baseada no alcance dos índices dos indicadores de avaliação. Desde a criação do selo, certificamos 190 municípios brasileiros, sendo 95 somente em 2024.

Considerando a relevância da temática ESG para nós e para a sociedade, a ação, além de fomentar e reconhecer as boas práticas de sustentabilidade dos municípios avaliados, possibilita aos certificados acesso a condições diferenciadas na contratação dos nossos serviços e produtos, proporcionais ao nível Selo CAIXA Gestão Sustentável.

Da mesma forma, auxiliamos os municípios a melhorarem os resultados dos seus indicadores com produtos e soluções associados a cada indicador, apoiando os nossos clientes na qualificação da sua gestão. O indicador de adoção do BIM foi revisado, permitindo que informações relacionadas aos projetos sejam apropriadas por nós.



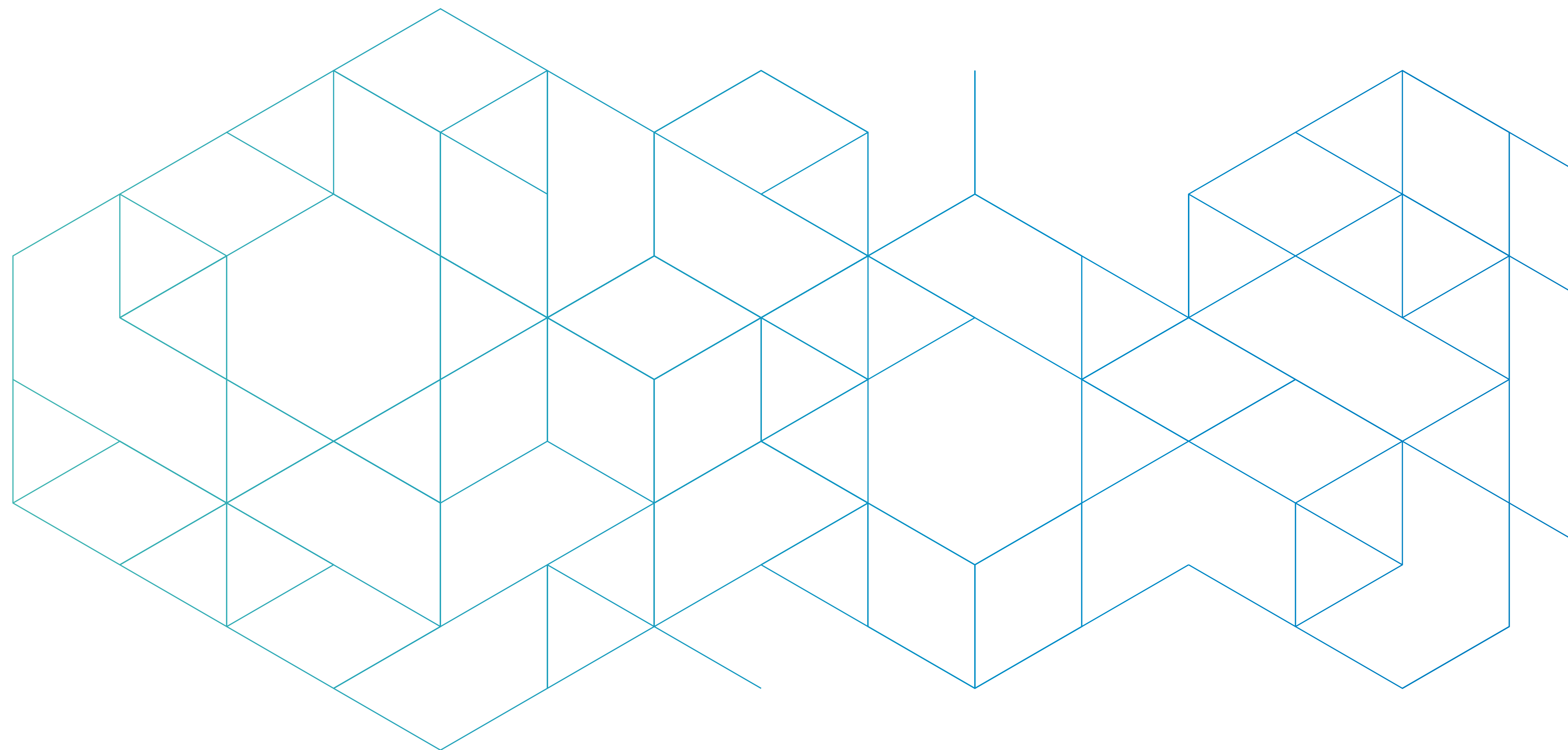
Acompanhamento remoto e Plataforma de Gestão de Imagens

Desenvolvemos técnicas digitais de acompanhamento remoto dos nossos contratos de obras públicas e fornecimento de materiais e equipamentos por meio da captura de imagens de várias origens, contendo boa resolução e metadados que concedem segurança e confiança ao técnico que as analisa, sendo perfeitamente auditáveis.

Ao longo dos últimos anos, foram utilizados métodos digitais aprimorados para o acompanhamento de obras em dezenas de contratos. Os resultados apurados demonstram consistente economia processual e ganho de eficiência operacional, pois reduzem deslocamentos dos técnicos.

O procedimento já é previsto para as situações de vistorias preliminares em instrumentos de repasse, inclusive o Novo PAC. Também é permitida para acompanhamento de Acordos de Cooperação Financeira do Fundo Socioambiental CAIXA. Espera-se que a maior experimentação da solução contribua para a ampliação das possibilidades normativas.

Contratamos a Plataforma de Gestão de Imagens, uma solução em nuvem que permite ampliar o uso da tecnologia em todo o território nacional. Esta plataforma possibilita a coleta de imagens por meio de diversas fontes, como drones, câmeras 360°, imagens de satélite e smartphones. A solução fornecerá validação automatizada, geração de relatórios técnicos e produtos de geoprocessamento, incluindo modelos 3D, proporcionando um diferencial competitivo no atendimento aos clientes. Com essa iniciativa, continuamos atingindo um nível de excelência, alinhado ao processo contínuo de transformação digital, trazendo maior transparência, escalabilidade do acompanhamento remoto, colaboração facilitada entre as partes interessadas e sustentabilidade ao reduzir a necessidade de papel e outros recursos físicos.



Arrecadação de tributos federais, estaduais e municipais

No que se refere à prestação do serviço de arrecadação de tributos federais, estaduais e municipais, buscamos oferecer comodidade, praticidade e versatilidade aos clientes que utilizam os serviços mediante contrato/convênio firmados. Os tributos a serem arrecadados podem ser pagos nos canais Internet Banking/Mobile, pagamento a fornecedor via arquivo, Salas de Autoatendimento, Correspondentes CAIXA Aqui e lotéricos.

Destaca-se, na prestação do serviço, o nosso constante investimento para a evolução nos meios de pagamento, como a disponibilização da solução de recebimento via Pix, dada a importância da prestação desse serviço pela CAIXA aos entes públicos e à sociedade em geral.

O resultado da arrecadação gerada, facilitada com a nossa capilaridade, permite aos entes o investimento e o desenvolvimento das políticas públicas, que servem para custear os gastos de segurança, educação, cultura, transporte, saúde, pagamentos de salários de funcionários públicos em prol da sociedade.

Recebemos em nossos canais, aproximadamente, 195,6 milhões de débitos e contribuições governamentais via documentos de arrecadação.

O volume financeiro transacionado no banco foi de R\$ 106,6 bilhões em tributos federais e R\$ 47,9 bilhões em tributos estaduais e municipais, os quais foram repassados aos entes e revertidos em benefícios para a população.



Contratos de crédito para entes públicos

Linhas de crédito com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS.

Quanto às linhas de crédito com recursos do FGTS, destacam-se as do Pró-Moradia, Saneamento para Todos, Pró-Transporte e Pró-Cidades.

No que tange aos programas de fomento do FGTS, a CAIXA, na qualidade de agente financeiro, firmou, em 2024, contratos de crédito que permitirão o investimento público na ordem de R\$ 1,79 bilhão em obras e aquisições que irão contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável das cidades brasileiras, obras estas que se incumbem de observar, dentre outros, princípios que norteiam a prevenção e mitigação de impactos ambientais, o uso responsável de recursos naturais e à proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológicos.

O alcance do objetivo dos contratos firmados em 2024 beneficiará mais de 2,03 milhões de pessoas, gerando ao longo da sua execução mais de 37 mil empregos.

Pró-Moradia

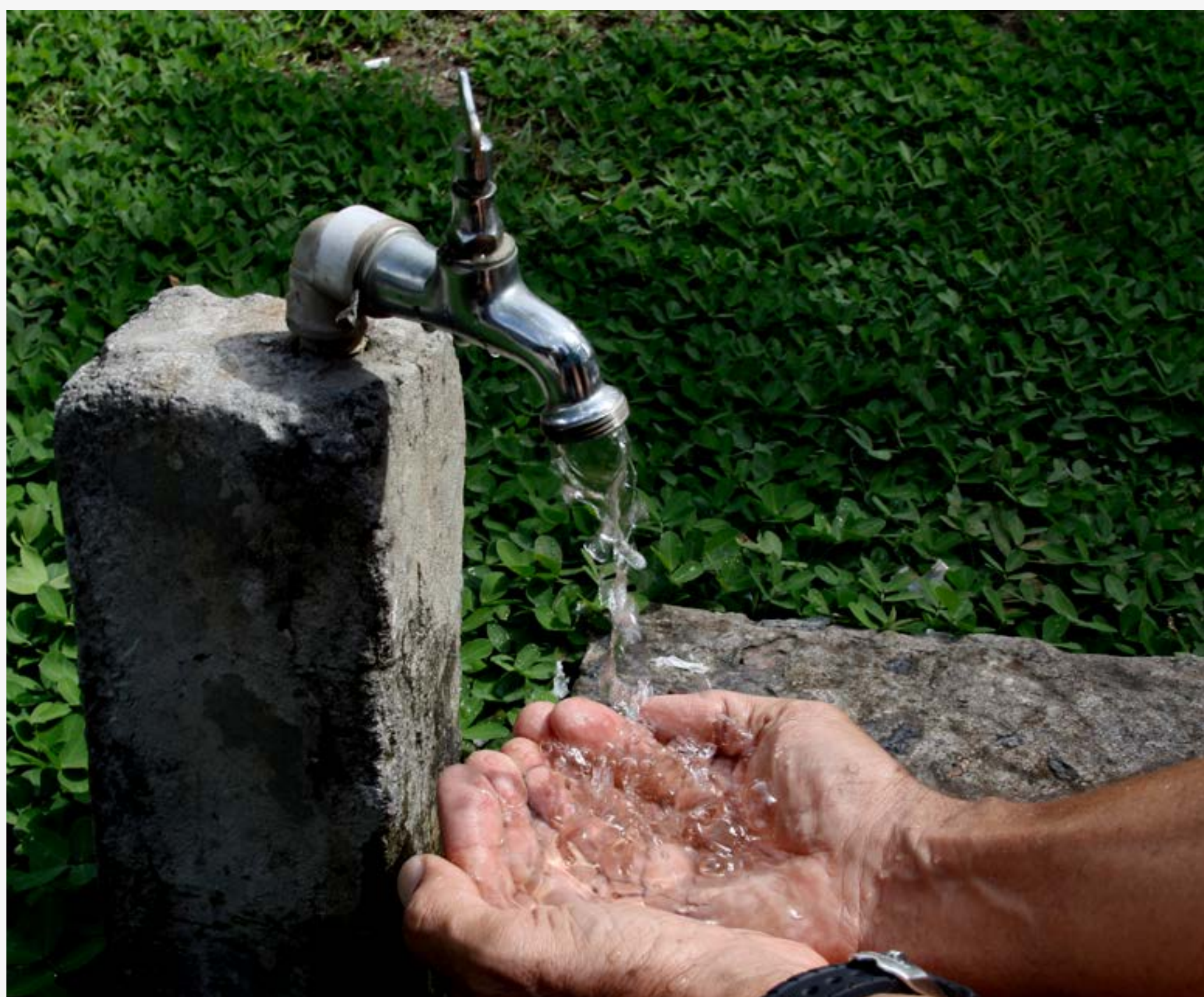
O programa Pró-Moradia tem por objetivo ampliar a oferta de moradia e melhorar as condições de habitabilidade da população de baixa renda mediante o financiamento a estados, municípios, Distrito Federal ou órgãos das respectivas administrações direta ou indireta de ações destinadas à urbanização e regularização de assentamentos precários, à produção e aquisição de unidades habitacionais, à requalificação de imóveis, à produção e aquisição de lotes urbanizados, ao desenvolvimento institucional da administração pública direta e indireta, à contenção de riscos em encostas e ao apoio à formação de parceria público-privada para o enfrentamento e a oferta de soluções à problemática urbana e habitacional.

Em 2024, foram contratadas 2 operações de crédito nessa modalidade, uma com o estado do Mato Grosso do Sul e outra com o município do Rio Branco/AC, cujos valores somaram R\$ 66,6 milhões. No final de 2024, a carteira possuía 155 contratos, com saldo gerador de receita no valor de R\$ 1,8 bilhão.

Saneamento para Todos - SPT

A linha de financiamento Saneamento para Todos (SPT) visa promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população, urbana e rural por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos, em ações e empreendimentos destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico.

Em 2024, foram contratadas 6 operações de crédito nessa modalidade, cujos valores somaram R\$ 1,1 bilhão. No final de 2024, a carteira possuía 512 contratos, com clientes governo, com saldo gerador de receita de R\$ 6,4 bilhões.



Pró-Transporte

Ofertamos aos clientes governo também o Pró-Transporte – programa que visa apoiar o Setor Público na implantação de sistemas de infraestrutura do transporte coletivo urbano e de mobilidade urbana, compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e os não motorizados, em alinhamento à Política Nacional de Mobilidade Urbana e à Política Socioambiental do FGTS, promovendo a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras.

No ano de 2024, foram contratadas 5 operações de crédito com o Setor Público no âmbito do Pró-Transporte, totalizando o montante de R\$ 626,6 milhões. No final de 2024, a carteira possuía 866 contratos, com saldo gerador de receita de R\$ 17,4 bilhões.

Pró-Cidades

O Pró-Cidades é uma linha de crédito para estados, municípios e DF com recursos do FGTS, vinculada às políticas públicas de desenvolvimento urbano do Governo Federal/MDR. As duas modalidades desse programa de financiamento são a reabilitação de áreas urbanas e a modernização tecnológica urbana, sendo a principal vantagem para o cliente a implantação de Política de Desenvolvimento Urbano Local, a partir do financiamento de investimentos na melhoria do perímetro urbano das cidades, priorizando sua ocupação de maneira democrática.

Em 2024, foi contratada uma operação de crédito com o município de Taquarivaí/SP, no valor de R\$ 2,1 milhões. No final de 2024, a carteira possuía 6 contratos, com saldo gerador de receita de R\$ 16,4 milhões.



Novo PAC

O Novo PAC, lançado em agosto de 2023, objetiva ampliar os investimentos no país, estimular o investimento privado, fomentar a integração do investimento público com o investimento privado, buscar a expansão e a qualificação da infraestrutura para a competitividade e o crescimento do país, com responsabilidade fiscal, promover o desenvolvimento inclusivo, social e regional, ampliar o acesso da população a serviços públicos de qualidade, fomentar a geração de emprego e renda, entre outros.

Em 2024, foram publicadas seleções de propostas inseridas no Novo PAC, e a CAIXA, na qualidade de principal parceira do Governo Federal, tem o compromisso de financiar as ações com recursos FGTS por meio dos programas Saneamento para Todos, Pró-Moradia e Pró-Transporte.

Dentre a carteira contratada com recursos do FGTS, foram firmados, em 2024, 8 contratos de operações selecionadas no Novo PAC. Destas operações, no âmbito do Saneamento para Todos, foram realizadas cinco operações com o município de Porto Alegre/RS, totalizando R\$ 444,6 milhões. No âmbito do Pró-Transporte, foram contratadas duas operações, uma com o estado do Piauí e outra com o município de Porto Alegre/RS, no valor total de R\$ 112,5 milhões. No Pró-Moradia, foi contratada uma operação com o estado do Mato Grosso do Sul, no valor de R\$ 30,5 milhões.

Depósitos judiciais

Quanto ao segmento Judiciário, buscamos ser o melhor parceiro na administração dos depósitos judiciais, precatórios e requisições de pequeno valor – RPV. As ações são orientadas para criação de produtos e serviços inovadores que proporcionem desde facilidade na realização do depósito judicial conosco e agilidade no cumprimento das ordens de saque desses valores pelos vencedores da causa até gestão eficaz desses recursos pela Justiça e pelos jurisdicionados.

Em 2024, ingressaram na CAIXA mais de R\$ 41 bilhões em precatórios e RPV para pagamento aos beneficiários. O saldo de depósitos judiciais administrado pela CAIXA e à disposição do Poder Judiciário alcançou de R\$ 110,2 bilhões em dezembro de 2024.

Repasse federais

Quota Salário – Educação – QSE

Operacionalizamos as transferências de recursos financeiros da educação nas modalidades Quota Salário – Educação – QSE. O QSE é uma contribuição social destinada ao financiamento de programas, projetos e ações voltados para o financiamento do Ensino Fundamental público, podendo ainda ser aplicada na Educação Especial, desde que vinculada ao referido nível de ensino. A transferência de recursos financeiros é efetivada pela Secretaria Executiva do FNDE, sem necessidade de convênio, ajuste, acordo ou contrato, mediante depósito em conta corrente de entidades executoras, vinculadas aos estados, Distrito Federal e municípios.

A nossa participação de mercado, considerando os segmentos estados e municípios, alcançou o percentual de 25,76% de *market-share* em 2024, representando a custódia de mais de R\$ 5 bilhões em 2024.

Fundo a Fundo Saúde

Operacionalizamos as transferências de recursos financeiros da saúde na modalidade Fundo a Fundo da Saúde. As transferências do Fundo a Fundo Saúde caracterizam-se pelo repasse de valores utilizados nas áreas de assistência social e de saúde por meio da descentralização de recursos diretamente de fundos da esfera federal para fundos da esfera estadual, municipal e do Distrito Federal, dispensando a celebração de convênios.

Onosso *market-share* alcançou 40,78% do mercado em 2024, onde o volume de recursos custodiados na CAIXA somou R\$ 60 bilhões de um total de R\$ 147 bilhões repassados pelo Fundo Nacional de Saúde – FNS.

Emendas parlamentares RP6 – transferências especiais da união

Custodiamos recursos do repasse financeiro das emendas parlamentares RP6, também conhecidas por transferências especiais da união, onde a CAIXA custodiou o total de R\$ 4,3 bilhões em 2024, alcançando 59% de participação de mercado.

Transparência e rastreabilidade de repasses federais

Atuamos na integração, via *Application Program Interface* (API), com a nova Esteira de Parcerias da TRANSFEREGOV, do Governo Federal, visando melhorias no fluxo e modernização para a custódia de repasses de recursos do Fundo a Fundo da Saúde e das Emendas Parlamentares RP6, também conhecidas por Transferências Especiais da União. Está prevista para março de 2025 a integração da CAIXA com a nova Esteira de Parcerias, inicialmente para abertura de contas e consulta de extratos de movimentações financeiras.

Para o cliente Governo, conduzimos ações para o desenvolvimento de novas soluções de forma a segregar as contas que custodiam recursos provenientes de repasses federais para garantir que tais contas atendam ao que determina à legislação, especialmente quanto às regras de movimentação rastreada e condicionada, cuja atuação está atrelada ao desenvolvimento e a implantações tecnológicas dedicadas à transparência e à rastreabilidade desse tipo de recursos público.

Em relação aos recursos financeiros do FUNDEB, em agosto de 2024, a CAIXA implantou o Portal FUNDEB, no endereço <https://www.caixa.gov.br/fundeb>, que viabiliza a consulta pública das movimentações financeiras das contas que custodiam esses repasses, em atendimento às Portarias FNDE nº 807/2022 e nº 624/2023, e à Portaria Conjunta STN/FNDE nº 03/2022.

Atuamos junto ao Banco do Brasil para implantação da distribuição automática do FUNDEB, conforme previsão Legal, de forma a assegurar autonomia da CAIXA e a possibilidade de ampliar a sua participação no mercado, garantindo o direito de escolha aos entes que manifestaram o interesse em ter a CAIXA como domicílio bancário do FUNDEB.

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

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

A nossa atuação resultou na publicação mensal de referências de insumos e composição para todas as unidades da federação, e em dezembro de 2024 o Sinapi contava com 5.882 insumos e 9.677 composições de serviço. As referências do Sinapi e a documentação técnica podem ser acessadas em <https://www.caixa.gov.br/poder-publico/modernizacao-gestao/sinapi/Paginas/default.aspx>

Retomada de obras paralisadas

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

Em 2024, ampliamos o nosso protagonismo como parceiro estratégico do Governo Federal e amadurecemos as nossas iniciativas de gestão das obras paralisadas.

Como resultado da nossa atuação, ao longo do ano, o estoque de obras paralisadas, que em dezembro de 2023 era de **2.616** operações (R\$ **18,96** bilhões), apresentou uma redução de **20,68%**, alcançando, ao final de 2024, uma quantidade de **2.075** obras paralisadas (R\$ **12,72** bilhões).

No portal Gestão de Obras Paralisadas, em nosso site oficial <https://www.caixa.gov.br/poder-publico/gestao-de-obras-paralisadas/Paginas/default.aspx>, está disponível a cartilha Obras Paralisadas: Proposições Construtivas. O documento disponibiliza o conhecimento acumulado pelo nosso corpo técnico no acompanhamento de obras públicas, nas sugestões de ações preventivas para evitar a paralisação, nos esclarecimentos das suas principais causas e na apresentação de aspectos de planejamento, elaboração de projetos e procedimentos para execução e fiscalização. Além disso, são propostas ações construtivas para a retomada de obras, o que auxilia os gestores na busca de solução para os empreendimentos paralisados.

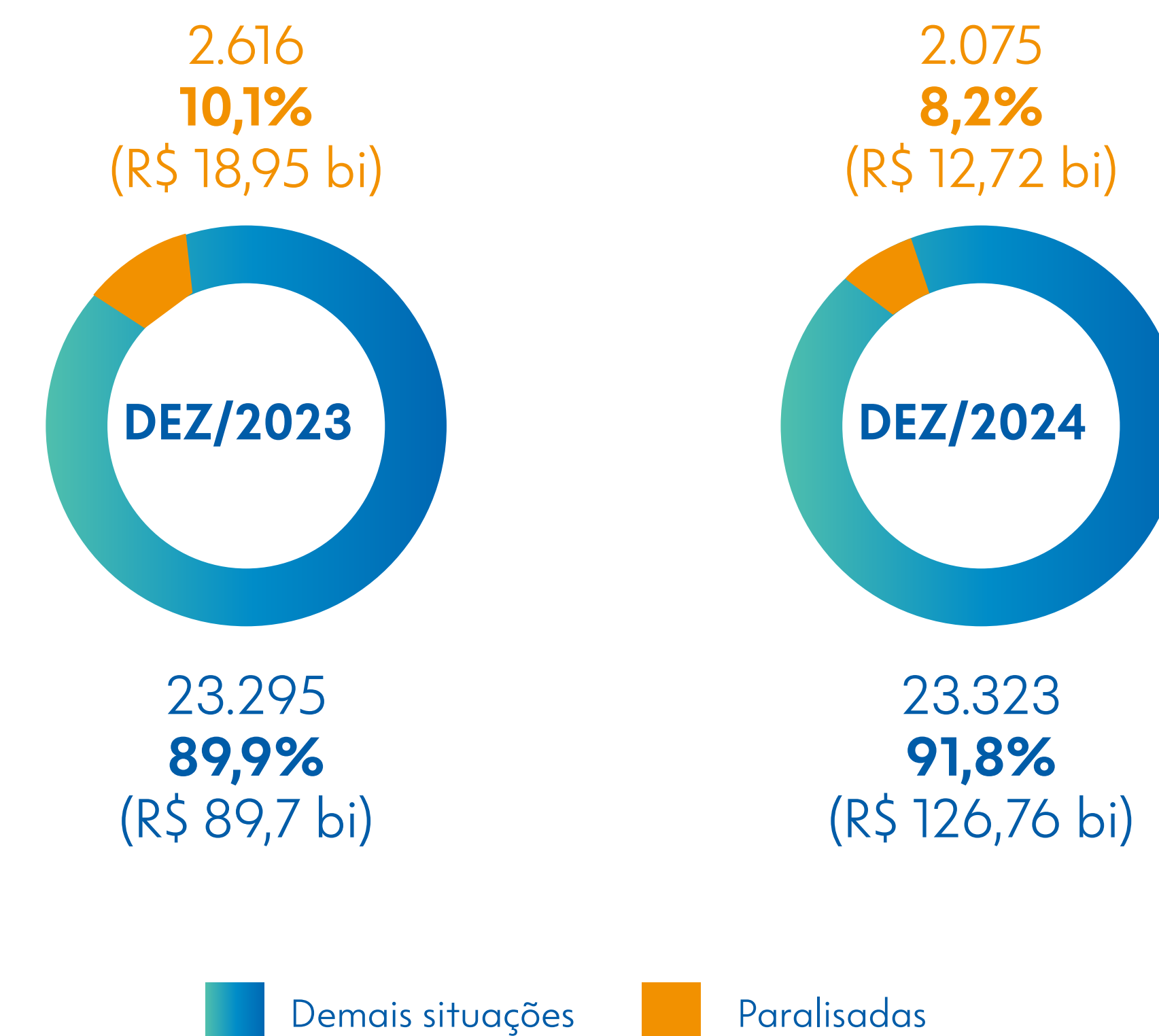


Gráfico 1 – Situação da carteira ao final de 2024 - percentual de obras paralisadas* em relação à carteira ativa da CAIXA (Referência: 31/12/2024).

*Contratos de Repasse, Termos de Compromisso e Contratos de Financiamento – FGTS Setor Público.

Fundos e programas de governo CAIXA agente operador

Somos especializados na gestão de fundos e programas governamentais, oferecendo soluções personalizadas para atender às necessidades da União, estados, Distrito Federal e municípios.

Apoiamos o Governo Federal e entes subnacionais na estruturação de produtos que possam ser aplicados em políticas públicas ao longo de mais de um ciclo do exercício calendário, sendo, portanto, imprescindíveis para garantir a eficiência e eficácia na implantação dessas políticas e desses programas governamentais que geram valor à sociedade em aspectos educacionais, econômicos, urbanos, sociais ambientais, entre outros.

Somos também o agente operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e, no cumprimento deste papel, assumimos compromissos com os trabalhadores, com os empregadores, com o governo e, acima de tudo, com a população brasileira, destinando recursos para investimento nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

Tratam-se de iniciativas que resultam na redução das desigualdades sociais e regionais, incentivando a oferta e a manutenção da moradia para a população de baixa renda e a redução do déficit habitacional, fomentando e ampliando soluções de saneamento e infraestrutura, além da geração de emprego e renda, entre outras medidas essenciais para a melhoria da qualidade de vida da população.

Mais informações sobre os fundos geridos pela CAIXA podem ser verificadas na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, e também em nosso site específico de fundos:

<https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/home>



Programas de fomento à habitação CAIXA

Referem-se a programas cujos recursos são aportados por estados e municípios para incentivo à política pública local de habitação de interesse social para população de baixa renda, que têm por objetivo promover o complemento de recursos aos valores já disponibilizados nos programas habitacionais federais, em especial com recurso do FGTS. Administramos contratos dessa natureza em todas as regiões do país, os quais têm por objetivo reduzir ou suprimir o valor de recursos próprios necessários à entrada na compra de imóvel e, a depender do valor de subvenção aportado pelo ente subnacional, podem reduzir inclusive o valor das prestações a serem pagas pelo beneficiário final.

Nos programas de fomento à habitação operados pela CAIXA, em 2024 foram destinados R\$ 814 milhões em subvenções concedidas pelos estados, o que possibilitou o atendimento de aproximadamente 49 mil famílias, totalizando em torno de 196 mil pessoas na aquisição de um imóvel.

FGTS

FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO

O FGTS tem como objetivos formar um pecúlio para o trabalhador no caso de demissão sem justa causa, doença grave, aposentadoria e aquisição de moradia própria, dentre outras hipóteses previstas na lei. Enquanto o trabalhador não realiza o saque do FGTS, os recursos são investidos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, visando o desenvolvimento regional e a melhoria das condições de vida da população.

Atuamos como agente operador do FGTS e temos como atribuição manter e controlar as contas vinculadas dos trabalhadores, arrecadar os recursos depositados pelos empregadores e viabilizar a execução dos programas de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana, estabelecidos conforme diretrizes do Conselho Curador do FGTS (CCFGTS).



Buscamos a plena execução do orçamento do fundo, elaborando estudos para a melhor distribuição dos recursos, e atuamos na prospecção de novos negócios e novos agentes financeiros dispostos a operar com o FGTS.

Em 2024, o CCFGTS aprovou a reprogramação do orçamento a ser investido nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura para o período de 2024-2027, conforme Resolução nº 1.104/2024, e a IN MCID nº 28/2024 regulamentou a alteração do orçamento entre as áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

De modo a proporcionar a execução do orçamento do FGTS no ano de 2024, o agente operador concedeu limite de crédito a um total de 21 agentes financeiros, sendo que 13 desses agentes contrataram operações de crédito com recursos do fundo.

O orçamento de 2024 destinou cerca de R\$ 151,6 bilhões para aplicação nas áreas de investimento, incluindo os descontos para a área de habitação.

O FGTS concede descontos nos financiamentos para aquisição de imóveis a famílias com renda bruta familiar até R\$ 4.400,00, ampliando a capacidade de pagamento do mutuário por meio da redução do valor das prestações e a quitação de parte do valor de financiamento. Quanto menor a renda do mutuário, maior o desconto concedido, fazendo com que as aplicações do FGTS cumpram efetivamente o papel social de levar moradia digna à população de menor renda. Somente em 2024, foram destinados R\$ 12 bilhões para esse fim.

Distribuição de resultados do FGTS

O Conselho Curador do FGTS aprovou, em 2024, a distribuição de parte do resultado auferido pelo FGTS em 2023, por intermédio da Resolução nº 1.099.

O valor de cerca de R\$ 15,2 bilhões foi distribuído nas 218,6 milhões de contas vinculadas de 130,8 milhões de trabalhadores, cujo saldo, em 31/12/2023, era de R\$ 564,2 bilhões. Em 2023, o lucro total somou R\$ 23,4 bilhões, sendo o maior em 58 anos de história do fundo.

Com a distribuição de resultado, a rentabilidade das contas vinculadas do FGTS no ano-base 2023 alcançou 7,78%. A distribuição de resultado gera benefícios ao trabalhador brasileiro, sem qualquer prejuízo aos programas financiados pelo fundo.

Os valores foram creditados proporcionalmente ao saldo existente nas contas vinculadas do FGTS em 31/12/2023. Esses valores ficaram disponíveis para saque, de acordo com as regras estabelecidas pela Lei nº 8.036/90, como nos casos de demissão sem justa causa, aposentadoria, saque-aniversário e término de contrato por prazo determinado, entre outras modalidades de saque.

FGTS Futuro

Disponibilizamos ao trabalhador de baixa renda, titular da conta vinculada do Fundo de Garantia, via aplicativo FGTS, a possibilidade de complementação da sua capacidade de pagamento por meio da caução de créditos futuros que se tornarem disponíveis nas contas do FGTS, objetivando a amortização, a liquidação ou o pagamento de parte das prestações do financiamento habitacional.

Novas regras para o financiamento habitacional

Enquanto agente operador do FGTS, implementamos importantes mudanças nas regras de concessão de financiamento na área de habitação, como:

- Aumento do desconto complemento (pagamento de parte do financiamento pelo FGTS) na Região Norte, com incremento entre 8% e 33% nos municípios maiores e de maior hierarquia urbana;
- Alteração nas regras de financiamento para imóveis usados;
- Criação das regras específicas para o programa do Governo Federal destinado a subsidiar (em até R\$ 40 mil) o financiamento de imóveis no Rio Grande do Sul para famílias com renda de até R\$ 8 mil, em virtude da situação de calamidade que ocorreu em 2024.

Apoio ao enfrentamento de calamidade

Habilitamos **603 municípios de diversas regiões do país** que foram atingidos por calamidades, por meio do Saque-Calamidade do FGTS. Os municípios com menos de 50 mil habitantes, conforme o Decreto nº 12.019, de 15 de maio de 2024, passaram a ser habilitados automaticamente, sem a necessidade de envio de documentos comprobatórios, e aos trabalhadores de tais municípios foi possibilitado o saque de forma simplificada, sem a necessidade do envio do comprovante de residência, o que conferiu maior agilidade ao processo de liberação do recurso.

Apenas no Rio Grande do Sul, foram 455 municípios, totalizando R\$ 3,7 bilhões em saques que beneficiaram mais de 1 milhão de trabalhadores. No Brasil, foram ao todo R\$ 4 bilhões liberados a 1,14 milhão de trabalhadores.

Para o Rio Grande do Sul, implementamos as medidas de suspensão do retorno de parcelas mensais das operações de crédito contratadas pelas instituições financeiras com recursos do FGTS nas áreas de habitação, saneamento, infraestrutura e saúde, visando amenizar os impactos financeiros na região, conforme a Resolução CCFGTS nº 1.088/2024.

O FGTS contribuiu para a recuperação dos municípios, e as medidas tiveram uma importância ímpar para os trabalhadores residentes em regiões afetadas.





O FGTS Digital representa uma nova forma de gestão integrada do processo de arrecadação do FGTS e tem como objetivo aperfeiçoar e simplificar a arrecadação, a prestação de informações aos trabalhadores e empregadores, a fiscalização, a apuração, o lançamento e a cobrança dos recursos do FGTS, de forma 100% digital, nos termos da Lei nº 8.036/1990.

O FGTS Digital permitiu a realização dos pagamentos pelos empregadores por meio do Pix CAIXA, proporcionando agilidade, segurança e simplificação em todo o processo, permitindo melhor gestão por parte dos empregadores e o acompanhamento e controle em tempo real pelos trabalhadores.

Além dos benefícios já listados, temos ainda a prestação de informações mensais realizadas de maneira unificada no ambiente do eSocial, contribuindo para a diminuição dos custos operacionais de empregadores e empresas de contabilidade.

Demais informações

Mais informações sobre o FGTS, inclusive sobre aplicações, legislação específica e prestação de contas, podem ser consultadas pelo site: <http://www.fgts.gov.br>

Prestação do serviço de ressarcimento do PIS-Pasep

Celebramos contrato de prestação de serviço com o Ministério da Fazenda que possibilitará aos trabalhadores que tinham saldo em cotas de PIS-Pasep solicitar o ressarcimento à União por intermédio da CAIXA. Os recursos do PIS-Pasep foram transferidos ao Tesouro Nacional, conforme o art. 121 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) e a Portaria Interministerial MTE/MF nº 02/2023, de 11/10/2023.

Varejo



Estratégia

Os nossos objetivos anuais são estruturados a partir do modelo de centralidade e relacionamento com os clientes, utilizando informações relativas às tendências de mercado e segregando a atuação entre segmentos de Varejo, Atacado e Governo, além de objetivos de canais e inovação, como forma de viabilizar a convergência de esforços para alcançar resultados sustentáveis.

A segmentação constitui um projeto estratégico destinado a aprimorar o relacionamento com os clientes por meio da atuação especializada dos gerentes de carteira, em conformidade com as diretrizes vigentes.

Em maio, criamos o Conselho de Clientes CAIXA com o intuito de exercer, na prática, a centralidade no cliente. Este é um projeto fruto de estudo de mercado e alinhamento às melhores tendências sobre Clientecentrismo e VoC – Voice of Customer (Voz do Cliente), além de ser uma ação inédita em nossa história.

- Composição: 42 clientes, sendo 9 clientes Pessoa Jurídica e 33 clientes Pessoa Física, que desempenham papel estratégico na identificação de melhorias, priorização de demandas e elaboração de soluções que atendam às necessidades reais dos clientes. Também participaram das dinâmicas 53 de nossos executivos
- Levantamos as principais ocorrências e reclamações de clientes nos canais
- Escuta ativa no Conselho de Clientes e no Conselho de Empregados

- Criamos as Diretrizes de Relacionamento com clientes PJ, que foram compartilhadas com todas as nossas áreas gestoras de produtos e serviços
- Com base em conceitos de boas práticas mercadológicas, estudos internos, e metodologias, definimos 16 personas em relação ao mercado pessoa física, considerando os quatro diferentes momentos de vida: jovem, jovem adulto, adulto e sênior

Conselhos realizados em 2024:

Experiência Digital e Atendimento – MAI 24 – Brasília/DF

Cartão de Crédito – JUL 24 – Belo Horizonte/MG

Empréstimo Pessoal – SET 24 – Salvador/BA

Empréstimo PJ – OUT 24 – Brasília/DF

Financiamento Habitacional – NOV 24 – Curitiba/PR

Estratégia Varejo Pessoa Física

Tendo como base a centralidade no cliente, implementamos o Modelo de Relacionamento com o Cliente de Varejo, que consiste na adequação do tamanho das carteiras vinculadas ao gerente de relacionamento, de modo a viabilizar o atendimento com excelência, personalização e resolubilidade, essenciais para o fortalecimento do relacionamento e engajamento deste público.

Destacamos o Eventograma Comercial CAIXA 2024, que estruturou as nossas principais iniciativas ao longo do ano, voltadas ao fortalecimento do relacionamento com os nossos clientes, permitindo a execução de diversas ações direcionadas a nichos prioritários:

Semana do Servidor Público:

Ação planejada com o objetivo de prospectar novos clientes e fortalecer o nosso relacionamento com os já existentes, observando os diversos perfis e momentos de vida. Durante o período, consideramos fatores como idade, renda e hábitos de consumo característicos do nicho para maior êxito nas abordagens e ofertas. Reforçamos a nossa imagem como um banco que valoriza e celebra os seus clientes servidores públicos, oferecendo benefícios exclusivos. Entre as principais iniciativas, destacaram-se condições promocionais em crédito, oportunidades diferenciadas em investimentos e facilidades para a negociação de dívidas.

Mês do Cliente CAIXA: realizamos, em setembro de 2024, a ação Mês do Cliente, uma iniciativa estratégica voltada para estreitar o nosso relacionamento com os clientes. Oferecemos condições especiais e benefícios exclusivos em diversos produtos e serviços, como linhas de crédito, investimentos, seguros e financiamentos. Marcamos presença nos canais digitais, como aplicativos, hotsites, redes sociais e e-mail, com comunicações personalizadas. O principal objetivo foi reforçar o compromisso em atender às necessidades dos nossos clientes, oferecendo soluções financeiras que fazem a diferença em diferentes momentos de suas vidas.

Blue Friday CAIXA (25 a 29/11): oferecemos condições especiais, incluindo empréstimos pessoais, linhas de crédito para apoio ao produtor rural, entre outros. A campanha foi divulgada por meio dos nossos canais Autoatendimento, IBC, Mobile, Hotsite CAIXA, redes Sociais, veículos de imprensa e nas páginas de viagens www.passageirodeprimeira.com.br e www.melhoresdestinos.com.br.

■ **Despesas de final e início de ano:** como última ação do Eventograma 2024, informamos os nossos clientes sobre as soluções que podem auxiliá-los na gestão de compromissos financeiros de fim e início de ano. Há alertas sobre despesas sazonais, facilitadores para o planejamento financeiro e a oferta de linhas de crédito, investimentos e iniciativas de educação financeira. O nosso foco é fortalecer o relacionamento com os nossos clientes por meio de suporte ativo, para que atravessem este período com mais tranquilidade e segurança. A campanha tem divulgação por meio dos nossos canais Autoatendimento, IBC, Mobile, Hotsite CAIXA, redes sociais, além dos veículos de imprensa.

No Mercado Varejo Pessoa Física, destacamos como objetivos de curto prazo, especificamente para os segmentos Singular e Private:

- Aumentar a base de clientes correntistas e engajados
- Atendimento especializado ao público de alta renda e investidores
- Impulsionar o nível de satisfação aos clientes em todos os canais (físicos, digitais e remotos)
- Manutenção e crescimento do volume sob gestão

Com enfoque no *suitability* e na personalização das ofertas em nossos canais, serviços, produtos e jornadas, adotamos como estratégia no segmento Singular a microsegmentação, levando em consideração o momento de vida do cliente, os interesses, as expectativas, as necessidades e os padrões de consumo.

A qualificação do atendimento para este público também passa pela expansão de nossa rede de atendimento especializada, com abertura de 97 Agências Digitais, totalizando 157 Agências Digitais na CAIXA, ampliando e qualificando ainda mais o atendimento remoto, levando comodidade aos clientes que podem optar por um atendimento junto ao seu gerente sem sair de casa, vivenciando jornadas remotas e com o conforto do atendimento humano.

Estratégia Varejo Pessoa Jurídica

No mercado Pessoa Jurídica, no ano alcançamos a marca de 3,7 milhões de clientes correntistas ativos.

Comprometidos em oferecer soluções inovadoras, com foco na necessidade de nossos clientes e no fortalecimento dos nossos indicadores de resultados, lançamos o Pacote de Relacionamento Digital PJ – MEI, oferecendo a abertura de conta digital e a contratação de produtos de crédito e seguridade com jornadas 100% digitais pelo App CAIXA Tem. Compõem o portfólio oferecido nesse pacote: conta digital, crédito PJ, credenciamento (Azulzinha) e Seguridade. Em 2024, 93 mil contas foram abertas, totalizando mais de R\$ 6,6 milhões em 1.673 contratações de crédito. No mesmo período, foram realizados mais de 19 mil credenciamentos.

Inauguramos a Mesa PJ, que passou a ser a principal ferramenta de customização de taxas de juros das operações de capital de giro e de investimento para os segmentos MEI e Micro e Pequenas Empresas. A partir da análise da reciprocidade (vigente e negociada), a ferramenta viabiliza a oferta de taxas mais atrativas para os clientes, aumentando a nossa competitividade.

Em setembro, lançamos estratégia dedicada para o nicho turismo e patrocinamos a Feira ABAV Expo, uma das maiores no país. O público participante, assim como os demais empresários do setor, fazem jus a taxas reduzidas e condições diferenciadas em produtos e serviços, como BCD – Bens de Consumo Duráveis e produtos CAIXA Pré-Pagos.

Capacitamos durante o ano 100% dos gerentes de carteira Pessoa Jurídica em todas as regiões do Brasil. Durante o treinamento, aprofundamos o tema Segmentação Varejo PJ. Houve também a apresentação sobre o painel de carteiras Pessoa Jurídica: seus principais indicadores, direcionadores estratégicos e funcionalidades.



Em relação ao segmento federal, há forte parceria com o MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em serviços públicos, a fim de apoiar a transformação digital no governo por meio de iniciativas como:

- Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD): participação ativa da CAIXA na geração de valor aos entes sub-nacionais quanto à implantação da ENGD por meio da consultoria aos entes federados e criação de produtos voltados à estratégia nacional, inclusive com a possibilidade de expansão do Processo Eletrônico Nacional – PEN com o SEI para estados e municípios, nos termos do Decreto nº 11.946/2024
- Assinatura eletrônica GOV.BR: uso da assinatura para formalização de contratos de financiamento habitacional, inicialmente habitação de interesse social
- Finisa Transformação Digital: linha de crédito CAIXA que apoia ações para a aquisição de equipamentos de informática, instalação de rede, conexões de fibra ótica, entre outros

Para o segmento Estados, a atuação foi focada em apoiar o desenvolvimento regional, fortalecendo a gestão pública e impulsionando políticas sociais e de infraestrutura.

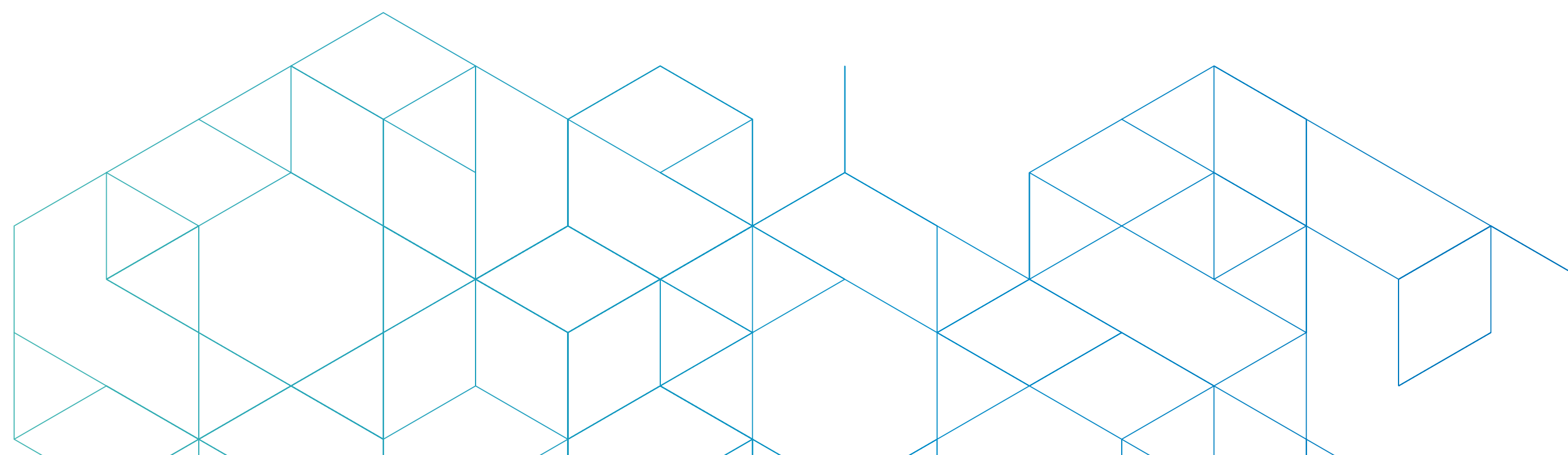
Para os segmentos de Municípios I, II e III, foram priorizadas as ações de recepção e apoio aos novos prefeitos e às prefeitas eleitos e reeleitos em 2024, contemplando:

- Abertura de contas eleitorais
- Cessão de espaços para equipes de transição
- Visitas institucionais
- Organização de 25 eventos estaduais para a recepção dos novos gestores eleitos, em parceria com a SRI – Secretaria de Relacionamento Institucional da Presidência da República e com as associações municipalistas

A migração dos segmentos de empresas estatais para o mercado governo tem por objetivo destacar a importância destes clientes, alinhando as necessidades financeiras ao seu controle e à sua finalidade pública.

Estratégia Agronegócio

Ao longo de 2024, marcamos presença em diversas feiras agropecuárias realizadas em diferentes regiões do Brasil, promovendo as nossas principais linhas de crédito rural. Destinadas a agricultores familiares, médios e grandes produtores, agroindústrias e cooperativas agrícolas, essas iniciativas tiveram como objetivo promover o acesso a condições de financiamento mais acessíveis, contribuindo para o desenvolvimento do agronegócio nacional, setor de suma importância e com grande participação no PIB brasileiro, com foco na geração de empregos e no incremento da riqueza do país.



Estratégia de dados CAIXA (EDC)

Acompanhando as tendências de mercado e em alinhamento aos movimentos de transformação digital, a nossa estratégia de dados tem como propósito de facilitar o acesso e uso de dados qualificados por meio de ambientes seguros e eficientes, impulsionando as estratégias negociais e a geração de resultados sustentáveis, mediante aplicação de inteligência analítica.

Quatro pilares sustentam a EDC, direcionando a nossa atuação para priorizar o fortalecimento da prática de compartilhamento de dados, desenvolvimento de capacidades para tratar, analisar, ler e interpretar dados, melhorando o uso e a análise de dados com a padronização da coleta e o tratamento, garantindo a sua qualidade. Esses pilares são:

- **Produtos e Serviços Orientados por Dados de Clientes**
- **Pessoas e Cultura**
- **Acesso e Tecnologias**
- **Qualidade**

Reduzimos a quantidade dos dados mínimos obrigatórios cadastrais para início, manutenção e renovação de relacionamento com clientes Pessoa Física. Também implementamos a identidade de gênero como procedimento de cadastro. Além disso, definimos novos fluxos para evitar prejuízo indevido no Cadastro Positivo.

A partir de informações externas, atualizamos 201 milhões de dados na nossa base cadastral, conferindo ganho em escala e primando pela segurança deste processo.

Alcançamos nas nossas ações de relacionamento mais de 120 milhões de clientes por meio de mais de 1.500 campanhas, com disparos de mais de 3,5 bilhões de ofertas em diversos canais, como WhatsApp, Apps, Internet Banking CAIXA, ATM e rede física.

Os modelos de análise de dados (*Analytics*) viabilizaram a identificação de tendências de comportamento e perfis de milhões de clientes PF e PJ, com destaque para os modelos de perfil de utilização de canais, de evasão de clientes e de apuração de renda presumida. Estes estudos proporcionaram o ajuste de estratégias e ações de relacionamento mais aderentes às necessidades dos nossos clientes.

Também fomentamos a cultura orientada por dados (*data-driven*) focada no cliente em toda a empresa, disponibilizando novas ferramentas de *Analytics* para as áreas comerciais e de estratégia da CAIXA.

Por meio da organização estratégica das informações decorrentes do *Open Finance*, viabilizamos casos de negócios para crédito, captação e oferta de produtos e serviços, apresentando aos clientes vantagens concretas em ampliar o seu relacionamento.

Uma cultura sólida e orientada à inovação é um alicerce que responde rapidamente às transformações do mercado, e, nesse sentido, implementamos quatro instrumentos de inovação para assegurar a adoção de novas soluções digitais e a oferta de serviços mais ágeis e eficientes à sociedade.

- Hub de inovação, denominado Espaço TEIA, que se propõe a ser um centro de referência em inovação aberta especializado em GovTech
- *Squad as a Service*, que consiste em equipes multidisciplinares dedicadas a experimentar novas soluções
- Chamada de *startups*, convidando empreendedores a apresentar soluções inovadoras para os desafios específicos do Banco
- *Sandbox*, ambiente que proporciona um espaço seguro para experimentação com maior tolerância ao erro

Estas iniciativas demonstram o compromisso da CAIXA em inovar, com ênfase especial nas abordagens que têm o potencial de gerar impactos transformadores no setor financeiro. A estratégia de inovação está evoluindo na implantação de soluções inovadoras com o objetivo de ampliar as receitas e reduzir os custos operacionais, bem como melhorar a experiência dos nossos clientes.

Resultados

Pix

No âmbito do Pix, nós nos mantivemos como uma das principais participantes do Arranjo Pix, com mais de 118 milhões de chaves Pix ativas. Em transações, superamos a marca de 9,7 bilhões de transações enviadas e recebidas no ano de 2024, com mais de R\$ 2,8 trilhões transacionados. Representando um aumento de 30% no número de transações e 32% em volume financeiro, em relação a 2023.

Conta Digital PJ MEI

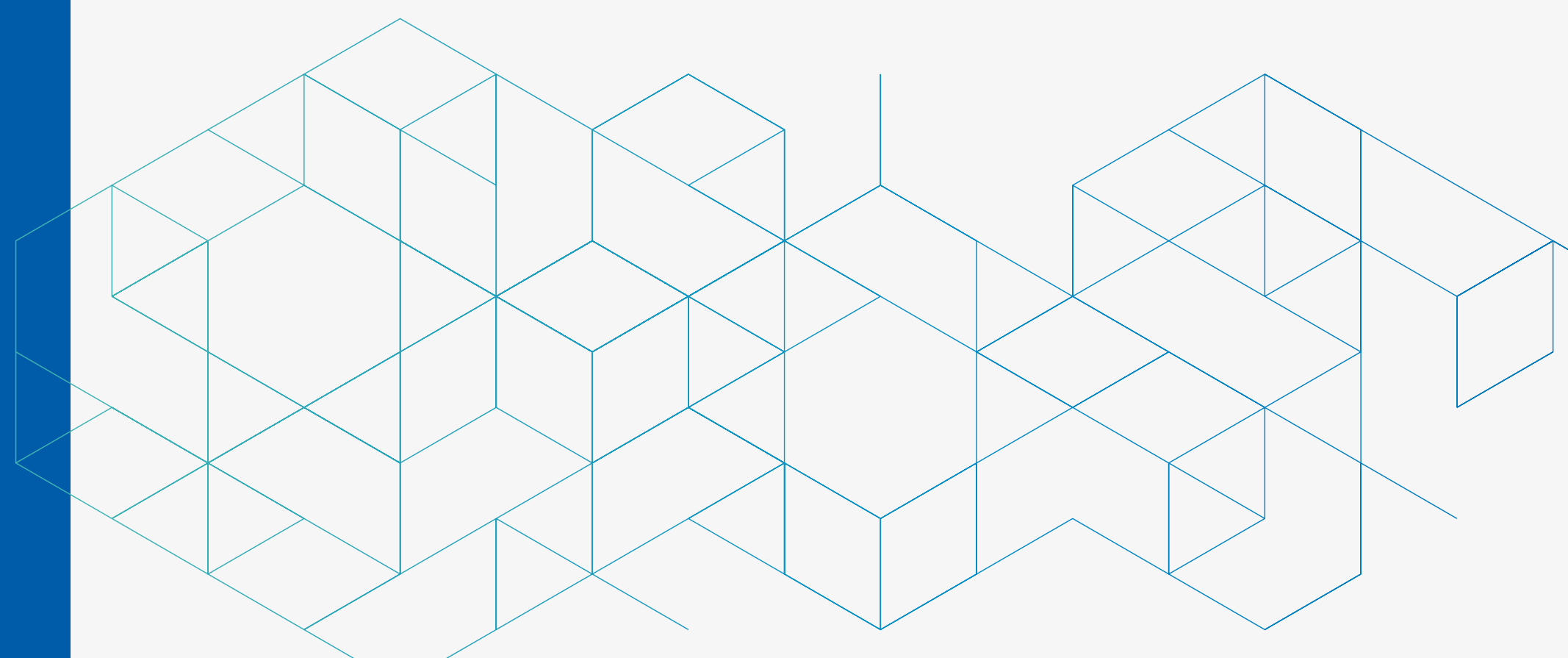
Lançamos um pacote de serviços digitais para os microempreendedores individuais (MEI). As soluções para atender às necessidades dos MEI começam pela Conta Digital PJ MEI, uma conta exclusiva no CAIXA Tem. O empreendedor não precisa ir até a uma agência do Banco, já que o processo de abertura da conta é 100% digital.

Cartões

Quanto ao cartão de crédito, apresentamos crescimento em linha com o mercado, conforme dados da ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) no último balanço do setor referente ao ano de 2024, com crescimento na ordem de 14,8% em comparação ao mesmo período de 2023, ante crescimento do mercado de 14,6%.

Como estratégia de cartões de débito, realizamos ações para incentivo da utilização em transações de compras e atuamos de forma contínua para inovação do produto visando melhorar a experiência do cliente, a exemplo da emissão do cartão físico aos beneficiários do Programa Pé-de-Meia, que, além de proporcionar a bancarização ao público jovem, com acesso aos nossos serviços e produtos, contribuiu para rejuvenescer e expandir a base de clientes. Aos beneficiários deste programa emitimos 575 mil cartões no ano de 2024.

Foi realizada também a iniciativa de entrega dos cartões de débito pré-impressos nas agências com perfil social, com alto fluxo de atendimento de beneficiários que recebem pagamento pelo App CAIXA Tem, especialmente nas cidades do Norte e Nordeste devido à dificuldade de acesso aos principais centros. Para essa iniciativa, emitimos cerca de 1,3 milhão de cartões, dos quais 580 mil foram vinculados à conta e entregues aos clientes. A entrega foi amplamente elogiada pelos clientes e pela rede de agências, pois contribuiu para agilizar o atendimento e forneceu aos clientes novas opções para movimentação da conta.



Open Finance

Foi um ano de grandes desafios e implementações regulatórias no Open Finance, focado em aumento do escopo de dados compartilhados. Unificamos padrões de segurança, garantindo maior interoperabilidade e robustez na conexão entre os participantes segurança, e promovemos inovações em pagamentos com Pix via Open Finance.

Atuamos ativamente junto à estrutura de governança do Open Finance com o objetivo de promover a inovação e construir um ecossistema robusto, que representa a nova era do sistema financeiro, impulsionando a autonomia financeira do cliente.

Para o próximo ano, os desafios aumentam, com a disponibilização dos serviços de vínculo de conta que possibilita pagamentos Pix de maneira simples, segura e prática, sem a necessidade de acessar canal digital, Pix automático por Open Finance e outros serviços em construção.



Investimos em infraestrutura de TI para suportar o aumento das transações financeiras realizadas por canais digitais e no aprimoramento de ferramentas antifraude, para orquestrar e validar as transações por meio de uma visão 360° do cliente. Estão sendo realizados também novos investimentos em modelos de negócios de pagamentos para 2025, tais como Pix Aproximação, Pix Recorrente e Pix Automático.

Conta Digital PJ MEI

Lançamos uma conta exclusiva para os microempreendedores individuais (MEI) no CAIXA Tem. A Conta Digital PJ MEI oferece soluções financeiras para atender às necessidades dos empresários, de forma simplificada e sem tarifas para transações digitais. Não há necessidade de ir a uma agência do Banco, já que o processo de abertura da conta é 100% digital.

Cartões



Como parte do programa de transformação digital, lançamos a carteira digital Apple Pay para os cartões Visa e Elo, e a carteira digital Google Pay para os cartões Visa.

Sustentabilidade

Possuímos no nosso portfólio de produtos para clientes Pessoa Física o produto energia renovável, destinado ao financiamento de sistemas de geração de energia elétrica fotovoltaica e custos de instalação. Além de retorno financeiro com redução de até 95% da tarifa mensal de consumo, os proprietários dos sistemas de geração de energia fotovoltaica residenciais percebem como valor social a contribuição para a sustentabilidade do planeta, um benefício não monetário dessa tecnologia que permite a geração de energia elétrica limpa e renovável.

Revisitamos toda a nossa jornada de contratação do produto Energia Renovável de forma a simplificar e digitalizar ainda mais o processo, ampliando os canais de relacionamento com os clientes, levando mais informação e autonomia na contratação do crédito. Além disso, o Banco está mais próximo dos seus parceiros comerciais para poderem ofertar um pacote de soluções mais robusto aos seus clientes.



Desenrola

Durante o período de vigência do programa, as nossas ações resultaram em R\$ 8,9 bilhões em dívidas negociadas, envolvendo mais de 588 mil clientes, de uma base total de 950,8 mil do público elegível (tanto na Faixa 1 quanto na Faixa 2).

No FAIXA 1, ofertamos descontos médios de 95,2% contra 85,4% de média do mercado, demonstrando melhores condições negociais aos clientes que renegociaram conosco, contribuindo para a imediata resolução do débito, a baixa da restrição juntos aos órgãos de proteção ao crédito e a retomada do poder de compra do cliente, além de fomentar a economia.

Microcrédito

Nós nos credenciamos junto ao Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional – MIDR para receber repasses de recursos dos fundos constitucionais do Norte – FNO e Centro-Oeste – FCO, iniciando-se essa parceria pela operacionalização das operações de Microcrédito Rural (PRONAF B), em decorrência das características dessas operações.

O acesso ao repasse dos fundos constitucionais viabiliza a operacionalização de linhas de microcrédito rural, por meio do credenciamento de empresas parceiras para atuação no Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO). O lançamento nacional ocorreu no dia 9/12/2024, e as primeiras contratações ocorreram no Quilombo Mel da Pedreira, em Macapá (AP).

Essas iniciativas refletem o nosso compromisso contínuo em promover o desenvolvimento econômico e social do Brasil, oferecendo soluções financeiras que atendam às necessidades dos nossos clientes e contribuam para um futuro mais sustentável e inclusivo.

Em continuidade à estratégia estabelecida no segundo semestre de 2023, reabrimos a linha de Microcrédito CAIXA Repasse, com objetivo de conceder crédito às entidades autorizadas a operar ou participar do PNMPO, nos termos da legislação e regulamentação em vigor, tendo investido mais de R\$ 300 milhões somente no ano de 2024.

Procred

Em 2024, lançamos o Procred, uma nova linha de crédito voltada para apoiar o desenvolvimento sustentável de micro e pequenas empresas. Esta iniciativa visa fornecer recursos para investimentos em inovação e sustentabilidade, auxiliando as empresas a se adaptarem às demandas de um mercado cada vez mais exigente em termos de responsabilidade ambiental e social.

Para mais informações, acesse: <https://www.caixa.gov.br/empresa/credito-financiamento/capital-de-giro/ProCred360/Paginas/default.aspx>



Crédito Rural

Em 2024, as ações para o crédito rural foram direcionadas para a manutenção da carteira e a melhoria qualitativa dos produtos ofertados, das quais podemos destacar importantes entregas que reforçam o nosso compromisso com o setor do agronegócio, consolidando ainda mais a nossa posição como uma das principais instituições financeiras do mercado. A seguir, apresentamos as principais entregas realizadas:

- **Fundos garantidores:** houve ampliação da oferta de créditos lastreados por fundos garantidores, incluindo o Fundo de Garantia de Operações (FGO), que fortaleceu a segurança e a confiança nas operações de crédito rural.
- **Prorrogação em canais remotos:** introduzimos a funcionalidade de solicitar a prorrogação de dívidas por canais remotos, como o WhatsApp, proporcionando maior comodidade e agilidade para os produtores rurais. Esta inovação simplificou o processo de prorrogação, tornando-o mais acessível e eficiente para todos os clientes.
- **Modelo simplificado de renegociação:** implementamos um modelo simplificado de renegociação de dívidas, facilitando a regularização de débitos e promovendo uma melhor gestão financeira para os produtores. Esse modelo possibilitou um atendimento mais ágil e descomplicado, adaptando-se às necessidades específicas do setor rural.

Estas entregas representam o nosso compromisso contínuo com a inovação e o suporte ao agronegócio, contribuindo para o crescimento econômico e a sustentabilidade do setor rural no Brasil.

Cartão de Débito

Iniciamos a emissão do cartão pré-impresso em aderência às boas práticas do mercado, proporcionando agilidade no atendimento e com foco em valorizar a experiência do cliente, em especial aos beneficiários de programas sociais, para movimentação do recurso.

As primeiras emissões foram direcionadas para atender a população afetada pela calamidade pública do Rio Grande do Sul e permitiram aos clientes acesso rápido aos benefícios e auxílios emergenciais, corroborando com o nosso papel em promover o desenvolvimento econômico e social, oferecendo suporte financeiro e logístico às pessoas em situação de vulnerabilidade.

As demais emissões foram direcionadas para agências com perfil social com alto fluxo de atendimento de beneficiários que recebem pagamento pelo App CAIXA Tem, em especial às cidades do Norte e Nordeste devido à dificuldade de acesso aos principais centros, para as quais emitimos cerca de 1,3 milhão de cartões, com mais de 580 mil foram vinculados à conta e entregues aos clientes. A entrega foi amplamente elogiada pela rede de agências, pois melhorou a experiência do cliente e contribuiu para agilizar o atendimento.

Enfrentamento à calamidade no Rio Grande do Sul

Nós nos solidarizamos com a situação das pessoas no estado do Rio Grande do Sul em forma a auxiliar naquele momento delicado ofertamos pausa de até 6 meses nas prestações dos contratos comerciais, além de carência de 6 meses e taxas reduzidas nos novos contratos de empréstimo.

Para os clientes de Penhor, foram dispensados os encargos por atraso das prestações e suspensos os leilões de joias no estado.

Rede de atendimento Varejo

Atuamos na definição de estratégias relativas à adimplência de crédito em atraso da Rede Varejo, compreendendo a elaboração e proposição de ações de recuperação de crédito considerando, entre outras variáveis, as condições negociais vigentes para os produtos de crédito, o perfil da carteira e do cliente, a situação da cobrança (administrativa, judicial) e condições externas, tais como as características regionais e os impactos de efeitos sazonais.

As nossas ações para a recuperação de créditos em 2024 passaram condições do **Desenrola**, programa do Governo Federal, e da campanha **Tudo em dia CAIXA**, uma iniciativa própria voltada à quitação de dívidas com descontos, definidos conforme a situação individual de cada contrato. As ações oportunizaram aos clientes a renegociação das suas dívidas em condições diferenciadas, promovendo dignidade financeira e reinserção econômica.

No ano de 2024, e no âmbito destas ações, registramos a renegociação de mais de R\$ 3,2 bilhões de valor de dívida original, abrangendo contratos de mais de 400 mil clientes.



Canais digitais

Para os nossos canais digitais (App CAIXA, Internet Banking e Gerenciador CAIXA Empresa), os números até o final do ano de 2024 foram:

- **42,5 bilhões de transações** transferências de valores, pagamentos, créditos, consultas
- **463 milhões de Pix por mês**, totalizando 5,6 bilhões de Pix no período
- **427 milhões de pagamentos de boletos**, concessionárias e outras modalidades de pagamento com ou sem barras
- **45 milhões de clientes** que utilizam os canais digitais rotineiramente
- **R\$ 4,1 trilhões** em valores movimentados pelos canais digitais

Como principais ações realizadas a fim de alcançar os números projetados, citamos:

- Abertura de conta digital para pessoa física no App CAIXA (em piloto)
- Expansão do App CAIXA (versão 5.0) para cerca de 20 milhões de clientes (50% dos clientes atuais do aplicativo)
- Nova jornada do CDC – simulação e contratação
- Plataforma de investimentos – Renda Fixa

- Contratação Giro CAIXA Fácil para Conta Corrente PJ
- Antecipação Saque FGTS Contratação 24 x 7
- Antecipação Benefício INSS – Calamidade
- Disponibilização de extrato e saldo consolidado e resumo do dia
- Notas de negociação para clientes PJ
- Consulta de valores bloqueados judicialmente
- Redirecionamento de Pix por Open Finance
- Desbloqueio de dispositivo mediante leitura de QR Code
- Pix com agendamento recorrente
- Novos serviços de habitação: termo de quitação, valores cobrados e inclusão em débito em conta



Jornada do App CAIXA Tem

Criamos uma estrutura chamada Box Cidadania Digital, modelo que trouxe a oportunidade de unir equipes multidisciplinares de desenvolvimento e negociais, compondo times (squads) estratégicos e temáticos para atuação de forma mais ágil, com objetivo de ser referência no ecossistema de cidadania e desenvolvimento sustentável. Como resultados alcançados dessa integração, podemos destacar diversas entregas no App CAIXA Tem que visaram à melhoria de jornada e segurança do canal e à disponibilização de soluções e programas governamentais:

- Facilitamos o acesso ao Programa Desenrola Brasil a partir do CAIXA Tem, o que impulsionou a quantidade de clientes que conseguiram acessar as ofertas de renegociação
- Implementamos também a distribuição digital do Programa Pé-de-Meia no CAIXA Tem, que conta atualmente com 3,9 milhões de estudantes que iniciam sua jornada financeira com a CAIXA
- Ajudamos ainda na distribuição digital do benefício Auxílio Reconstrução para as vítimas de enchentes no Rio Grande do Sul
- Disponibilizamos a Biometria Facial no CAIXA Tem, que contribuiu significativamente para a redução no volume de atendimentos presenciais nas Agências, bem como na melhoria da segurança digital do aplicativo
- Lançamos o pacote PJ MEI, com abertura de mais de **104 mil** contas de forma totalmente digital, fortalecendo a disponibilização de produtos e serviços digitais com vistas a propiciar o desenvolvimento de empreendedores

Maior rede de atendimento do Brasil

Nossos números

Trabalhamos para continuar presentes fisicamente em todo o Brasil. Inauguramos, em 2024, 12 unidades, sendo:

4 no Norte,
7 no Nordeste e
1 no Sul

Quase 100% dos municipais apoiados pela rede de distribuição física

Norte	
Agências	248
Lotéricas	781
Correspondentes	459

Centro-Oeste	
Agências	437
Lotéricas	1.154
Correspondentes	879

Sul	
Agências	873
Lotéricas	2.273
Correspondentes	1.738



Nordeste	
Agências	799
Lotéricas	3.152
Correspondentes	1.984

Sudeste	
Agências	1.901
Lotéricas	5.776
Correspondentes	3.600

26.054	Pontos de Atendimento
13.136	Lotéricas
8.660	Correspondentes Bancários
4.258	Agências e PAs

Atacado

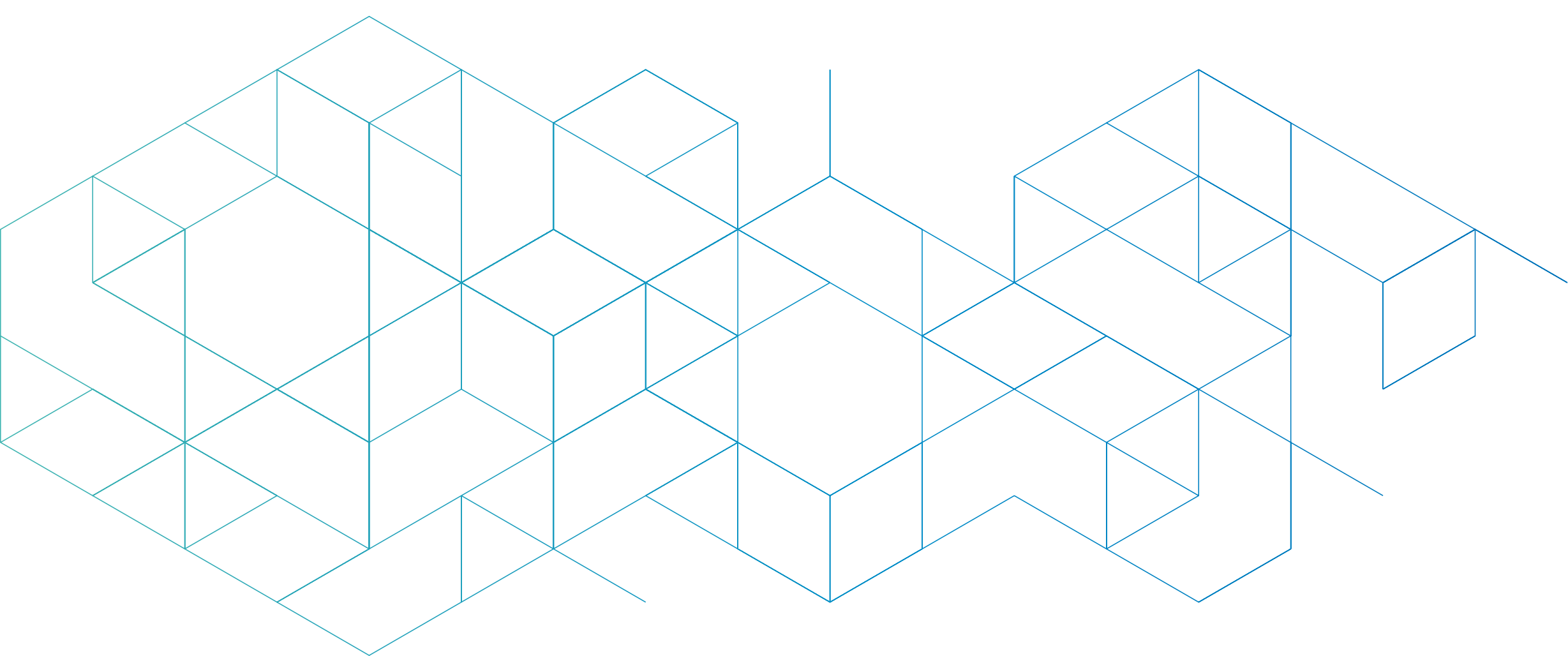


Desenvolvemos produtos e serviços para os clientes de atacado e gerimos as operações de Tesouraria.

Dentre os produtos desenvolvidos, destacamos as principais linhas de financiamento com foco em sustentabilidade ambiental e benefício social, com utilização de recursos do FGTS.

Estratégia

Revisamos a estratégia de clientes e canais atacado para proporcionar melhor direcionamento das ações dos gestores de produtos, serviços e processos, que permitirão o incremento da rentabilização com os clientes. Entre os meses de julho e agosto de 2024, ocorreu a revisão da estratégia de clientes atacado para o período 2024-2029 e primeira versão da estratégia de canais atacado 2024-2029, ambas aprovadas.



Resultados

Investimento ESG Ecoeficiência

A modalidade ESG Ecoeficiência, presente no Crédito Especial Empresa – Grandes Corporações – Investimentos, destina-se a financiar bens e projetos que demonstrem a sua contribuição para redução do impacto ambiental das atividades da empresa tomadora, a exemplo de sistema de aquecimento solar, reciclagem de resíduos, eficiência energética, controle de poluição da água, cujo grande diferencial é o financiamento de até 100% do valor do bem, quota esta exclusiva para esse tipo de bem/projeto. A modalidade obteve 13 projetos contratados em 2024, representando um valor de R\$ 20,5 milhões em exposição.

BNDES Giro – Emergencial RS

No mês de julho, em caráter emergencial, retomamos as contratações da linha BNDES GIRO – Pequenas e Médias Empresas, modalidade Emergencial RS – Garantia de FGI PEAC RS e modalidade Grandes Empresas – Emergencial RS. As contratações de operações de repasse BNDES estavam suspensas desde 2020, e a retomada, especialmente, no momento crítico que o Rio Grande do Sul estava passando, não só reforça o papel social da CAIXA, mas nos posiciona em condições de igualdade com o mercado. A linha é destinada a capital de giro para apoio financeiro às necessidades imediatas, tais como pagamento de folha e/ou fornecedores, recomposição de estoques e demais gastos para manutenção e/ou retomada das atividades afetadas pela calamidade no RS.

Em 2024, foram contratadas **322 operações**, representando um valor de **R\$ 1,0 bilhão**, sendo desse total R\$ 870 milhões com garantia do FGI PEAC RS.

FGI PEAC – modalidade de auxílio no RS

O FGI PEAC Solidário RS é uma operação de crédito voltada ao atendimento das necessidades das empresas localizadas nos municípios do estado do Rio Grande do Sul – RS afetados pela catástrofe climática ocorridas desde setembro de 2023.

Durante o ano de 2024, no âmbito do Atacado, 96 clientes acessaram a linha de crédito da CAIXA, totalizando 108 contratos e um volume financeiro de R\$ 377 milhões aplicados na região com o objetivo de recuperação da atividade econômica e manutenção dos empregos no estado.

O FGI PEAC Ação RS é uma operação de crédito voltada ao atendimento das necessidades das empresas localizadas no estado do Rio Grande do Sul – RS impactadas de forma indireta pelas fortes chuvas registradas em abril e maio de 2024 e que não se enquadraram na modalidade FGI PEAC Solidário RS. A operação vigorou até 5 de setembro de 2024, com um total de R\$ 8 milhões em operações contratadas.

CAIXA Hospitais e CAIXA Giro SUS

São produtos de crédito destinados às Santas Casas e aos hospitais, filantrópicos e não filantrópicos que prestam serviços aos Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 2024, apoiamos 139 hospitais por meio da geração de R\$ 1,4 bilhão em operações de crédito para livre utilização, com prazo de até 120 meses para pagamento. Ao fim do ano, as linhas contemplavam 464 hospitais atendidos, com um volume de crédito ativo de R\$ 5,3 bilhões de exposição.

Tesouraria

Os resultados alcançados no ano com receita de prestação de serviços superaram a marca de R\$ 2,1 bilhões, distribuídos, principalmente, nos serviços:

- Arrecadação de contas - **R\$ 1,07 bilhão**
- Cobrança bancária - **R\$ 473,7 milhões**
- Concessão de crédito e estruturação de operações - **R\$ 319,6 milhões**
- Débito automático - **R\$ 188,3 milhões**
- Convênios de pagamentos - **R\$ 60,5 milhões**

No âmbito das operações de Tesouraria, a alta administração da CAIXA definiu como objetivo a manutenção da carteira de TVM – Títulos e Valores Mobiliários na ordem de R\$ 290 bilhões, com uma variação máxima de 15%, para mais ou para menos. Ao final do ano, a Tesouraria cumpriu o objetivo definido, mantendo R\$ 291,4 bilhões em carteira (categorias I e II).



Resultados rede de atacado

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

No segmento Corporativo, destacamos a geração de R\$ 22,5 bilhões em crédito habitacional para pessoas jurídicas, representando um crescimento de 60% em relação ao ano anterior. Demonstrando, assim, a sua capacidade de impulsionar grandes projetos e contribuir significativamente para o desenvolvimento urbano.

No segmento de Médias Empresas, apresentamos no ano de 2024 evolução na consolidação da rede de atendimento do atacado. Em 2019, a carteira possuía o volume de R\$ 12,8 bilhões em crédito, expandindo para R\$ 32,7 bilhões em dezembro de 2023 e R\$ 44,6 bilhões em dezembro de 2024, representando um crescimento de 155% de 2019 a 2023 e um aumento de 36% em 2024.

Em 2024, encerramos o ano com uma carteira total de R\$ 44,6 bilhões, sendo R\$ 31,1 bilhões da carteira comercial (70%), R\$ 4,2 bilhões da carteira agro (9%) e R\$ 9,3 bilhões da carteira habitacional (21%).

Financiamos a produção de 163.058 unidades habitacionais, das quais 51.644 foram financiadas pela CAIXA para as famílias brasileiras, contribuindo significativamente para redução do déficit habitacional do país.



No Banco de Investimento, alcançamos R\$ 9,45 bilhões encarteirados, um crescimento de 46,87% em relação a 2023. Implementamos um plano de atuação no setor de Construção Civil, apoiando construtoras e incorporadoras na captação de recursos. Essa iniciativa promoveu a democratização do acesso ao mercado de capitais, conectando empresas de todas as regiões do Brasil com investidores.

Em 2024, foram estruturadas quatro operações de Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI), totalizando R\$ 360 milhões, com parte dos recursos encarteirados pela CAIXA e parte distribuída a investidores profissionais. A iniciativa tem grande potencial de expansão em 2025.

Na recuperação de crédito do atacado tivemos, resultados históricos que impulsionaram a sustentabilidade dos resultados da CAIXA em 2024. Recebemos quase R\$ 3,32 bilhões em volume financeiro, dos quais R\$ 2,69 bilhões referem-se à recuperação de créditos em atraso, antes do prejuízo, e R\$ 633,10 milhões de recuperação créditos em prejuízo. O crescimento dos resultados de recuperação de crédito no atacado ano a ano demonstra a evolução dos processos, das estratégias e da adequação das reestruturações e negociações com os grandes clientes.

Os impactos positivos deste resultado são significativos:

Fortalecimento financeiro: o aumento expressivo na receita e no lucro líquido fortaleceu a nossa saúde financeira, permitindo novos investimentos e expansão.

Desenvolvimento urbano: contribuímos de maneira significativa para o desenvolvimento urbano, financiando grandes projetos que impulsionam a economia e melhoram a qualidade de vida nas comunidades onde atuamos.

Operações bancárias

Atuamos na coordenação, no controle e na inovação dos nossos processos bancários. No ano, executamos diversos projetos e desenvolvemos iniciativas que melhoraram a jornada do usuário.

Modernização numerário

Implementamos o projeto de transformação da gestão de numerário, que visa à desoneração da rede, à promoção do digital, ao foco no cliente interno e à mitigação de riscos financeiros. O projeto tem como pilares a alteração da jornada do usuário com a criação de aplicativo para a conferência de numerário, bem como a realização de piloto para a conferência terceirizada nas agências e bases de tesouraria.

O objetivo do ano foi estabelecido pela entrega do redesenho do fluxo e implementação da nova jornada para a conferência de numerário nas agências (Novo Confe).

Utilização da Esteira Digital

A Esteira Digital disponibiliza aos nossos clientes e à população brasileira acesso a experiências digitais para diversos produtos, serviços e programas sociais.

Projetos

Novo Confe

Pautado na tríade **Eficiência Operacional, Inovação e Centralidade do Cliente**, 2024 apontou que inovar não é apenas adotar novas tecnologias, mas sim criar soluções que transformam a experiência dos nossos clientes e colaboradores também.

Lançamos o Novo Confe, um aplicativo moderno e disruptivo para a conferência do numerário da CAIXA custodiado nas Agências. A nova solução, mais ágil e flexível, trouxe a simplificação do fluxo operacional do processo de conferência de numerário, com a consequente desoneração dos nossos empregados, preservando, sobretudo, a segurança, mitigação de fraudes internas e redução de prejuízos financeiros à CAIXA.

Tivemos como resultado um aumento de 12% na realização das conferências de numerário obrigatórias, além de reduzir o tempo dispendido com a execução do processo em até 2 (duas) horas diárias.



Disponibilizamos R\$ 2,56 bilhões de numerário em espécie nas Agências e nos caminhões no estado do Rio Grande do Sul, com atuação da CAIXA para utilização do corredor humanitário em Porto Alegre pelas transportadoras de valores, viabilizando os saques dos benefícios sociais liberados pelos Governos Federal e Estadual e a consequente garantia da dignidade aos cidadãos atingidos pela calamidade pública.





Fundos de investimento

Prestação de serviço de administração fiduciária de fundos de investimento



Somos registrados perante a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e autorizados a prestar os serviços de administração e gestão de carteiras de valores mobiliários, conforme o Ato Declaratório CVM nº 3.241, de 4 de janeiro de 1995, e de acordo com a Resolução CVM nº 21, de 25 de fevereiro de 2021.

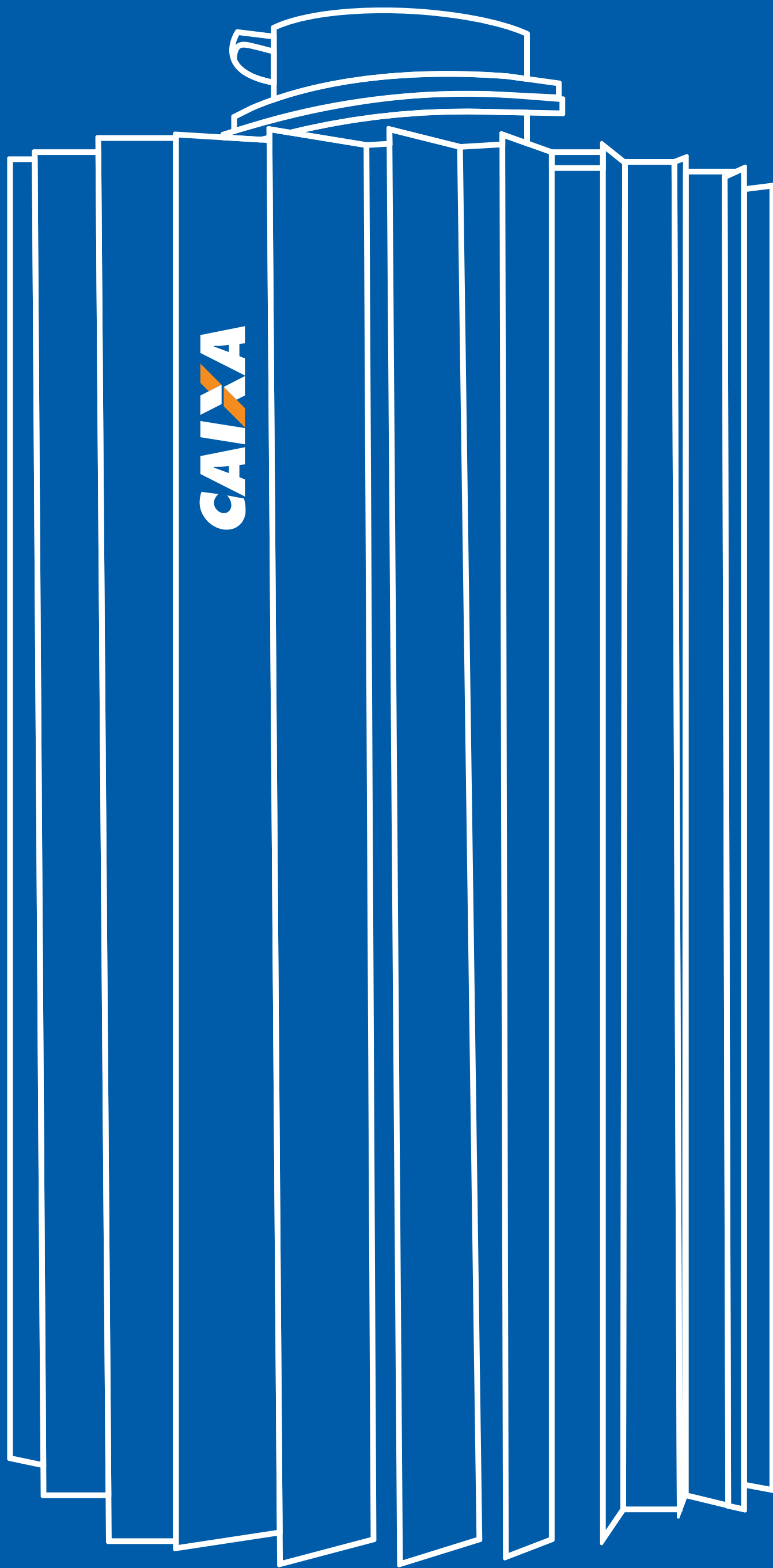
Em dezembro de 2024, administrávamos aproximadamente 500 fundos de investimento, abrangendo diversas classes e perfis de investidores, com um patrimônio líquido na ordem de R\$ 626 bilhões em recursos administrados, de acordo com os critérios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima).

Somos o quinto maior administrador de fundos de investimento no mercado doméstico, com participação de 7%, destacando-se no segmento de renda fixa, com participação de 11%, terceira maior administradora da classe.

No segmento de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), somos o segundo maior administrador, com uma representatividade de 37%. Também ocupamos a segunda posição nos segmentos de Varejo e Poder Público, com participações de 21% e 16%, respectivamente, e a terceira posição no segmento de Entidades Fechadas de Previdência Complementar Empresas Públicas (EFPC), com 21% de representatividade.

Em 2024, enfrentamos o desafio de adaptar nossos Fundos de Investimento às alterações trazidas pela Resolução CVM nº 175, de 23 de dezembro de 2022. As adaptações obrigatórias que entraram em vigência em 1º/4/2024 foram concluídas com sucesso, e estamos em processo de implementação das obrigações que deverão estar vigentes a partir de 30/6/2025, conforme a Resolução CVM nº 200, de 12 de março de 2024.

Priorizamos a melhoria contínua da experiência dos clientes nos canais digitais e internos de distribuição de fundos de investimento e implementamos aprimoramentos na jornada de fundos de investimento. Além disso, revisamos e otimizamos processos operacionais para elevar a segurança e qualidade na prestação de serviços de Administração Fiduciária de Fundos de Investimento.



Atividades de gestão de fundos de investimento

Atuamos na gestão dos Fundos Exclusivos, Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), Carteira Administrada do FGTS e do Fundo de Desenvolvimento Social, totalizando um patrimônio líquido na ordem de R\$ 218 bilhões em recursos geridos, em dezembro de 2024.

Os Fundos Exclusivos geridos por nós possuem como cotistas exclusivamente Fundos Garantidores. Os Fundos Garantidores são constituídos por meio de legislação, possuem estatuto próprio e têm por finalidade atender às necessidades dos entes federativos.

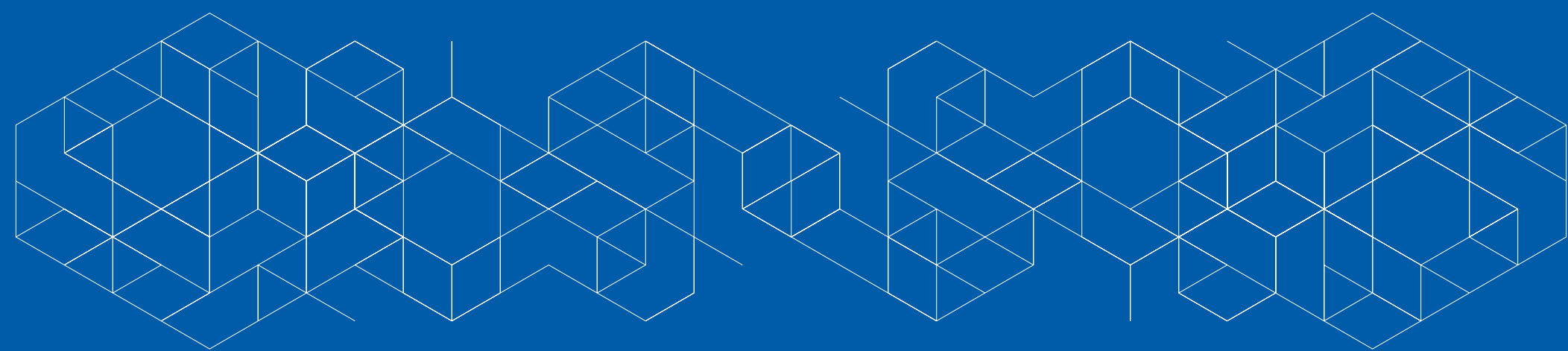
O FI-FGTS encerrou o exercício de 2024 representado por diversos investimentos nos setores de energia, ferrovia, hidrovias, saneamento e portos. Em termos de rendimentos financeiros, é importante destacar que, ao longo de sua existência, os investimentos da carteira do FI-FGTS já retornaram para o fundo aproximadamente R\$ 33,5 bilhões na forma de pagamento de juros, amortizações, distribuições de dividendos, dentre outros, sem considerar os rendimentos das disponibilidades. Parte desses recursos que retornaram ao FI-FGTS foi reinvestida em novos projetos que contribuem para a geração de emprego e renda, e para o desenvolvimento do país.

No âmbito da operação do Porto Maravilha, por meio do CAIXA Fundo de Investimento Imobiliário Porto Maravilha, veículo investido do FGTS, pode-se destacar a continuidade das ações para aumentar a atratividade dos imóveis do fundo, com a demolição de todas as estruturas antigas e regularização de todas as pendências de tributos remanescentes.

Realizamos o processo de tomada pública para vendas de ativos do FII PM, com a concretização da venda em valores superiores ao patamar esperado e proporcionando o lançamento de mais 2.300 unidades na região. Um dos ativos estressados do fundo (onde existia uma construção inacabada) foi também vendido, e o seu lançamento (de mais de 1.700 unidades) já teve 98% das vendas realizadas, consolidando o Porto como um novo polo do mercado imobiliário do Rio de Janeiro, cumprindo o objetivo de potencializar o desenvolvimento urbano e imobiliário da região e seguindo com a recuperação das condições econômicas e patrimoniais do fundo.

Já para 2025, os principais desafios são:

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



Pessoas



Capital humano

Cuidamos do nosso capital humano e promovemos a gestão e o desenvolvimento de pessoas por meio de diversos programas e ações que permitam ter uma equipe qualificada.

Contamos com um quadro de empregados capacitado e diverso, que reflete a pluralidade do povo brasileiro:



83,3 mil
empregados

44,7% são mulheres

28% são negros

45% dos cargos de liderança
são ocupados por mulheres

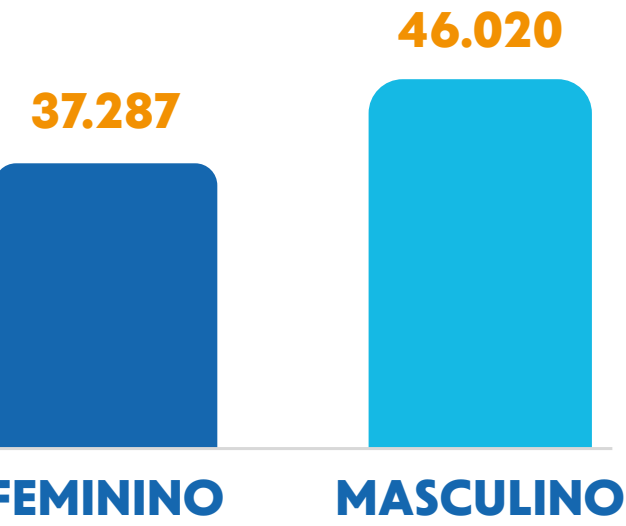
23,3% dos cargos de liderança
são ocupados por negros

5% são empregados PcD

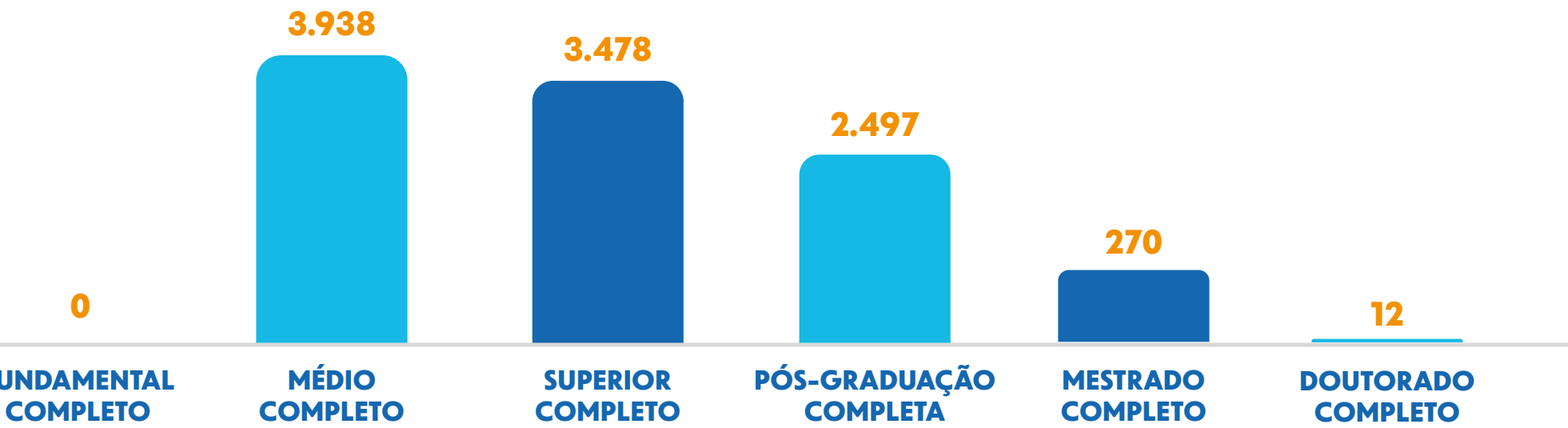
R\$ 60,4 milhões investidos
em capacitação

3,3% de absenteísmo

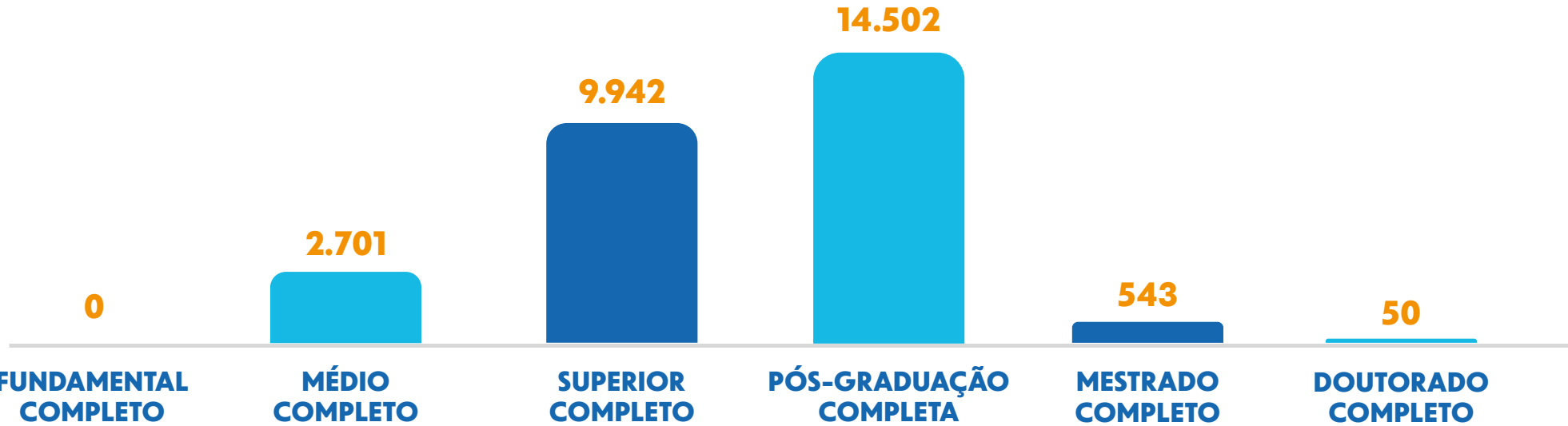
Por gênero



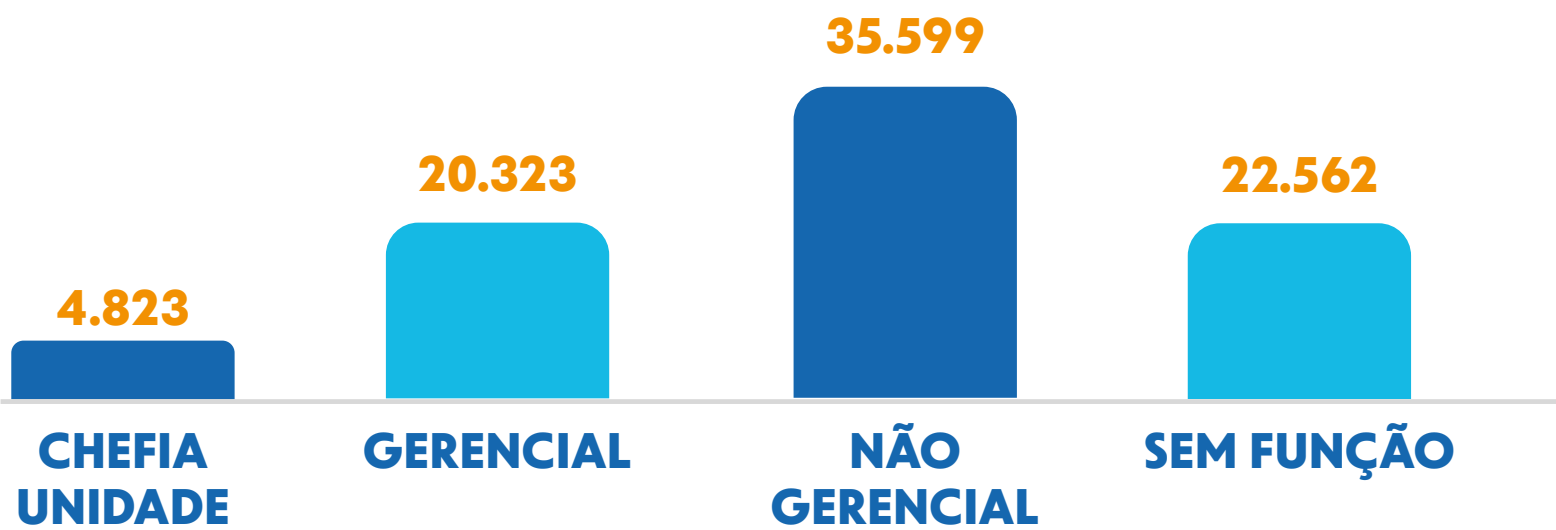
Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade ATÉ 04 ANOS



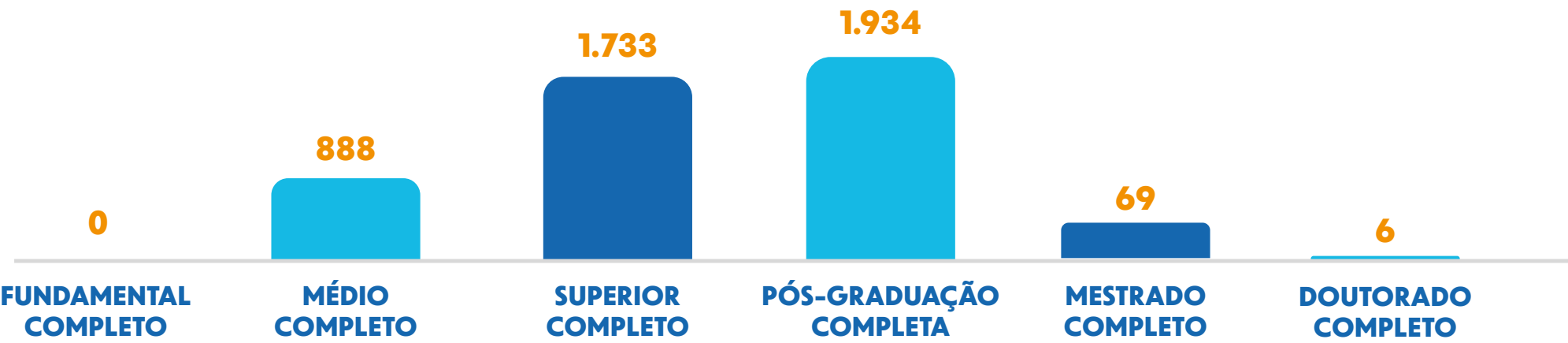
Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade DE 10 A 14 ANOS



Tipo de função gratificada

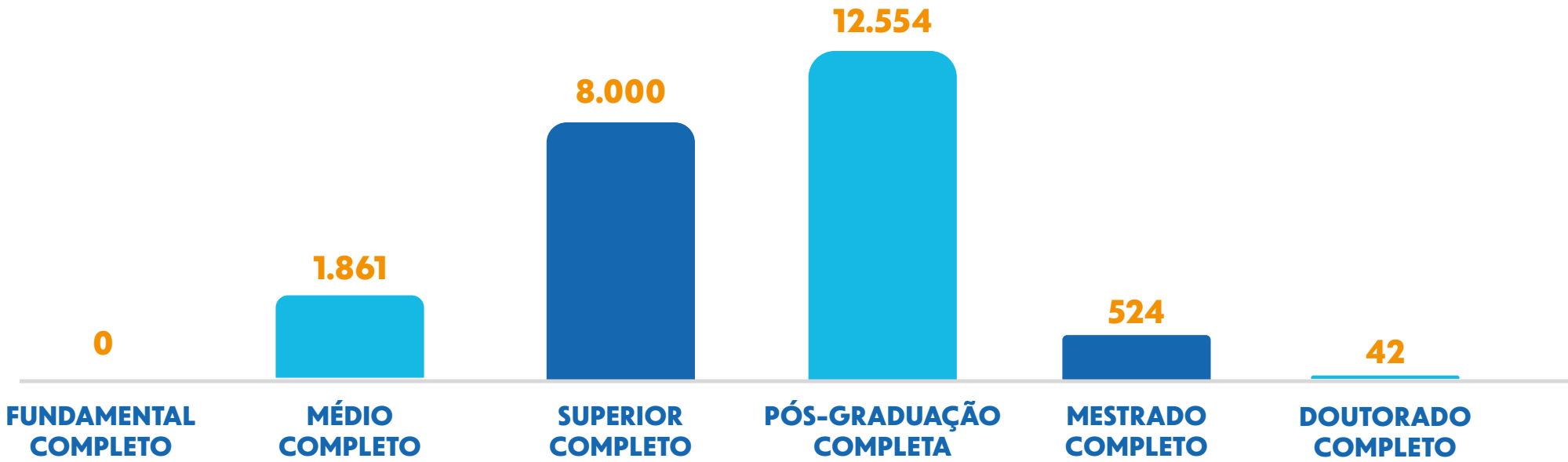


Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade DE 05 A 09 ANOS

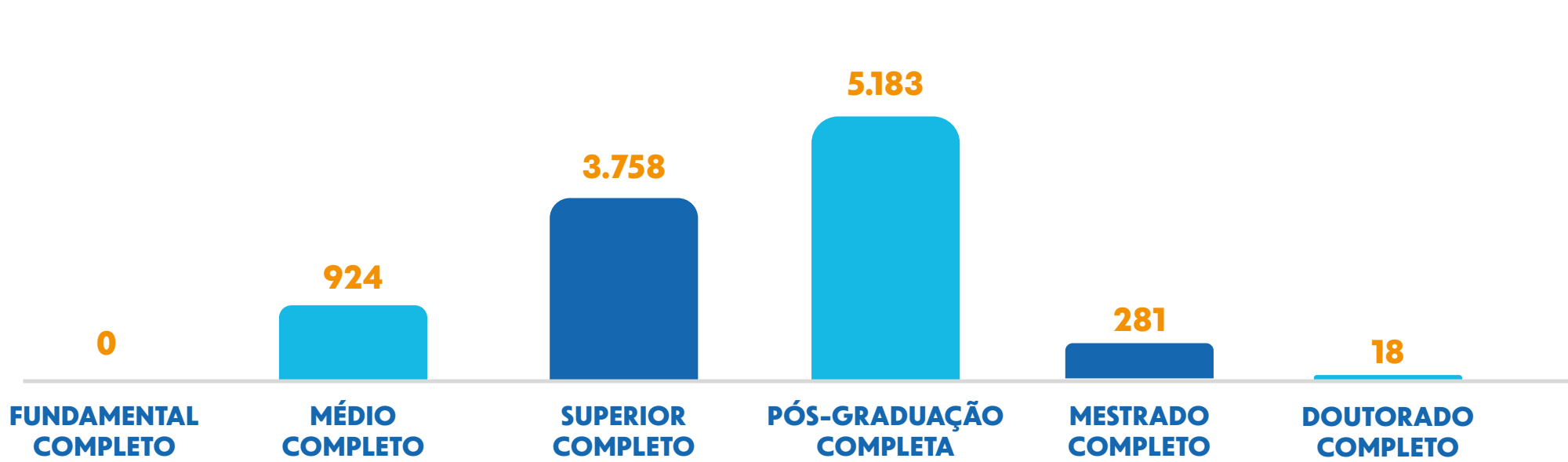




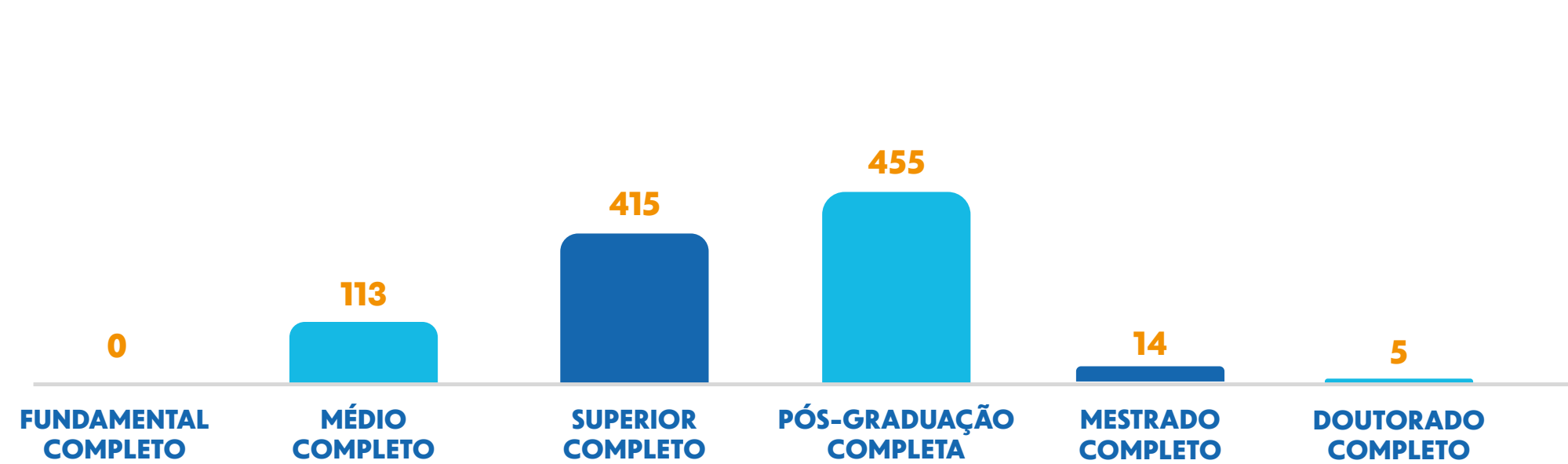
Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade
DE 15 A 19 ANOS



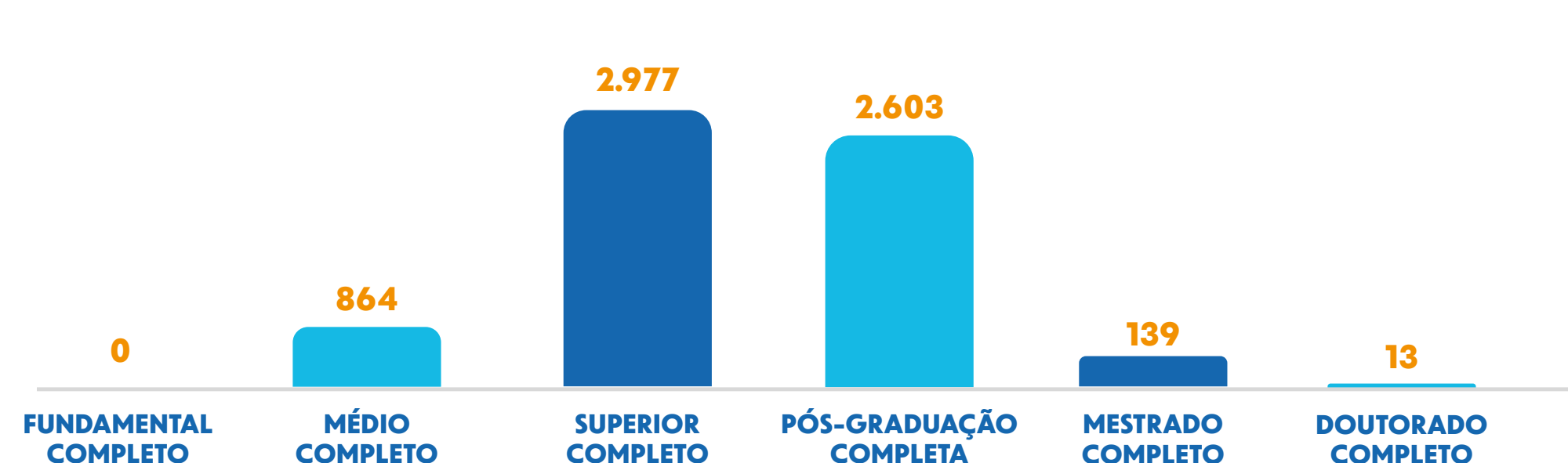
Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade
DE 20 A 24 ANOS



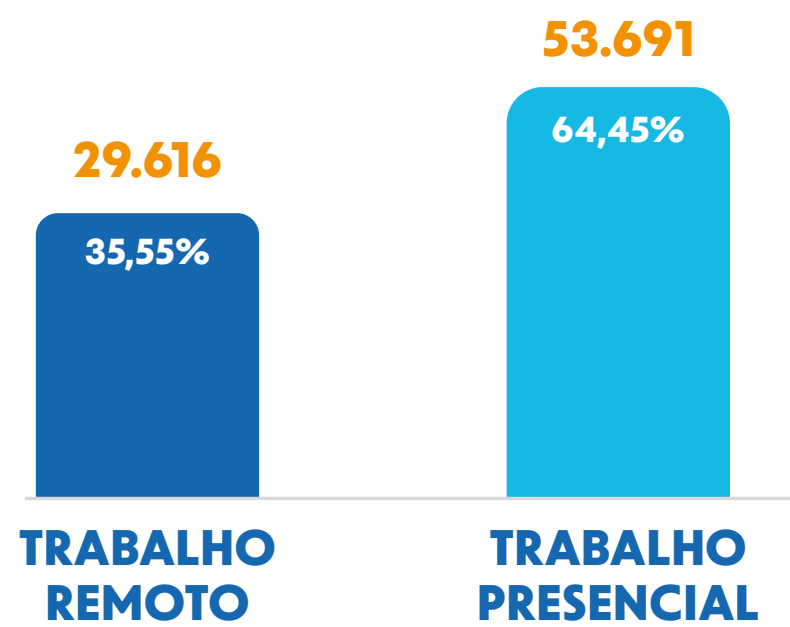
Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade
DE 25 A 29 ANOS



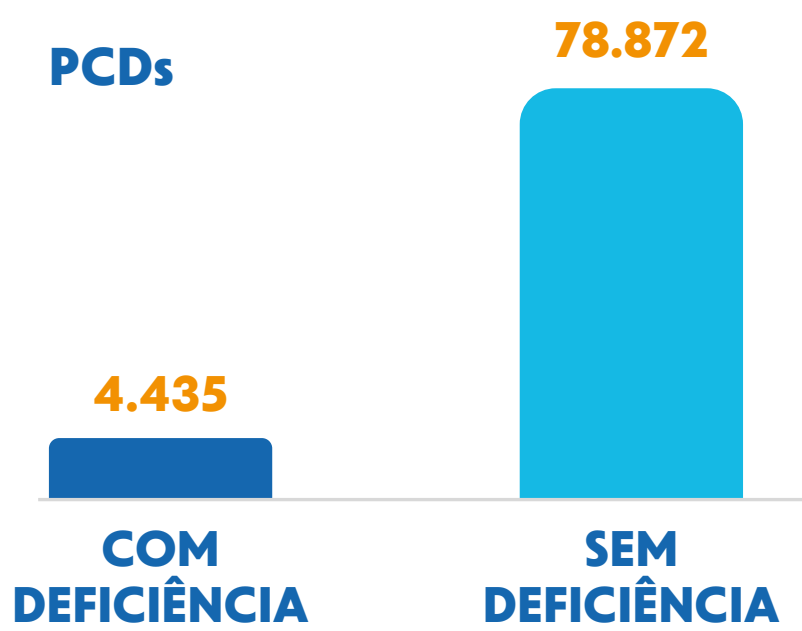
Tempo de serviço na CAIXA por grau de escolaridade
A PARTIR DE 30 ANOS



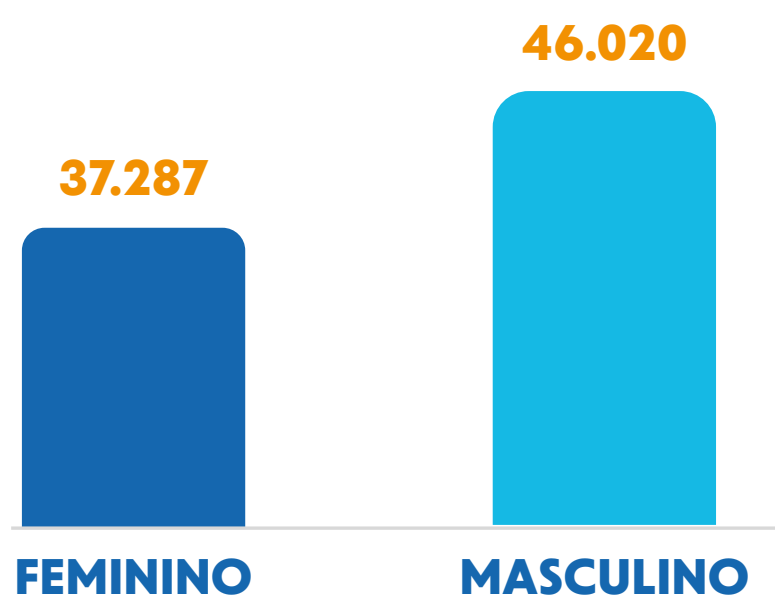
Percentual em trabalho remoto



(*) são considerados todos os empregados que tiveram no mínimo 1(um) dia de aditivo para o trabalho remoto assinado no sistema.



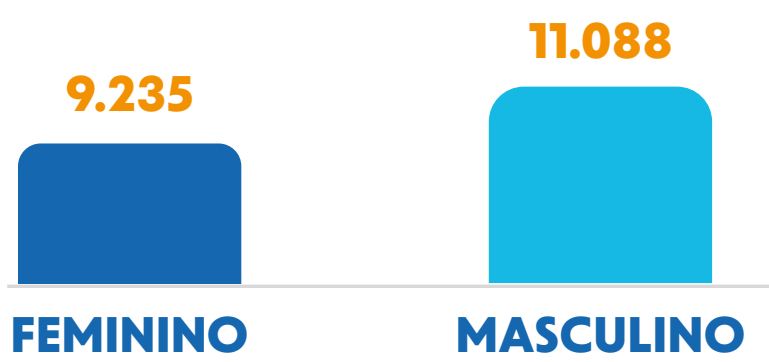
Tipo de função gratificada por gênero:
TOTAL GERAL



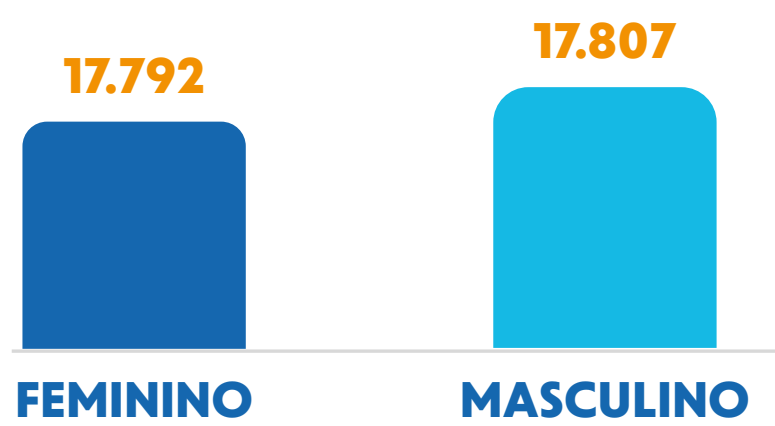
CHEFIA UNIDADE



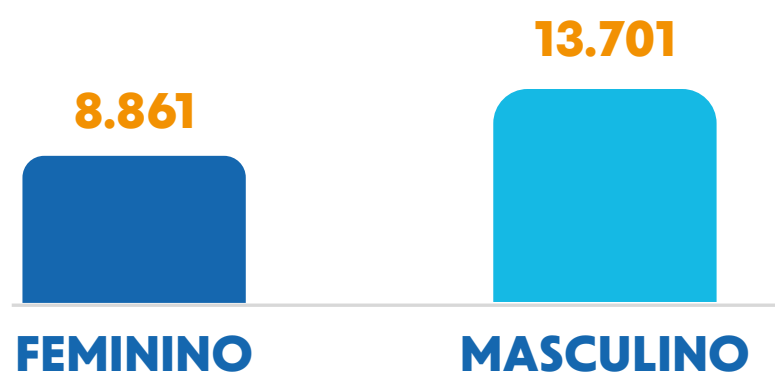
GERENCIAL



NÃO GERENCIAL



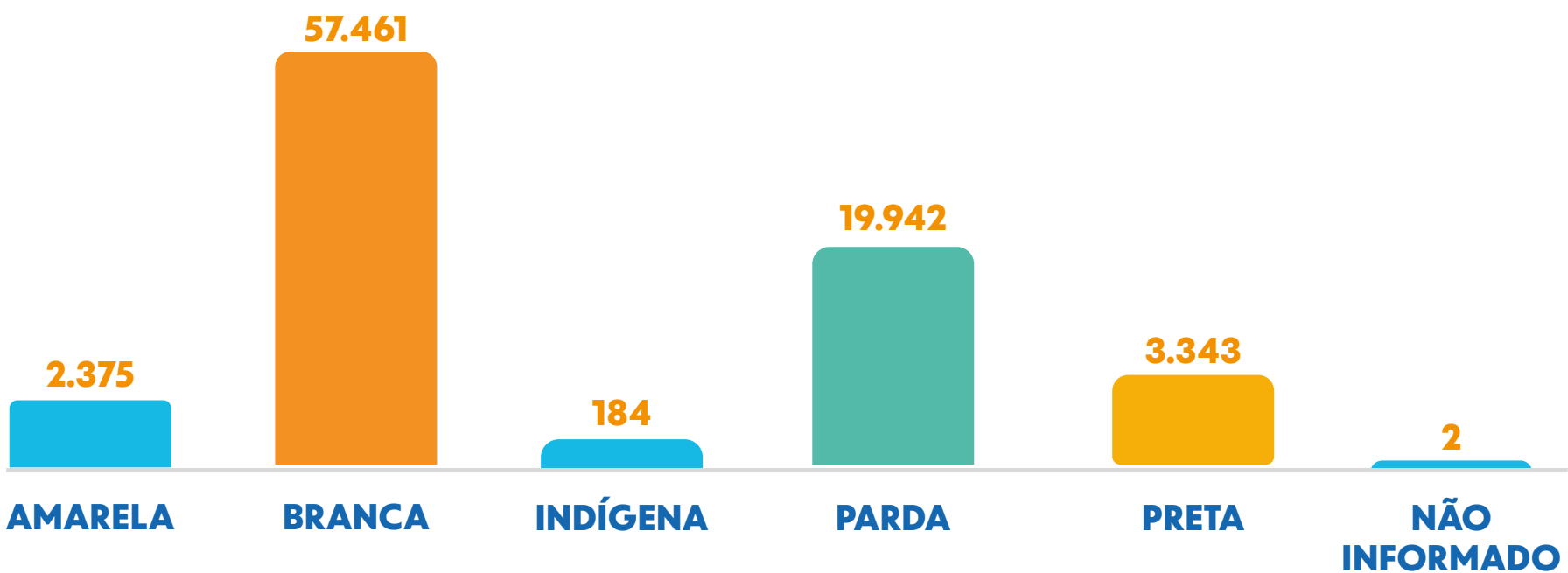
SEM FUNÇÃO



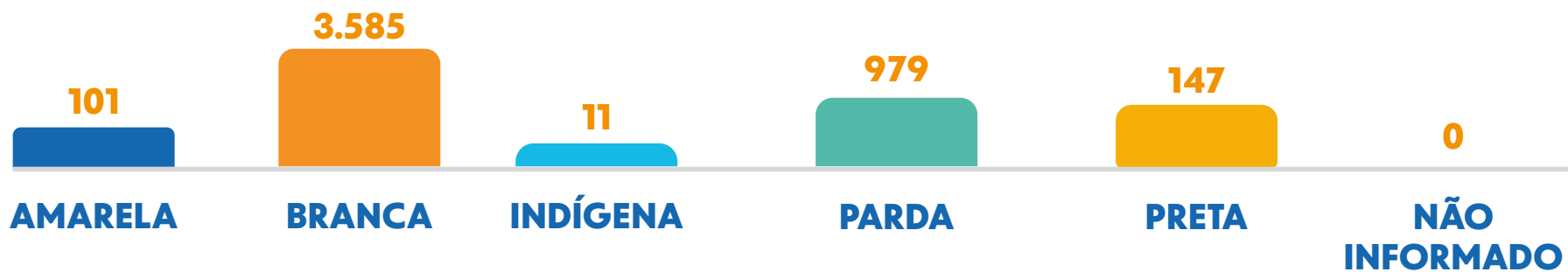


Tipo de função gratificada por raça/cor

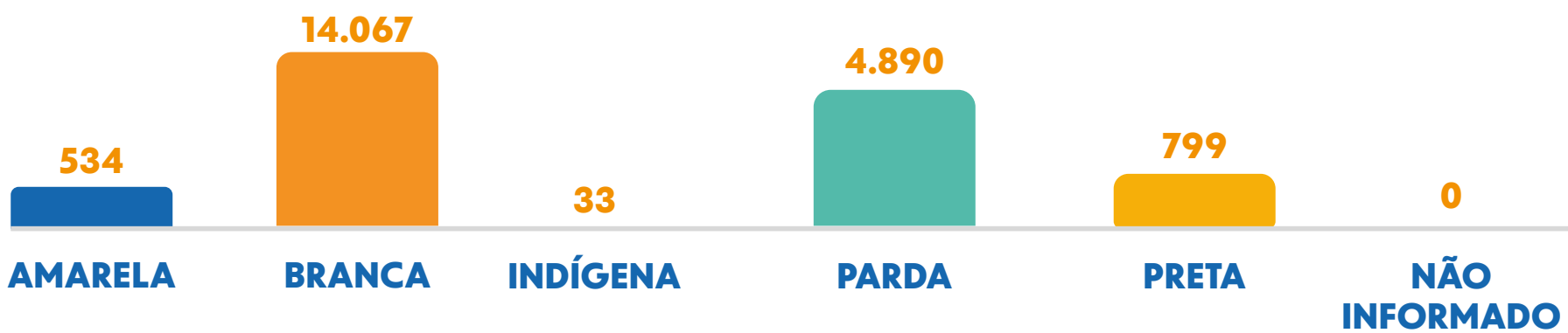
TOTAL GERAL



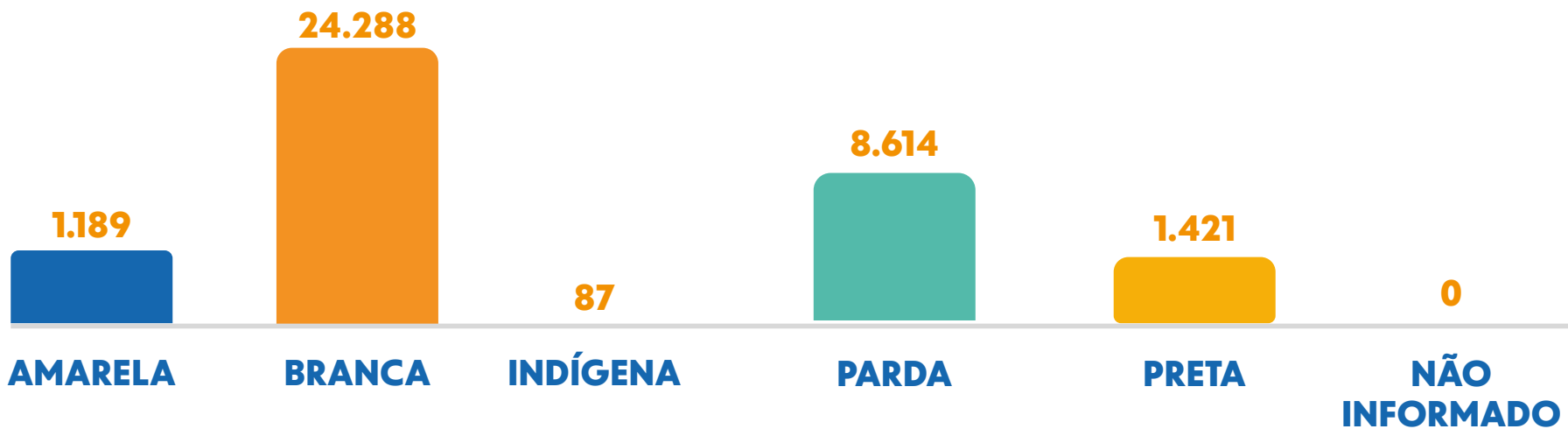
CHEFIA UNIDADE



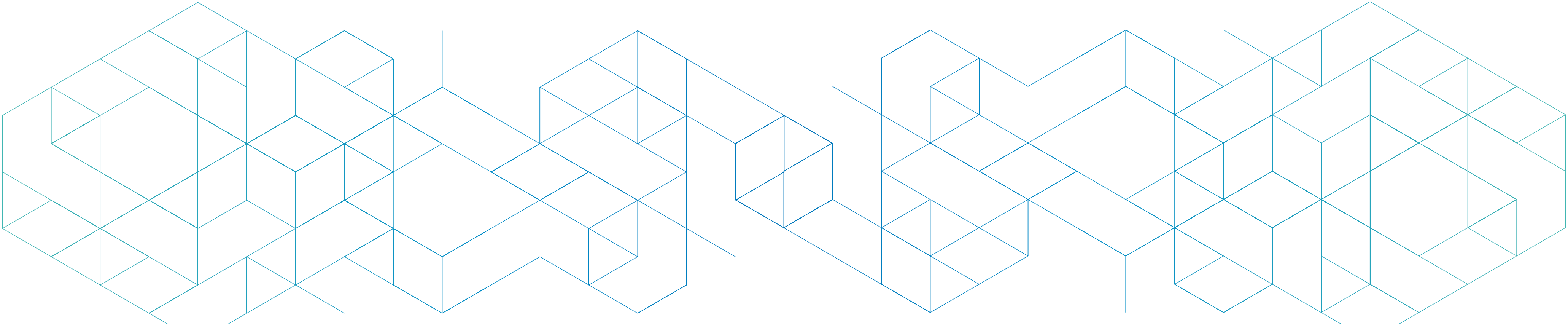
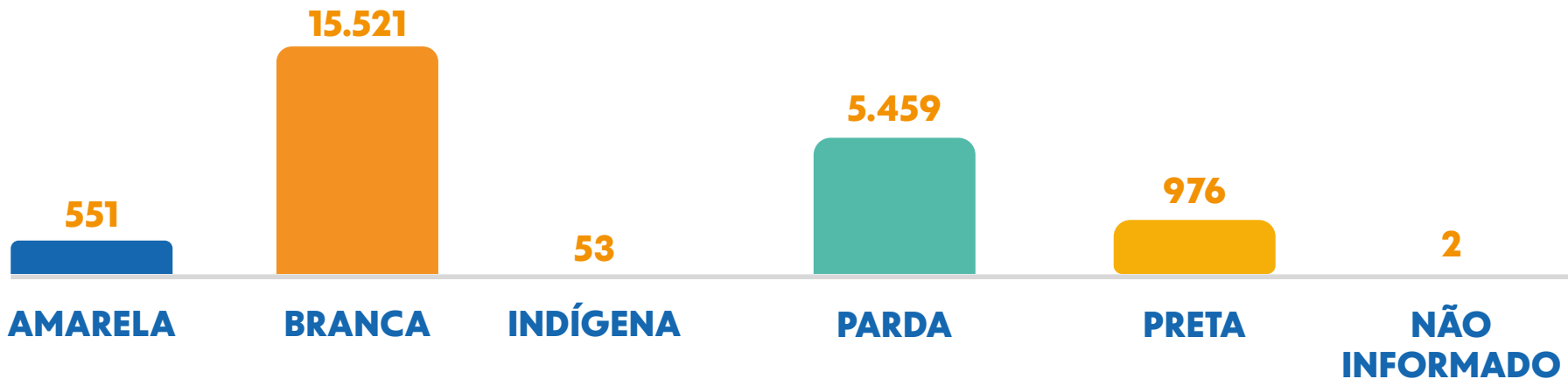
GERENCIAL



NÃO GERENCIAL

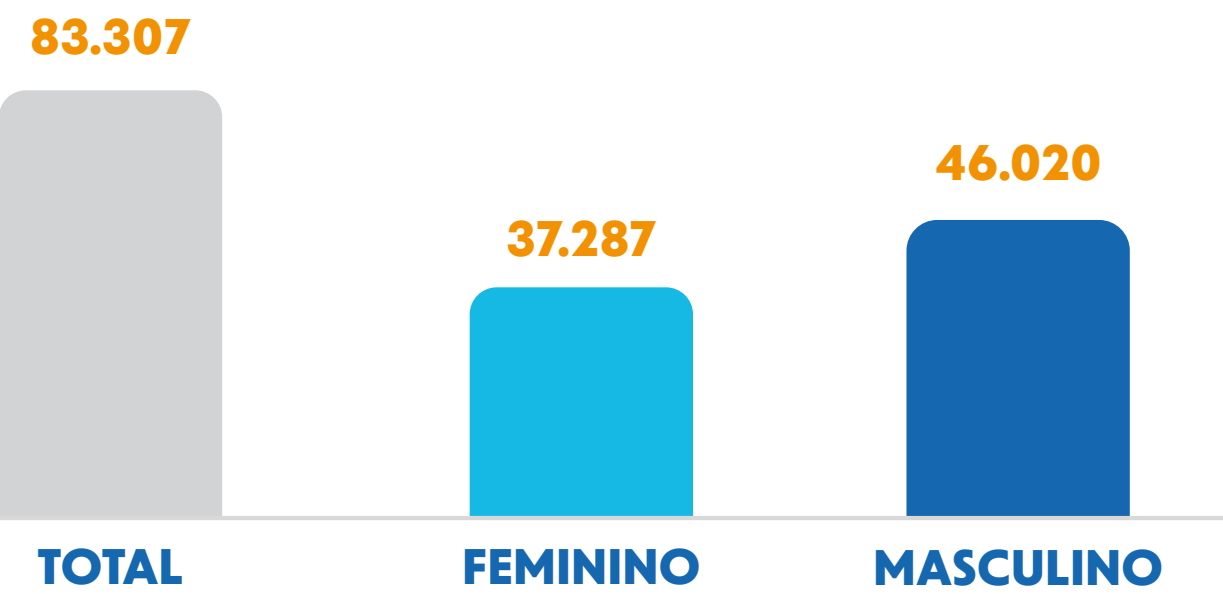


SEM FUNÇÃO



Faixa Etária por gênero

TOTAL GERAL



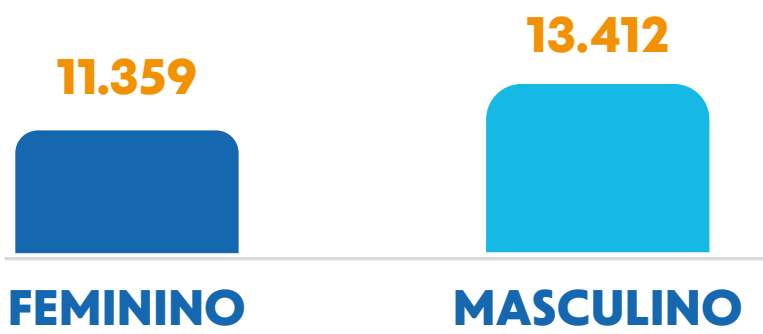
ATÉ 20 ANOS



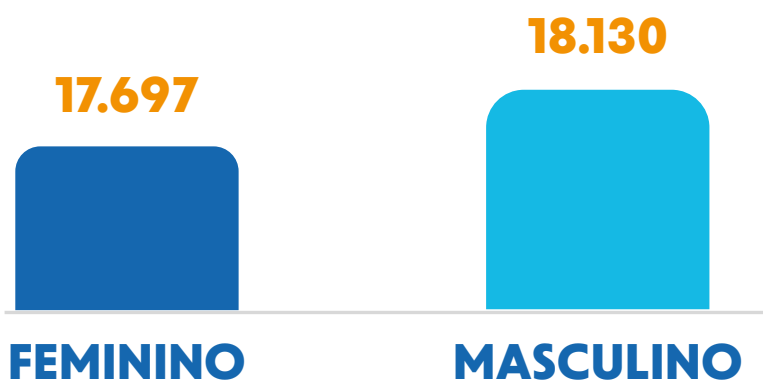
DE 21 A 30 ANOS



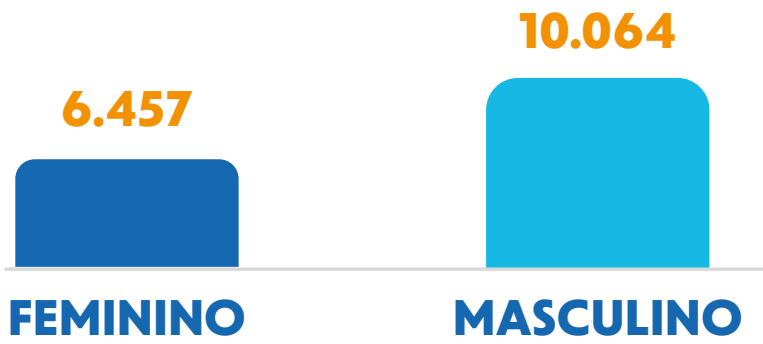
DE 31 A 40 ANOS



DE 41 A 50 ANOS



DE 51 A 60 ANOS



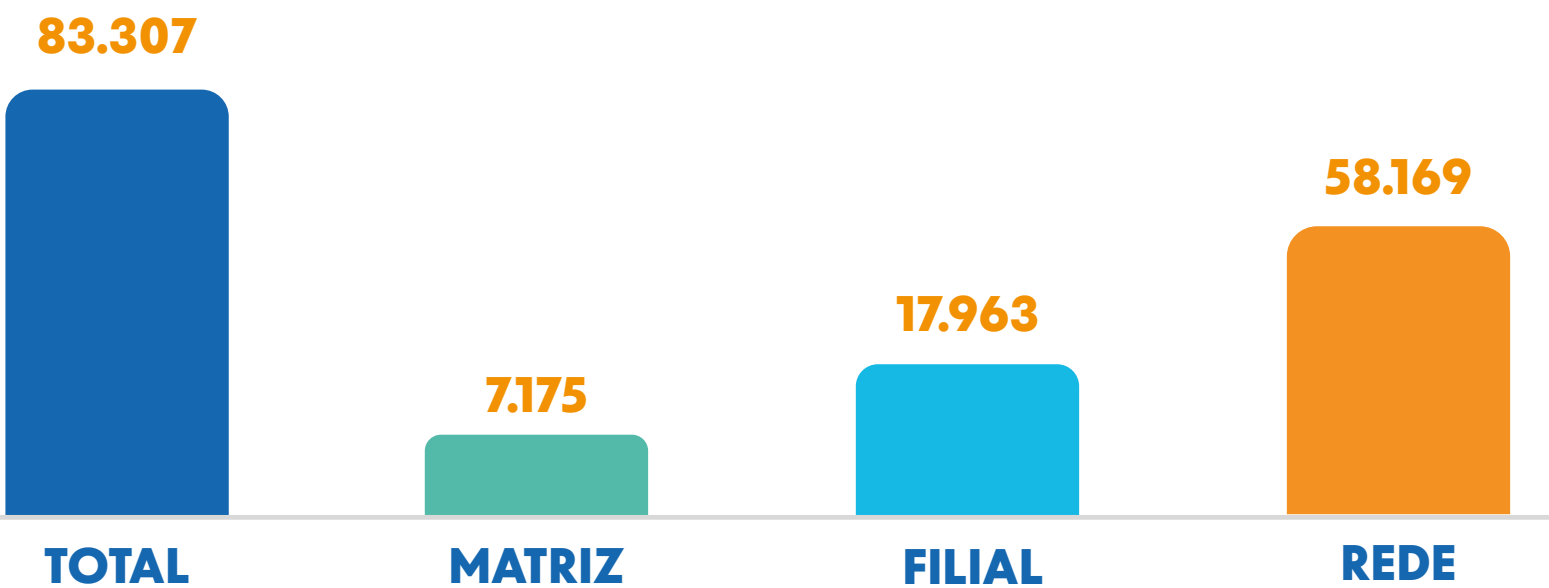
ACIMA DE 60 ANOS



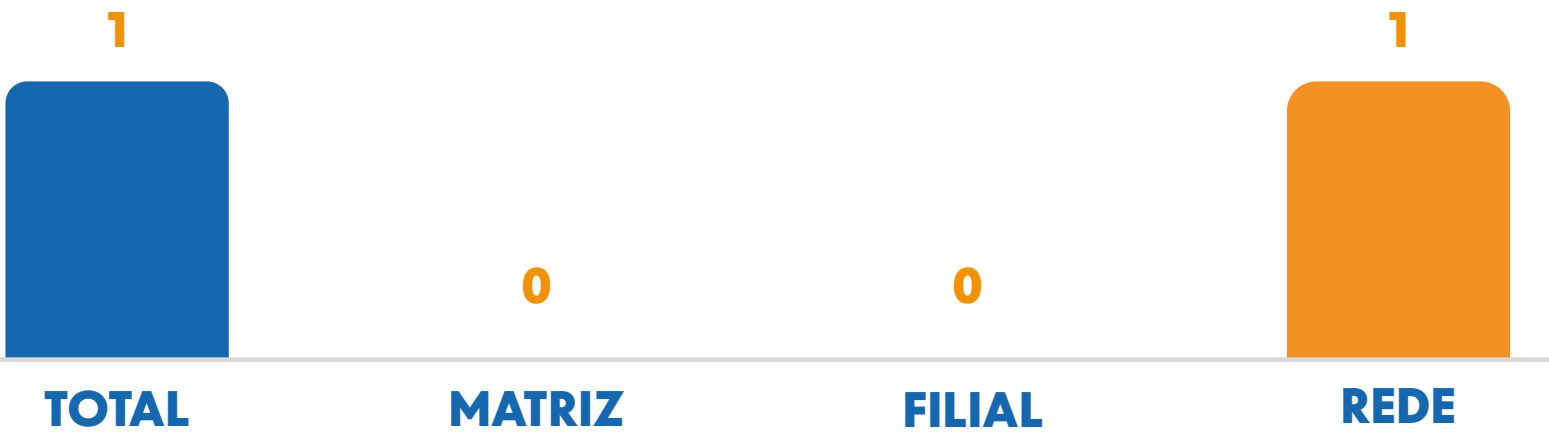


Gerações por Subsistema

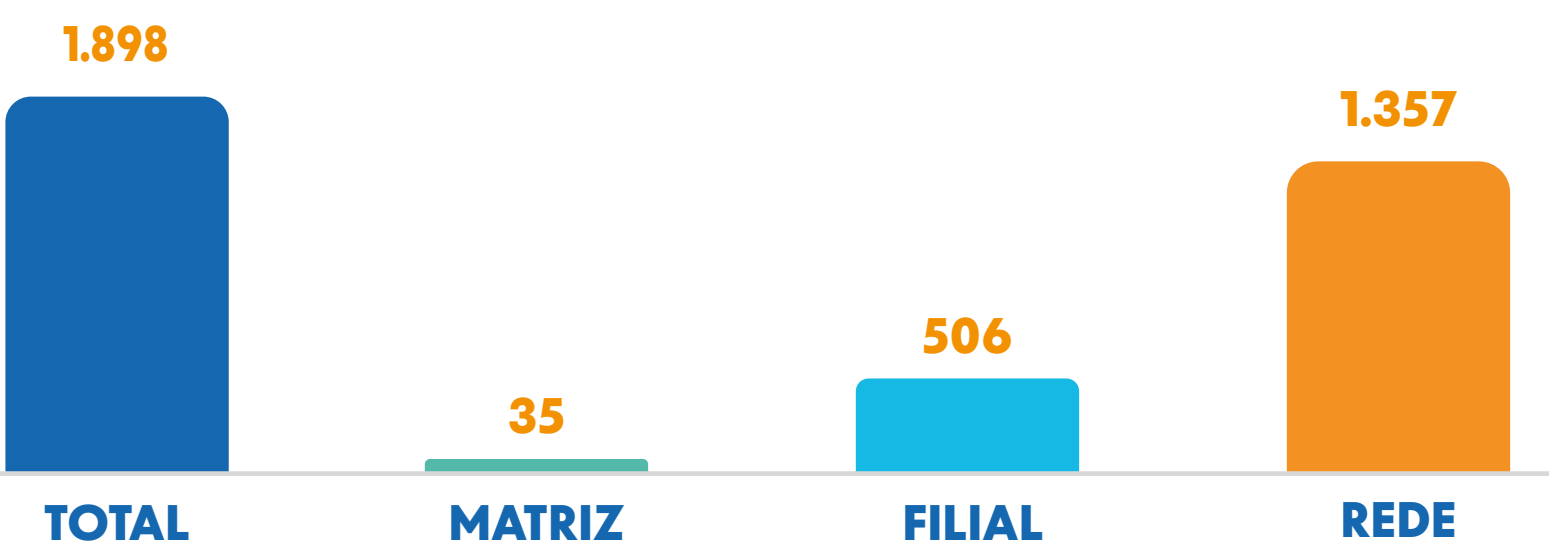
TOTAL GERAL



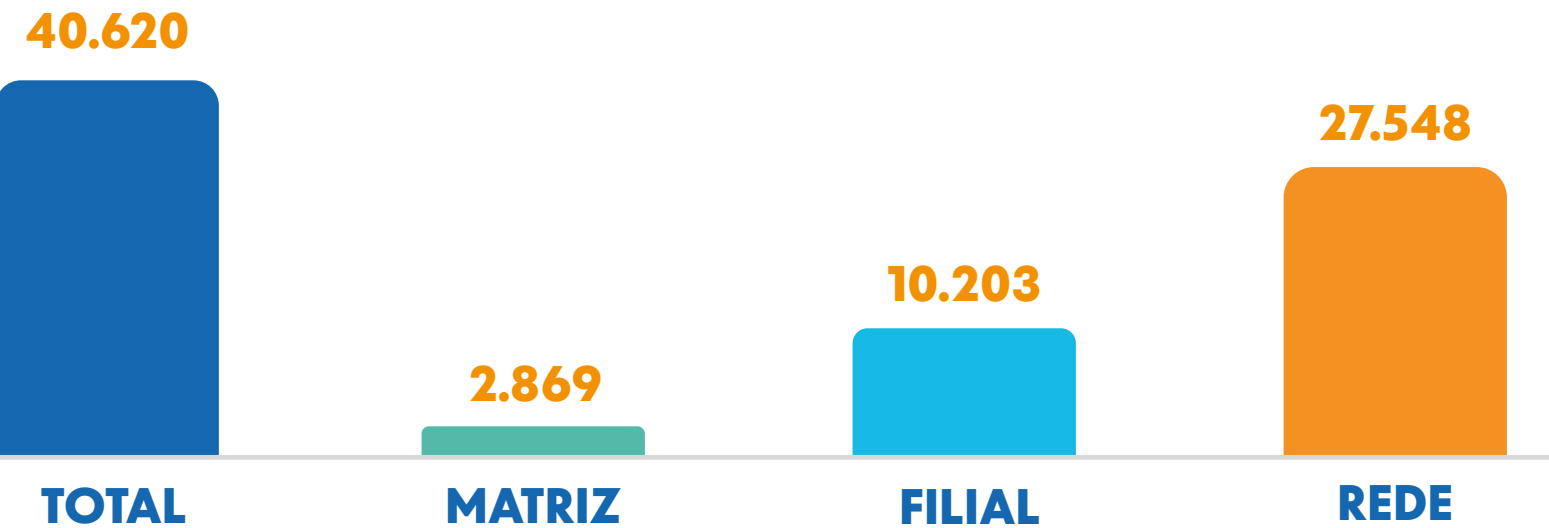
VETERANOS - Nascidos até 1939



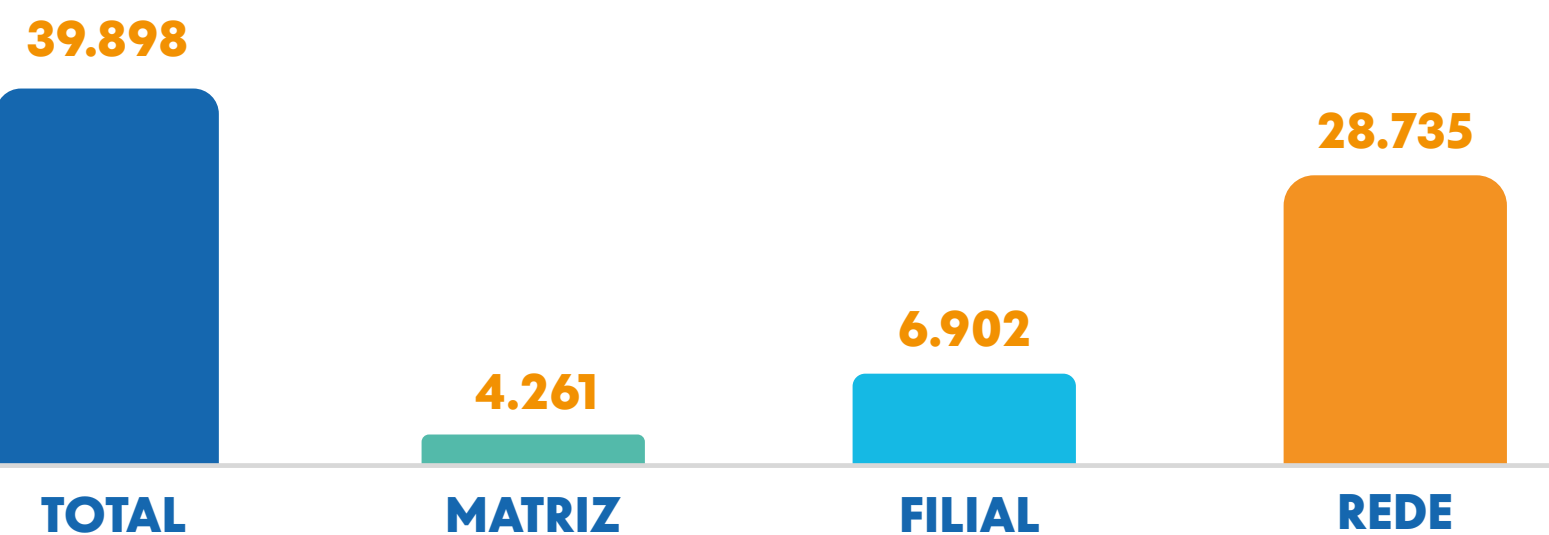
BABY BOOMER - Nascidos de 1940 a 1960



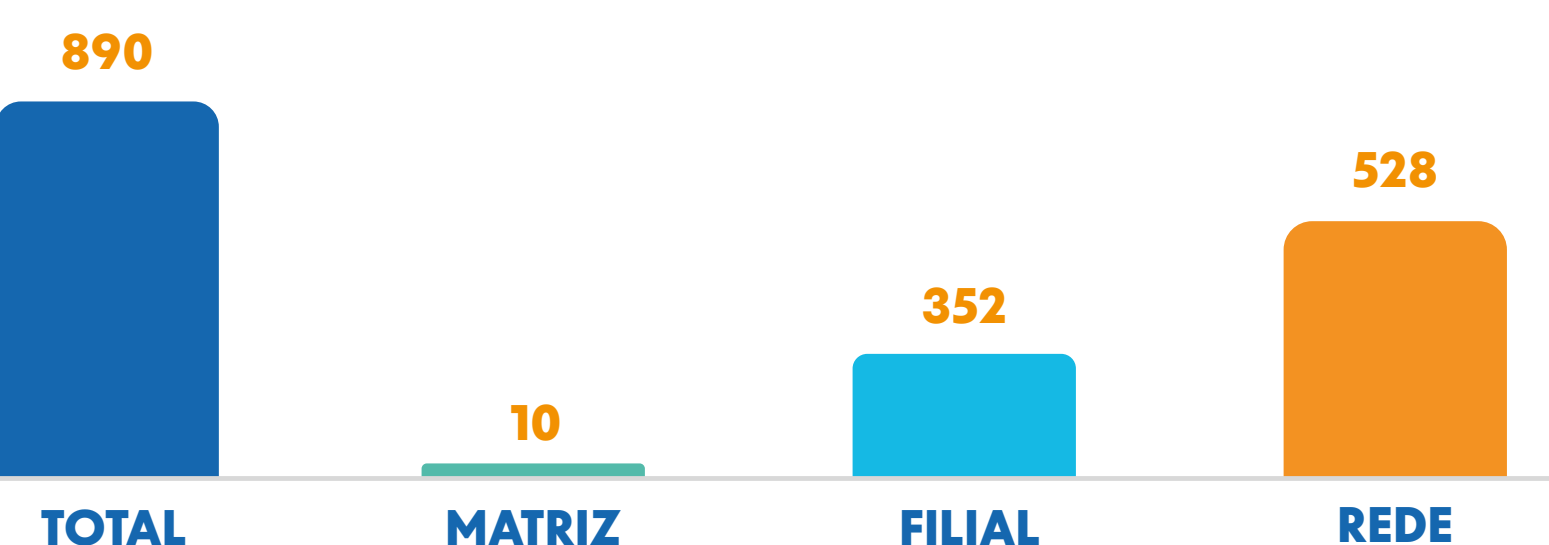
GERAÇÃO X - Nascidos de 1961 a 1980



GERAÇÃO Y - Nascidos de 1981 a 1995



GERAÇÃO Z - Nascidos após 1995



Cargos de liderança (considerando Chefia Unidade)

29,01% MULHERES

23,35% NEGROS (pretos e pardos)

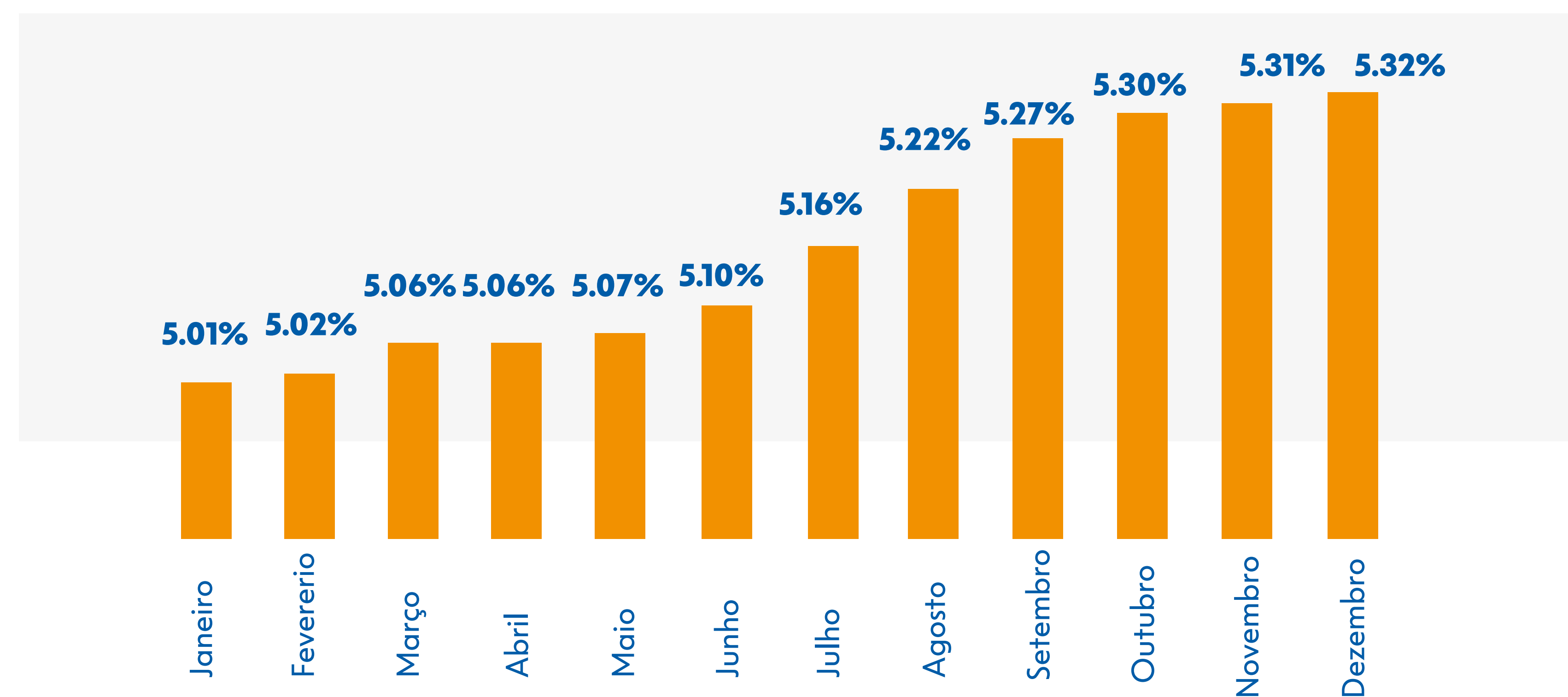
1,76% PcD

PcD

Durante todo ano de 2024, mantivemos o percentual de PcD no nosso quadro superior a 5%, observando-se ainda que o percentual é crescente, conforme quadro a seguir.



Percentual de empregados PcD - 2024



Com o intuito de promover a manutenção do quadro de PcD, em fevereiro de 2024, lançamos concurso público que destinou 6% do total de vagas às pessoas com deficiência.

A destinação de 6% das vagas para PcD representa 240 vagas no concurso de nível médio e 4 vagas no concurso de nível superior. Até o momento, 138 PcD aprovados já foram convocados e 73 admitidos, posição em 31/12/2024.

Benefícios e folha

Promovemos estudos para melhoria do portfólio de benefícios oferecidos aos empregados, de modo a torná-los cada vez mais flexíveis, inovadores e aderentes às efetivas necessidades e aos desejos dos mais de 83 mil empregados. Esses estudos, dentre outros avanços, subsidiaram a negociação coletiva e permitiram melhorar diversos benefícios, como o de férias, tornando o adiantamento salarial opcional; de licença-maternidade e adoção, viabilizando a flexibilização da forma de usufruto da sua prorrogação; da licença-paternidade, oportunizando ao pai a escolha do dia de início da fluência dessa licença, com foco no cuidado com as pessoas.

Ainda em 2024, antes que o estado do Rio Grande do Sul fosse atingido pelas enchentes do mês de maio, a CAIXA havia realizado uma extensa revisão das regras e condições para a concessão do Auxílio Calamidade, a partir de pesquisa realizada junto a empregados que já haviam utilizado o benefício anteriormente. Tal revisão resultou na desburocratização para a solicitação do adiantamento salarial, além da criação da possibilidade de serem adiantadas as ausências permitidas para tratar de interesse particular, bem como a 13ª cesta alimentação. Durante todo o ano, 379 empregados foram atendidos pelo Auxílio Calamidade.

A Previdência Complementar é o benefício disponibilizado aos empregados da CAIXA, possibilitando garantir maior segurança financeira e proteção para as suas famílias. Com a contribuição paritária da CAIXA, os empregados podem assegurar uma aposentadoria mais tranquila, além de benefícios como pensão por morte e invalidez. A Funcef é a 3ª maior EFPC, abrangendo o atendimento a mais de 160 mil pessoas entre ativos, aposentados e assistidos.

Programa Minha Trajetória

O programa de avaliação de desempenho dos empregados CAIXA, denominado Minha Trajetória, possibilita traduzir a estratégia corporativa até o nível individual, fazendo com que o empregado compreenda o significado e o valor estratégico do seu trabalho para os resultados da Empresa, tornando nítida a contribuição que se espera dele na execução do que é planejado nos níveis da equipe, da unidade de lotação, da unidade de negócio/funcional e corporativa.

O nosso modelo de competências estratégicas corresponde ao perfil comportamental esperado de cada empregado para realizar o trabalho com excelência e concretizar a estratégia da CAIXA, sendo construído em alinhamento ao processo de transformação digital em curso na empresa, onde a cooperação entre as áreas e a centralidade no cliente são premissas fundamentais.

As cinco competências estratégicas são:

- **Encanta o cliente:** coloca o cliente no centro de tudo, oferecendo produtos/serviços que atendam às suas necessidades e à estratégia CAIXA, propiciando a melhoria contínua da sua experiência e jornada.
- **Busca excelência:** desenvolve-se continuamente por meio da experimentação e aprendizagem, para o alcance de padrões elevados de desempenho e resultados sustentáveis, utilizando a sua capacidade de decidir com base em fatos e dados e de se adaptar às novas situações.
- **Garante sustentabilidade:** orienta-se aos aspectos de eficiência, rentabilidade, sustentabilidade e novas oportunidades negociais, visando a perenidade da empresa.

- **Exerce influência:** comunica-se de forma objetiva e respeitosa, proporcionando um ambiente de trabalho colaborativo e de confiança mútua, com engajamento em relação ao propósito da CAIXA.
- **Promove o digital:** busca a inovação, exercitando a criatividade, por meio da colaboração entre as pessoas e áreas, aplicando princípios ágeis, entregando valor ao cliente e eficiência à organização.

Foram estabelecidos indicadores e ações que contribuem para fomentar a ampliação da quantidade de mulheres e pessoas pretas, pardas e indígenas em posições de chefia de unidade.

Por meio do Programa Diversidade e Inclusão, atuamos para fomentar na Empresa a cultura de respeito e valorização das diferenças das pessoas, e para erradicar todas as formas de preconceito e discriminação.

Possuímos um indicador estratégico que consiste em formar os nossos gestores no Programa de Liderança e Sucessão, cujo objetivo é qualificar a atuação da liderança diante dos desafios atuais e futuros relativos aos nossos cenários, do mercado financeiro e político global, alinhada às competências da CAIXA, com foco na consecução do plano estratégico, na formação de sucessores, na liderança feminina e no fortalecimento da cultura organizacional.

A meta prevista para 2024 consistia em alcançar 30% do público-alvo, no entanto, mediante as iniciativas e soluções educacionais aplicadas, superamos a meta, com o alcance de 99% do público-alvo.



Idiomas

Realizamos a contratação de uma das plataformas de idiomas mais reconhecidas internacionalmente e amplamente utilizadas no aprendizado de línguas estrangeiras, a Busuu. Com a contratação, esperamos viabilizar o estudo de idiomas aos empregados por meio da disponibilização de acesso aos conteúdos de autoestudo em 14 idiomas, que podem ser acessados a qualquer hora do dia e da semana, de forma voluntária.

Até dezembro de 2024, foram realizadas mais de 17 mil inscrições na plataforma.

Absenteísmo 2024 (DEZ/2024): 3,31%

Incentivamos ativamente a participação dos empregados em programas e iniciativas de saúde e qualidade de vida. O objetivo é promover a adoção de hábitos saudáveis, melhorar o bem-estar dos colaboradores, reduzir o absenteísmo e aumentar a produtividade.

Concursos

Com o intuito de manter o atendimento à sociedade brasileira e propiciar revolução e modernização para a nossa rede, realizamos novo concurso público de abrangência nacional.

O certame ofertou mais de 4 mil oportunidades, sendo 3.200 vagas e 800 cadastros de reserva para nível médio, sendo 2 mil para Técnico Bancário Novo (TBN), para encarreiramento geral no banco; e 2 mil para TBN, na área de Tecnologia da Informação (TI).

Houve também a oferta de 50 oportunidades de nível superior, sendo 28 para médicos do trabalho e 22 para engenheiros de segurança do trabalho, para fortalecimento do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

A contratação de novos empregados fortalece a rede atendimento, especialmente nas regiões de difícil provimento do país, proporcionando celeridade, eficiência e melhor execução das atividades da Empresa, oportunizando o ingresso de pessoas das mais variadas regiões ao mercado de trabalho.

Programa de Desligamento Voluntário - PDV

Realizamos, no ano, o Programa de Desligamento Voluntário, com 4.124 desligamentos, ofertando apoio financeiro para público específico que desejava encerrar a sua carreira na Empresa, sendo, na maior parte, empregados aposentados ou em fase de requerer a aposentadoria junto ao INSS.

O programa vai proporcionar uma economia anual estimada em R\$ 961,9 milhões ao ano, após a recuperação do investimento (payback) de nove meses e reposição total das vagas e de parte das funções gratificadas.

Além das saídas decorrentes do PDV, ocorreram um pouco mais de 800 rescisões de contrato de trabalho por outros motivos (justa causa, falecimento, solicitação do empregado etc.)



DIVERSIDADE

Pela inclusão e respeito

Programa Diversidade e Inclusão

No Programa Diversidade e Inclusão da CAIXA, reafirmamos o nosso compromisso com a promoção da diversidade, da inclusão e da equidade. O nosso propósito é consolidar uma cultura organizacional baseada no respeito às pessoas, na valorização das diferenças e na garantia de um ambiente de trabalho inclusivo, seguro e acolhedor. Trabalhamos para que todas as pessoas, independentemente de gênero, raça/cor, orientação sexual, deficiência ou faixa etária, tenham igualdade de oportunidades e condições para o seu desenvolvimento profissional.

Estruturamos o programa em cinco eixos temáticos prioritários:

Equidade de gênero: incentivamos a ascensão profissional das mulheres, com foco especial nas funções de liderança, buscando o equilíbrio de gênero nos cargos de decisão.

Raça/cor: promovemos ambientes de trabalho acolhedores e implementamos estratégias de inclusão para ampliar a presença de pessoas pretas, pardas e indígenas em posições de liderança.

LGBTQIA+: asseguramos condições de trabalho livres de preconceito e discriminação, garantindo acolhimento e integração de pessoas LGBTQIA+ nas nossas equipes.

Pessoas com deficiência (PcD): atuamos pela inclusão efetiva de pessoas com deficiência, assegurando autonomia, acessibilidade e igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho.

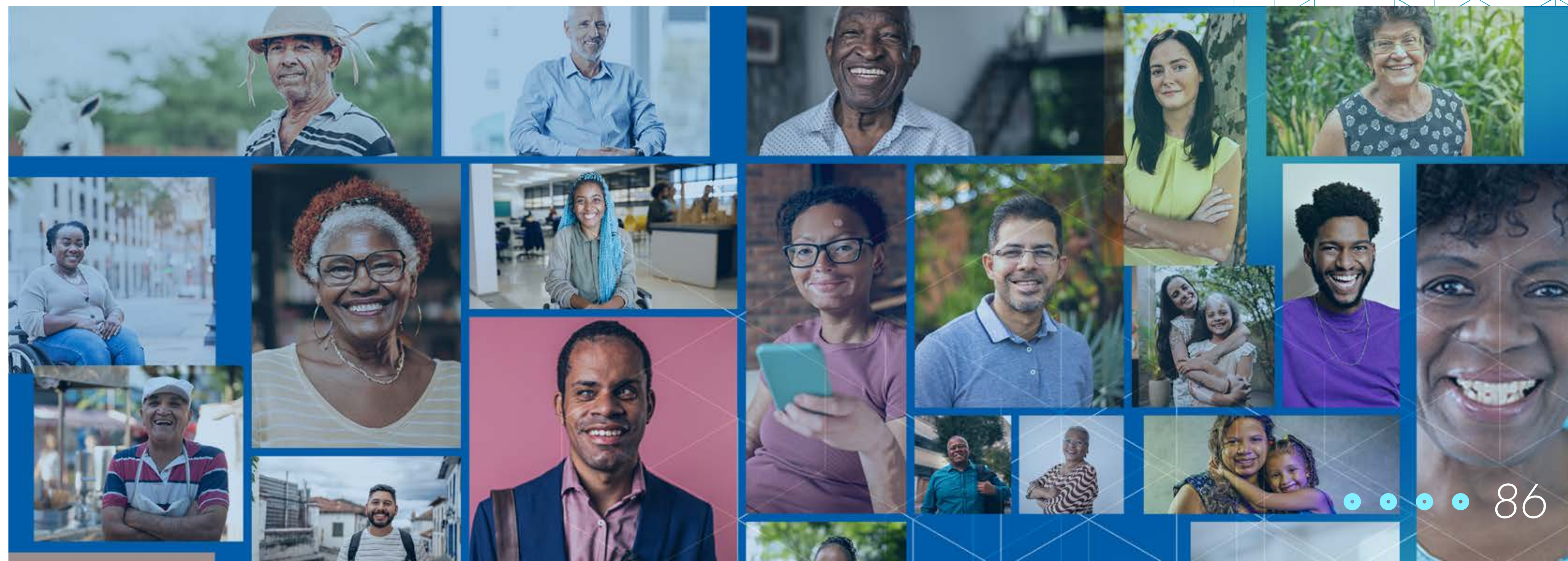
Gerações: estimulamos ações de valorização das diferentes gerações, coibindo a discriminação por faixa etária e promovendo a troca de experiências entre os nossos empregados.

Como parte do nosso compromisso, aderimos a importantes iniciativas institucionais, como o Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, do Ministério das Mulheres, o Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão, da SEST/MGI, e o Pacto pela Igualdade Racial, do Ministério da Igualdade Racial. Também firmamos acordos de cooperação com a Universidade de Brasília, no projeto Mulheres na Liderança, e com o Ministério da Igualdade Racial, no âmbito do G20 Social.

No Programa Diversidade e Inclusão, promovemos capacitações, rodas de diálogo, campanhas educativas e mentorias, como o Programa de Mentoria para Mulheres, que foi ampliado para incluir ações afirmativas. Contamos com comissões regionais de diversidade presentes nas cinco regiões do país, que atuam ativamente na proposição de melhorias e na disseminação das ações de diversidade.

Outras iniciativas que desenvolvemos incluem o serviço de intérprete de Libras para empregados com deficiência auditiva, o Canal Acolhe, voltado para o apoio às mulheres em situação de violência, e o Pannel de Diversidade, que acompanha e monitora a representatividade nos diferentes recortes populacionais.

Por meio dessas ações, reforçamos o nosso compromisso em ser uma Instituição plural, inclusiva e alinhada aos princípios de responsabilidade social, equidade e respeito à diversidade.





A nossa universidade desenvolveu diversas ações educacionais a fim de capacitar os empregados e dirigentes da Instituição. Na modalidade Ensino a Distância (EaD), lançamos cursos como Integridade, Competências Estratégicas CAIXA, *Storytelling* com Dados, *SAFe Fundamentals* e *Game PLD/FT*.

Atualizamos a Certificação Agir Certo CAIXA, que é alvo de monitoramento por diversos órgãos externos. Desenvolvemos uma nova integração, totalmente alinhada ao nosso momento atual, a fim de receber os novos empregados e já incorporar a nossa missão, os nossos valores e a nossa cultura.

Na frente de transformação digital, revisamos importantes ações que já haviam feito parte do portfólio da Universidade CAIXA, remodelando conteúdo e abordagem, e reinsertamos em nosso rol de ações ativas, são elas: *Design Thinking* e *Scrum Game Challenge*.

Fomentamos o desenvolvimento dos nossos empregados por meio da contratação de vagas em diversos eventos/congressos/cursos ao longo do ano, como Febraban Tech, Conarec, 25º Congresso IBGC, Fintech Xperience, *Agile Trends*, entre outros.

No âmbito do Programa de Capacitação da Liderança e Sucessão, realizamos, por meio da Universidade CAIXA, a contratação de palestrantes para atuar nos quatro encontros de Capacitação de Administradores e Líderes CAIXA, que ocorreram ao longo do ano, além de soluções de mercado para disponibilizar ações educacionais voltadas à liderança, como a ação Transformação Digital para Líderes, da Fundação Dom Cabral.

Viabilizamos a participação dos nossos líderes em eventos externos de capacitação, como HSM+2024 Conexões Significativas, Programa de Gestão Avançada (APG Compacto) – Amana-Key, Congresso Excelência em Gestão e Liderança e Congresso Summit Meeting.

A Universidade CAIXA foi reconhecida internacionalmente pelas iniciativas em treinamento e desenvolvimento - T. Os prêmios recentes incluem:

- Troféu de prata na categoria geral de Melhor Universidade Corporativa do Mundo (2021, 2023)
- Troféu de primeiro lugar na categoria T&D - Colaboração na Corporate Learning Week (CLW), em Las Vegas (março 2024)
- Troféu do segundo lugar na categoria Time do Ano - Colaboração no CLN Trailblazers Awards, em Atlanta (outubro 2024)

A Universidade CAIXA investiu **R\$ 62 milhões em capacitação.**

Saúde e qualidade de vida

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

Disponibilizamos os seguintes programas que incentivam os cuidados com a saúde:

- Convênio CAIXA-Wellhub
- CAIXA em Movimento
- Nutrição e Hábitos Saudáveis
- Saúde da Mulher e do Homem
- Atividades laborais
- Programa Saúde Emocional
- Vacinação antigripal





Saúde CAIXA

O Saúde CAIXA é um plano de assistência à saúde instituído e patrocinado pela CAIXA, com abrangência nacional e sem fins lucrativos, exclusivo para os nossos empregados, ativos e aposentados, e os seus dependentes. Em 2024, o plano enfrentou importantes desafios e alcançou resultados significativos em diversas áreas, com o intuito de garantir a sustentabilidade e a melhoria contínua do plano na percepção de qualidade do beneficiário.

Um dos nossos principais focos foi a ampliação da rede em 1.827 municípios carentes, descredenciando 1.811 prestadores por estarem sem atendimento nos últimos 12 meses e credenciando 883 novos, sendo 253 exclusivos para transtorno global do desenvolvimento – TGD e transtorno do espectro autista – TEA, visando equilibrar e otimizar a capacidade de atendimento, especialmente em áreas distantes dos centros urbanos.

Foi implementada uma ação de gestão de conformidade no pagamento da rede credenciada, conduzida por uma equipe especializada da CAIXA, em parceria com empresas de auditoria externa, regulação e processamento de contas. A ação envolveu a reanálise de contas de atendimentos já pagos e a análise prévia ao faturamento, visando identificar desperdícios, desvios e inconformidades. Como resultado, foram exigidas justificativas e documentação complementar dos prestadores, além de renegociações com a rede credenciada, gerando uma economia para o plano.

Implementamos também uma iniciativa para acolher e redirecionar beneficiários, proporcionando um atendimento simples, ágil e humano, especialmente em solicitações de órteses, próteses e materiais especiais (OPME) com valores acima do mercado. A ação priorizou a escuta ativa e o acompanhamento cuidadoso dos beneficiários, além de oferecer uma segunda opinião profissional qualificada para garantir que os procedimentos fossem avaliados com responsabilidade e de acordo com as normas reguladoras. Como resultado, a ação gerou uma economia e beneficiou diretamente 988 pessoas com um atendimento mais humano e eficiente, reafirmando o compromisso do Saúde CAIXA com a qualidade assistencial e o respeito à jornada de cada beneficiário.

O Aplicativo Saúde CAIXA foi aprimorado e incorporou novas funcionalidades, como o histórico de autorizações prévias, notificações personalizadas e ferramentas para agendamento de consultas e exames. Esses avanços simplificaram o acesso às informações e aos serviços, promovendo uma experiência mais ágil e resolutiva para os beneficiários. O objetivo é tornar a jornada de atendimento digital do beneficiário mais simples, ágil, qualificada e resolutiva, possibilitando, assim, o atendimento humano para os casos que necessitem intervenção, acompanhamento e acolhimento.

Em 2024, em conformidade com o aditivo ao Acordo Coletivo de Trabalho 2023/2025, foi implementado um novo formato de custeio que garantiu o equilíbrio financeiro do Saúde CAIXA. Além disso, foram adotadas estratégias para reduzir desperdícios e otimizar custos assistenciais. Para os próximos anos, o Saúde CAIXA está fundamentado em pilares estratégicos de eficiência operacional, experiência do cliente, sustentabilidade e inovação tecnológica, com o objetivo de desenvolver soluções que priorizem a qualidade do atendimento, a gestão preventiva de saúde e o bem-estar dos beneficiários, com transparência e responsabilidade.

programa de APRENDIZAGEM CAIXA

Programa de Aprendizagem CAIXA

Já contratamos e capacitamos milhares de jovens em todo o país. Um dos principais pilares do programa é a promoção da inclusão social do jovem de baixa renda no mercado de trabalho, estimulando a prática da cidadania e os valores éticos e profissionais por meio da capacitação em serviços bancários e administrativos, alinhado à construção de uma cultura corporativa socialmente responsável.

A contratação dos aprendizes ocorre por meio de entidades sem fins lucrativos – ESFL. Os critérios de contratação são de cunho socioeconômico, na garantia do preparo de jovens em situação de vulnerabilidade social para a inserção no mercado de trabalho, os quais atendam aos seguintes requisitos:

- Renda familiar per capita igual ou inferior a 50% do salário-mínimo vigente
- Idade: entre 15 e 17 anos completos
- Cursar, no mínimo, o 9º ano do Ensino Fundamental, ou o equivalente na Educação de Jovens e Adultos - EJA, reconhecido pelo MEC

O contrato de trabalho do aprendiz tem duração de até dois anos. O aprendiz cumpre uma jornada diária de 04 horas, totalizando 20 horas semanais, e recebe salário de R\$ 954,00, auxílio-alimentação no valor de R\$ 110,00 e vale-transporte, bem como férias, 13º salário e FGTS.

PROGRAMA DE ESTÁGIO CAIXA

O Programa de Estágio CAIXA é concedido nos termos da Lei nº 11.788/08, ofertando vagas de estágio de nível médio e superior (cursos de Arquitetura, Engenharia, Direito, Ciências Econômicas, TI e em áreas de Projetos Sociais – Pedagogia, Psicologia, Serviço Social, Ciências Sociais e Ciências Políticas), conforme aderência das atividades aos respectivos projetos pedagógicos.

A contratação de estagiários ocorre por meio de agente de integração, atualmente a Super Estágios, a quem cabe celebrar convênio com as instituições aptas de ensino, recrutar os candidatos mediante processos seletivos, preencher e apresentar o termo de compromisso de estágio – TCE e plano de atividades, além das demais responsabilidades operacionais contidas no contrato com a CAIXA.

Qualificação

Considerando que a capacitação é fundamental para a transformação digital da nossa Empresa, a Universidade CAIXA tem atuado na qualificação dos nossos empregados com soluções educacionais que propiciam o desenvolvimento de competências digitais.

Entre as soluções disponibilizadas citamos os cursos: *Design Thinking*, que permite que o participante seja capaz de utilizar a abordagem *Design Thinking* no seu dia a dia de trabalho e contribua para a construção de um ambiente favorável à inovação, fomentando a cultura digital, e *Scrum Game Challenge*, que objetiva que o participante seja capaz de aplicar o *framework scrum* ou os seus princípios para desenvolver e entregar produtos e serviços no ambiente de trabalho.

Lançamos, em parceria com a DIO, o *Bootcamp IA e Low Code*, por meio do qual alcançamos 44.557 inscritos para as bolsas de estudos gratuitas, prioritariamente para o público feminino, na temática de Inteligência Artificial e Low Code. O *bootcamp* é um método de ensino imersivo e intensivo para quem quer desenvolver as suas habilidades em um curto período.

Além disso, contratamos diversos eventos/congressos/cursos de mercado em temas aderentes à transformação digital, entre eles: *Febraban Tech*, *Fintech Xperience*, *Summit Meeting*, Congresso Brasileiro de Treinamento e Desenvolvimento – CBTD, *Agile Trends*, *Conarec*, *IA para Negócios*, *Executive Program*, *HSM+*, entre outros.

Marketing



Patrocínios

Aumentamos a nossa atuação em ações de patrocínio para fortalecer a marca e gerar proximidade com os públicos de interesse, alcançando aproximadamente 90 milhões de pessoas nos seus projetos, como consta nas propostas de patrocínios.

Foram mais de 500 contratações de patrocínios realizadas com recursos CAIXA, com o Fundo para o Desenvolvimento das Loterias - FDL e com subsidiárias que contribuíram com os resultados negociais e institucionais do Conglomerado. Os nossos investimentos foram de aproximadamente R\$ 300 milhões.

A estratégia de patrocínio adotou os eixos de atuação definidos no plano comunicação integrada da CAIXA, alinhado com a visão, o propósito e os valores da Empresa, atuando prioritariamente em patrocínios institucionais, mercadológicos, esportivo, cultural e socioambiental na modalidade de escolha direta, o que viabilizou selecionar projetos que aliaram os nossos interesses negociais e institucionais.

O investimento em patrocínios mercadológicos foi de aproximadamente de R\$ 37,7 milhões com recursos CAIXA, FDL e subsidiárias. O patrocínio mercadológico teve foco em eventos negociais e institucionais e na estratégia de clientes, especificamente nos segmentos de varejo e atacado, fortalecendo o relacionamento, apoiando o negócio e o empreendedorismo.

Fortalecer o negócio foi a premissa condutora desse eixo, que teve foco em patrocinar eventos capazes de nos aproximar de nichos específicos de clientes, prospectar novos públicos e fortalecer os nossos pilares institucionais, como o incentivo à inovação, à economia criativa e aos eventos populares.

Reforçamos o nosso papel junto à sociedade atuando no eixo Socioambiental, em que foram investidos R\$ 6,3 milhões em patrocínios que reforçam o compromisso da CAIXA com o futuro sustentável do país, tais como *Energy Summit*, *South Summit*, Brasil Sustentável, Projeto Pode Crer 2024, 3F – Futuro, Finanças e Florestas, Conferência Ethos 360° 2024, Expo Favela São Paulo 2024, Expocatadores 2024 e outros.

O apoio ao esporte também foi destaque em 2024. A estratégia foi marcada pela expansão em novas modalidades e pela consolidação das modalidades tradicionalmente apoiadas pela CAIXA, sem perder o foco do fomento e da inclusão social. Para isso, o investimento foi aproximado a R\$ 216,5 milhões com recursos CAIXA e FDL, com destaque para o anúncio do patrocínio ao Comitê Olímpico do Brasil – COB, a mais importante entidade esportiva do país. O acordo foi celebrado no valor de R\$ 160 milhões e é válido para o ciclo olímpico Los Angeles 2028.

Além disso, retornamos para as corridas de rua do país. O Circuito de Corridas CAIXA contou com 11 etapas, percorrendo todas as regiões do Brasil. Também esteve presente em grandes provas, como a São Silvestre, a Volta da Pampulha, o Circuito das Estações, a volta do Circuito Cross Parques CAIXA e o Circuito Cross Urbano CAIXA – somando mais de 60 provas patrocinadas ao longo do ano.

Inovamos por meio do patrocínio de grandes eventos esportivos. Durante as olimpíadas, aconteceu o Parque Time Brasil – Fan Fest Olímpica, em São Paulo, reunindo milhares de pessoas para torcer pelos nossos atletas. Em novembro aconteceu a Expo Brasil Paralímpico, evento organizado pelo Comitê Paralímpico Brasileiro – CPB. Novas modalidades foram patrocinadas em 2024, como o Basquete 3X3, por meio do NBB Trio, o Handebol, com o apoio ao Final Four, o Futsal, com o Campeonato Brasileiro de Futsal, e o automobilismo, patrocinando a última etapa da *Stock Car Pro Series* – principal campeonato da modalidade no Brasil.

O eixo cultural alcançou patrocínios a projetos sociais que utilizam ferramentas como a música e a dança, trazendo oportunidades de resgate social e profissionalização dos beneficiados.

Foram investidos R\$ 42,9 milhões com recursos CAIXA, FDL e subsidiárias na contratação de patrocínios culturais de escolha direta.

Mais de 40 milhões de pessoas foram impactadas pelos projetos patrocinados, de acordo com os realizadores, parte delas alcançada em ações voltadas ao grande público por meio de diversas apresentações realizadas.

Ampliamos a presença nas plataformas digitais, com comunicação institucional e mercadológica de forma contínua junto ao público de interesse.

Iniciamos estratégia de comunicação perene com a Geração Z por meio de ações coordenadas de publicidade em canais digitais, pelas quais levamos a CAIXA aos territórios de entretenimento, cultura, esporte e eSports, com linguagem diferenciada, aproximando o Banco do público jovem.

A sustentabilidade foi uma das frentes de destaque, tendo a CAIXA participado do G-20 Social Brasil e da COP29, reafirmando o compromisso em promover uma transição justa para uma econômica de baixo carbono, buscando soluções para mitigação dos impactos das mudanças climáticas.

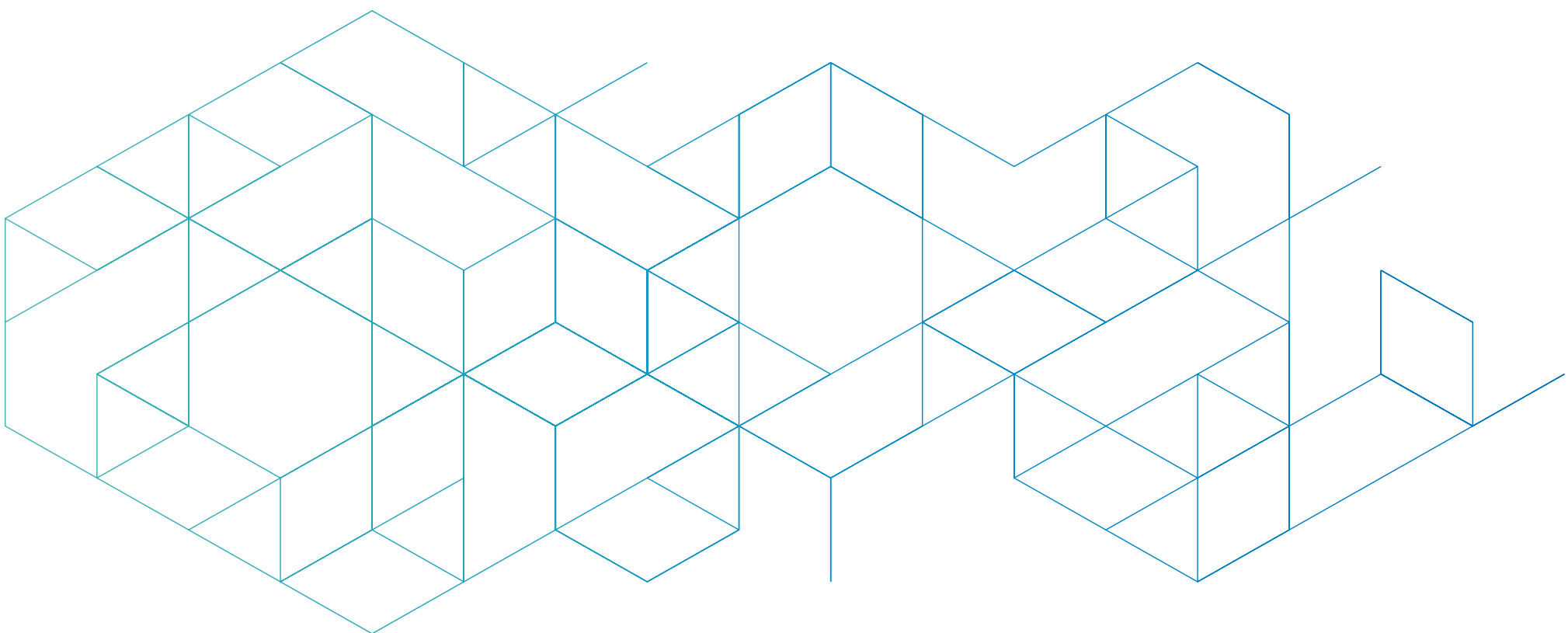
Entre os principais temas abordados em redes sociais em 2024, além da divulgação dos calendários dos programas e benefícios sociais à população e das comunicações para a população afetada pelas enchentes no Rio Grande do Sul, destacaram-se as campanhas de conta digital para MEI, Imóveis CAIXA, nichos específicos de pessoa jurídica, Crédito Real Fácil e cartão de crédito.

As redes sociais oficiais da CAIXA somaram em 2024 mais de 10,3 milhões de seguidores:

	CAIXA	Loterias CAIXA
TikTok	178.612	210
X (twitter)	377.363	-
LinkedIn	471.773	-
YouTube	2.065.759	-
Instagram	2.438.890	456.354
Facebook	4.781.027	1.055.491
Total	10.313.424	1.511.845

Já o site CAIXA somou mais de
1,2 bilhão de visualizações em 2024

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
136.826.250	112.272.986	122.880.991
ABRIL	MAIO	JUNHO
113.560.362	106.631.041	106.688.649
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
112.126.675	106.251.636	101.887.306
OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
110.049.941	102.623.040	121.308.766



Investimento em Cultura: em setembro foi realizada a **1ª Bienal do Livro CAIXA**, um evento cultural dedicado a promover as produções artísticas dos empregados ativos e aposentados do Banco, com estímulo à diversidade, criatividade, inovação e colaboração. A iniciativa teve 809 trabalhos inscritos, sendo os artistas escolhidos por meio da Seleção de Talentos CAIXA, contemplando exposições, oficinas, palestras e apresentações musicais.

Consolidando apoio ao nosso propósito em transformar a vida das pessoas de maneira sustentável, com a CAIXA Cultural seguimos atuando com um dos programas de marketing cultural mais longevos e abrangentes do país. Nossa programação estruturada e contínua garante que o público tenha a seu dispor atividades culturais e de arte-educação acessíveis, na grande maioria gratuitas ou a preços populares.

Para manter a qualidade de nossa programação, realizamos a Seleção CAIXA Cultural – programação 2025, possibilitando a participação de produtores e artistas de forma espontânea e gratuita. O nosso processo online de inscrições garantiu que participantes de todo o país inscrevessem 6.144 projetos nas linguagens de artes visuais, música, dança, teatro, cinema e vivências. Foram selecionadas 138 propostas, gerando expectativa de criação de 10,6 mil empregos e atrações de alta qualidade nas nossas sete unidades: Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo. As atrações selecionadas poderão também fazer parte da programação das nossas futuras unidades, como a CAIXA Cultural Belém, que será a primeira na Região Norte.

A integração do nosso programa educativo CAIXA Gente Arteira, as exposições de difusão do Acervo CAIXA, composto por obras de arte de grande relevância artística e documentos históricos, e a permanência de uma programação robusta proporcionada pela Seleção da CAIXA Cultural aumentaram ainda mais a percepção do público sobre a nossa atuação no mercado pujante da economia criativa. O resultado deste mix de atrações foi o crescimento de 50% do número de visitantes. Mais de 750 mil pessoas passaram por nossos espaços. Além disso, a nossa presença digital nas redes sociais já soma mais de 300 mil seguidores. Por tudo isso, temos convicção em afirmar que na CAIXA Cultural as artes, a educação e a cultura devem ser sempre para todos.

No marketing promocional, destacamos as principais ações, divididas por segmentos:

- No Agronegócio, foram investidos cerca de R\$ 11,5 milhões, com a ativação da marca CAIXA em 26 feiras, tendo como as mais relevantes a Copavel/PR, Cotrijal/RS e Tecnoshow/GO;
- No Esportivo, foram investidos cerca de R\$ 2 milhões, no qual destacamos os Jogos da Juventude;
- Referente às Loterias CAIXA, investimos cerca de 48,5 milhões, destacando-se as ações da Quina de São João (nas cidades de Campina Grande/PB, Caruaru/PE e Bananeiras/PE), do Parque Time Brasil, dos Jogos das Estrelas (NBB) e da Mega da Virada;
- No segmento Mercadológico, foram investidos cerca de R\$ 6,1 milhões nos eventos de relacionamento com os clientes;
- No segmento Institucional, foram investidos cerca de R\$ 14,1 milhões, destacando-se a ativação na Cúpula de Procuradores Gerais dos Países do G20 e o encontro dos gestores: Somos CAIXA! Somos Brasil!.

Valores investidos em publicidade e propaganda e patrocínio e promoções

Os valores investidos são publicados trimestralmente quando da apresentação dos resultados do Banco (Demonstrações Contábeis) no site da CAIXA: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>

Destaques de campanhas publicitárias e patrocínios

As campanhas publicitárias de destaque foram:

- Campanha de Segurança
- Campanha de Adimplência
- Campanha de Esportes
- Campanha Poupançudos
- Campanha Imóveis CAIXA
- Campanha Crédito Comercial

Em relação aos patrocínios, destacamos:

- Circuito de Corrida CAIXA
- Comitê Olímpico Brasileiro (COB)
- Balé Bolshoi
- Festas Populares
- Projetos na Comunidade Jardim Ângela (SP)
- Feiras Agro



Tecnologia da Informação



Nosso Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) está alinhado ao Plano Estratégico Institucional (PEI) e é composto por diretrizes estratégicas, projetos e metas para o alcance da estratégia.

Em 2024, priorizamos a integração das iniciativas de TI às estratégias organizacionais, focando em temas estruturantes para a transformação digital da CAIXA, como Inteligência Artificial, Analytics, Jornada para Cloud (nuvem), Agilidade, Cibersegurança, Alta Disponibilidade e Pessoas.

Os nossos investimentos em tecnologia superaram **R\$ 2 bilhões**, um aporte recorde destinado à atualização de sistemas, modernização de aplicativos e ampliação da capacidade digital. Como parte desse movimento, contratamos equipes especializadas para atuar em fábricas de software, com a missão de modernizar sistemas e desenvolver novas soluções digitais.

Para fortalecer o nosso time de TI, realizamos concurso público com autorização de 2 mil novas vagas na estrutura de tecnologia. Até dezembro de 2024, **554 novos empregados foram admitidos** e passaram por um processo estruturado de ambientação e capacitação, incluindo avaliação de perfil, integração à CAIXA, além de um treinamento de 162 horas/aula em trilhas de competências digitais.

Também investimos na capacitação dos nossos empregados por meio do Projeto Fortalece TI, que ampliou a proficiência em competências digitais. Mais de 3,6 mil foram capacitados por meio de cursos internos, externos, certificações e cursos online abertos a toda a empresa.

Serviços

Os investimentos em serviços de TI foram fundamentais para modernizar a nossa infraestrutura tecnológica e melhorar a segurança cibernética, sempre alinhados aos frameworks CIS (Center for Internet Security) Controls, à norma ISO 27000 e aos padrões do NIST - National Institute of Standards and Technology, além de cumprir as normas de segurança do Governo Federal, do Banco Central do Brasil, da ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados e do TCU - Tribunal de Contas da União. Implantamos o Módulo de Segurança Antifraude no Aplicativo CAIXA Tem, melhoramos o processo de autenticação do cliente e aperfeiçoamos os controles de segurança para evitar sobrecargas artificiais no nosso site CAIXA. Também restringimos o uso de aplicativos não autorizados e ampliamos os testes de intrusão e segurança de aplicações.

Realizamos atualizações tecnológicas significativas, resultando em um aumento de 10,7% no total de transações bancárias, com destaque para o crescimento de 18,7% nas transações feitas pelo Internet Banking e 390% no serviço de Pix.

Modernizamos a nossa infraestrutura, adquirindo novos servidores de grande porte (*mainframe*), e implementamos esteiras de integração e entrega contínua para sistemas internos e apps para clientes. A adoção de nuvem pública e privada garantiu modernização, padronização, rapidez e segurança.

Modernizamos o nosso ambiente centralizado de telecomunicações, instalando novos balanceadores, *NG-firewalls*, *switches* SDN-ACI e roteadores de grande porte. Também modernizamos a rede de telecomunicações de mais de 12 mil unidades lotéricas, alcançando níveis de disponibilidade superiores a 99,5%. Implantamos 66 mil licenças de *Teams Phone*, modernizando a nossa comunicação e viabilizando a disponibilização de número convergente para mais de 2.300 Agências.

Instalamos **39,6 mil** novos Ultrabooks e **43,5 mil novos** Mini PCs em Agências e unidades administrativas, além de substituir **12,5 mil** terminais financeiros lotéricos. Doamos aproximadamente **22,9 mil** equipamentos ao Ministério das Comunicações para o Programa Computadores para Inclusão, promovendo a capacitação de jovens e adultos em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Atualizamos os sistemas operacionais, assegurando otimização, eficiência e correções de vulnerabilidades de segurança cibernética. Implantamos a solução de atendimento bancário virtual da CAIXA nas agências dos Correios, ampliando o acesso da população aos serviços bancários.

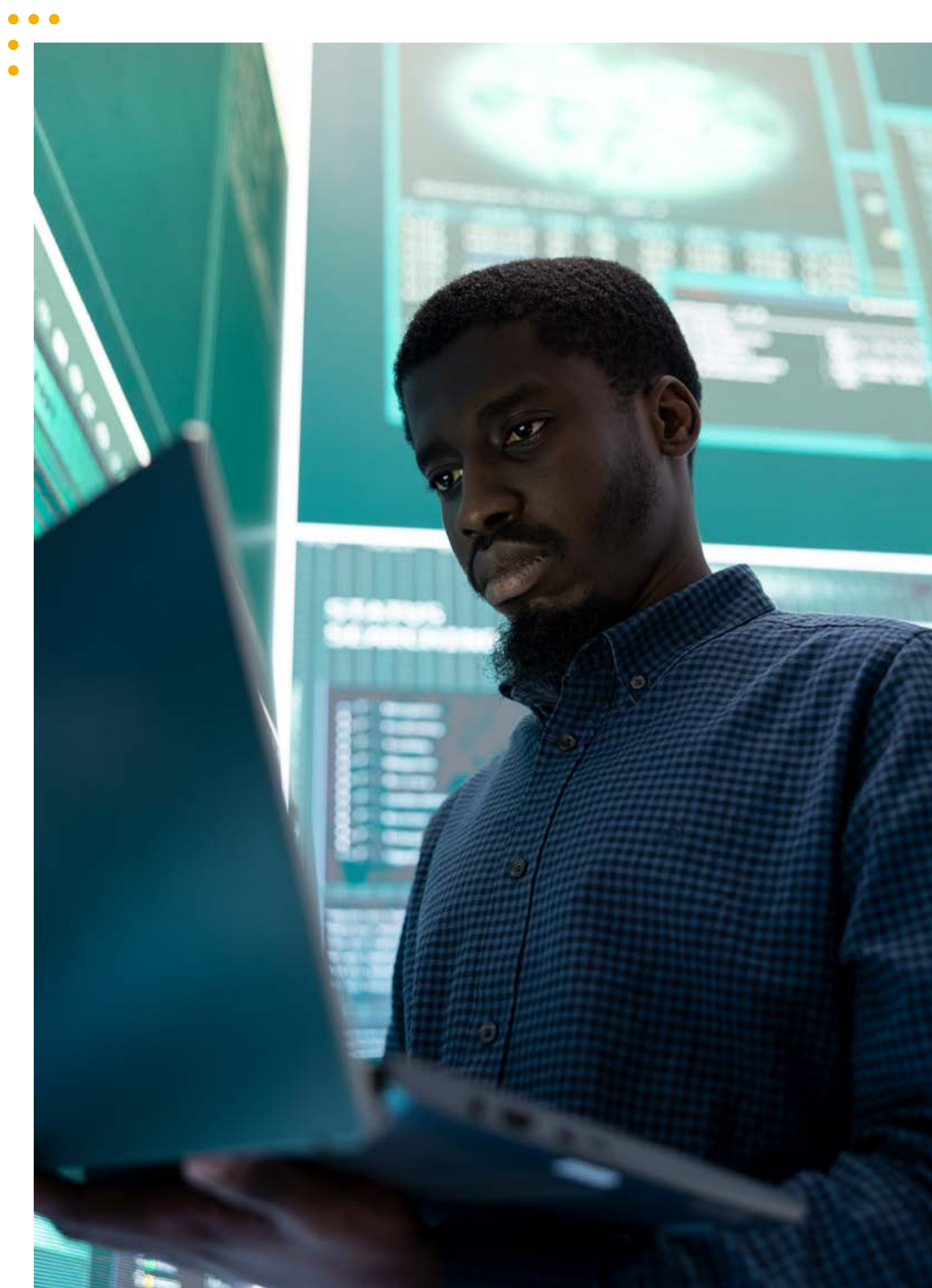
Para a defesa cibernética, utilizamos soluções tecnológicas dos principais fornecedores do mercado mundial. Contamos com uma unidade própria de monitoramento às ameaças cibernética (*Security Operations Center - SOC*) que atua permanentemente (24 x 7) de forma híbrida com o apoio de fornecedores especializados em cibersegurança.

As principais ameaças, ações planejadas e resultados são reportados periodicamente ao Comitê de Segurança da Informação, Privacidade e Governança de Dados – CSIPGD e ao Comitê de Tecnologia e Inovação, órgão de assessoramento do Conselho de Administração da CAIXA. As ações são também acompanhadas pela unidade de 2ª Linha de Defesa especializada em Risco Cibernético, vinculada à área de Riscos.

Mantemos as nossas políticas, as nossas regras e os nossos procedimentos de segurança tecnológicas sempre atualizados, integrando um sistema bem estruturado de governança sobre o tema.

Em resumo, em 2024, realizamos importantes avanços na modernização e segurança da infraestrutura tecnológica, resultando em melhorias significativas na capacidade de atendimento e na eficiência operacional. As ações implementadas contribuíram para a elevação dos níveis de segurança cibernética, modernização dos sistemas e ampliação da disponibilidade dos serviços, reforçando o nosso compromisso com a inovação e a excelência no atendimento aos nossos clientes.

Em 2025 continuaremos atuando no sentido de modernização, segurança e foco no atendimento ao cliente. Para isso, buscaremos aumentar o uso de nuvem para ter mais velocidade de entrega de produtos inovadores. Ampliaremos a força de trabalho por meio dos novos empregados, parceiros, e a qualificação do nosso time, aliando a otimização de processos com a automação e o uso de IA.



Principais ações de segurança tecnológica

Em 2024, revisamos as nossas estratégias de defesa cibernética para ambientes de computação, incluindo soluções em nuvem e dispositivos móveis. O objetivo foi assegurar maior resiliência diante de cenários tecnológicos dinâmicos e da evolução constante das táticas de ataque.

Dessa forma, adotamos um conjunto de medidas de segurança cibernética que:

- Deve ser aplicado por qualquer empresa para se proteger contra os ataques mais comuns
- Auxilie as equipes de segurança na gestão da crescente complexidade operacional, exigindo tecnologia de nível empresarial e conhecimento especializado
- Reduza a probabilidade e o impacto de ataques sofisticados, como os direcionados e do tipo zero-day



Além disso, atuamos diretamente na proteção cibernética, considerando os seguintes impactos no negócio:

- Indisponibilidade de serviços
- Roubo ou vazamento de dados
- Resiliência insuficiente
- Insatisfação do cliente e prejuízo financeiro
- Falha humana em cibersegurança

Destacamos algumas das principais ações de segurança tecnológica implantadas em 2024:

- Implantamos o Módulo de Segurança Antifraude no Aplicativo CAIXA Tem. O módulo viabiliza a detecção online de fraudes nos canais digitais por meio de análise de risco das transações de login realizada pelo cliente
- Melhoramos o processo de autenticação do cliente, que utilizará uma única senha no acesso a aplicativos e sites da CAIXA (login CAIXA e internet)
- Melhoramos os sistemas de autenticação CAIXA para uso da base cadastral única, integrando informações de bases cadastrais internas, mitigando o risco de atrito com o cliente quando do uso de informações divergentes entre bases cadastrais
- Aperfeiçoamos os controles de segurança para evitar sobrecargas artificiais nos sites da CAIXA. Esta ação mitiga o risco de páginas e sistemas CAIXA ficarem fora do ar por sobrecarga artificial de acessos. A melhoria se dá tanto no nosso ambiente quanto junto às operadoras de telecomunicações

- Restringimos o uso de aplicativos não autorizados, mitigando a execução deles e reduzindo o risco de infecção por programas maliciosos
- Ampliamos os testes de intrusão aos sistemas críticos. Equipe técnica interna “ataca” sistemas na busca de vulnerabilidades e reporta aos desenvolvedores, utilizando as mesmas estratégias e ferramentas de cibercriminosos para atacar sistemas. As vulnerabilidades encontradas são encaminhadas para correção
- Ampliamos os testes de segurança de aplicações antes de serem disponibilizadas para o público

Foram realizadas ações de atualizações e modernizações que corroboraram para a integração digital nas áreas e nos serviços disponibilizados pela CAIXA, destacando as ações abaixo:

- **Adoção de nuvem pública**
- **Novos servidores *mainframe***
- **Implementação de esteiras de integração**

Destques

- Modernização da infraestrutura tecnológica
- Aquisição de 39,6 novos Ultrabooks e 43,5 mil Mini PCs
- Aquisição de novos balanceadores
- Aquisição de novos servidores



Soluções de TI

O ano de 2024 foi marcado pela evolução dos programas e projetos estruturantes responsáveis por ações essenciais e transversais para o alcance dos objetivos definidos na nossa estratégia de TI e estratégia corporativa, com destaque para a seguinte iniciativa:

- Programa Alta Disponibilidade: ao longo do ano, houve a completa modernização dos nossos *Data Centers*, com novos servidores, infraestrutura de rede, aumento da capacidade energética, entre outras, o objetivo maior é prover uma infraestrutura tecnológica resiliente e segura para garantir a continuidade dos negócios e a disponibilidade dos serviços aos nossos clientes e parceiros

Transformação digital

Trabalhamos para implementar soluções que proporcionassem agilidade, conforto, melhoria da experiência e facilidade no uso dos nossos serviços:

- **MarketPlace Loterias** – venda de cota de Bolão Online
- **Crédito no CCA Digital** – automatização do processo de concessão de crédito, proporcionando maior agilidade e comodidade aos clientes
- **Saque-Aniversário 24x7 no App CAIXA** – disponibilização contínua desta funcionalidade, ampliando o acesso ao serviço de forma ágil e digital
- **Experimentações em IA para FCVS e FGTS** – utilização de Inteligência Artificial para otimizar a gestão de processos e melhorar a experiência do usuário final
- **Projeto Carteira Digital** – desenvolvimento de uma solução integrada e eficiente para gestão de documentos e operações financeiras

- **Contrato nato-digital** – implementação de contratos totalmente digitais, reduzindo a burocracia e acelerando a formalização de operações
- **Atendimento à calamidade no RS** – oferta de suporte digitalizado para atendimento emergencial, reforçando o compromisso social com agilidade
- **Solicitação conjunta de liquidação ou amortização com FGTS pelo App** – modernização do processo, permitindo maior autonomia e rapidez para os clientes

Prestamos suporte ao programa TEIA nas suas especialidades, oferecendo conhecimento para evoluir os processos de desenvolvimento, permitindo, assim, alinhamento com o negócio, entregas centralizadas no cliente, melhoria contínua e valorização das pessoas.

A melhoria do processo da transformação digital, como o Planejamento Integrado 360, oferece alinhamento entre TI e negócio, previsibilidade, aumento da quantidade de entregas, entregas alinhadas ao desejo do cliente.

Desenvolvemos ações de cibersegurança, jornada para *Cloud* (nuvem), agilidade, *analytics*, alta disponibilidade, digitalização de processos, capacitação e cultura digital e Inteligência Artificial.

Essas ações reafirmam o compromisso com a inovação tecnológica e a melhoria contínua dos serviços prestados, alinhando-se aos objetivos estratégicos da Organização. Todas essas iniciativas mostram como a transformação digital pode estar alinhada aos compromissos globais de sustentabilidade e desenvolvimento humano.



Destaque

Cartão de Débito pré-impresso: emissão de Cartões de Débito pré-impresos sem personalização para os clientes de Poupança Social Digital CAIXA Tem, enviados em lotes para as Agências e vinculados posteriormente às contas, entregando novos serviços e experiências digitais de modo ágil e seguro, permitindo que os beneficiários tenham acesso rápido aos benefícios oferecidos. Importante projeto para redução de filas nas Agências e atendimento às vítimas da enchente no Rio Grande do Sul.

Pix em serviços bancários: permite o pagamento de guias de arrecadação do FGTS, além de possibilitar a emissão e pagamento de boletos e demais documentos de arrecadação por Pix, proporcionando conveniência para clientes e uma forma mais ágil e prática de realizar pagamentos.

Apresentação do novo sistema de produtos de Renda Fixa: demos mais um passo no caminho da transformação digital e expandimos a nossa solução Renda Fixa. A iniciativa representa um marco na modernização dos serviços de investimentos da Instituição. O novo sistema oferece produtos inéditos, ampliando o leque de escolhas para investidores, garantindo conformidade e segurança.

Nova plataforma de crédito: por meio deste projeto inovador, atingimos dois grandes objetivos empresariais: sanar as pendências contábeis existentes nos atuais sistemas de crédito e modernizar com tecnologias de nuvem os sistemas de crédito que construímos há mais de 30 anos.

Biometria – inovação e segurança: a implementação e ampliação de tecnologias biométricas demonstram a busca da CAIXA por inovação, segurança e eficiência no atendimento. A biometria vem oferecer processos mais rápidos e seguros, mas também combate fraudes, garantindo maior proteção aos clientes.



Projeto piloto DREX - Bacen

O Banco Central do Brasil (Bacen) tem conduzido estudos e análises no intuito de avaliar a viabilidade de emissão de uma moeda digital soberana, como medida para modernizar o Sistema Financeiro Nacional (SFN), aprimorar a eficiência das transações monetárias e promover a inclusão financeira. O projeto piloto, que visa realizar testes e experimentações controladas, representa um passo significativo nesse processo de evolução.

A implementação do Real Digital não apenas revoluciona os meios de pagamento, mas também introduz um ecossistema mais robusto e seguro, impulsionado pela tecnologia *blockchain* (registro digital), que eleva as possibilidades na plataforma do DREX. No entanto, ainda há desafios técnicos, operacionais e regulatórios que devem ser superados.

Primeira fase

A primeira fase de testes do piloto DREX selecionou 16 grupos de consórcios e encerrou-se no primeiro semestre de 2024. Essa fase focou na configuração da infraestrutura de conexão à rede do Bacen, na hospedagem do nó dos participantes e na execução de testes com ativos públicos, além de ter testado soluções de privacidade para garantir a segurança e a confidencialidade da rede.

Estamos contribuindo ativamente para o desenvolvimento do projeto piloto proposto pelo Bacen.

Segunda Fase

No segundo semestre de 2024, o Bacen deu início à segunda fase de testes do projeto piloto DREX, realizando ajustes nas diretrizes para ampliar as possibilidades da plataforma. Essa nova etapa permitiu a implementação de contratos inteligentes (*smart contracts*) privados, desenvolvidos e gerenciados pelos próprios participantes do projeto. Com isso, novas empresas e instituições financeiras puderam desenvolver os próprios casos de uso, explorando modelos de negócios inovadores que vão além dos serviços inicialmente propostos pelo Bacen.

O objetivo central dessa fase é promover a evolução contínua da plataforma, incorporando novas funcionalidades e realizando testes mais aprofundados. O Bacen abriu chamada pública, selecionando novas propostas de instituições interessadas em participar do projeto. Essas instituições estão desenvolvendo novos casos de uso que serão testados até o final do primeiro semestre de 2025, com o intuito de aprimorar ainda mais o DREX e as suas aplicações.

Consórcio formado pela CAIXA, Elo e Microsoft

O consórcio formado pela CAIXA, Elo e Microsoft agregou uma série de vantagens e benefícios para o projeto do Bacen, considerando tanto a representatividade quanto a experiência e relevância para o SFN e tecnologias embarcadas. As experiências e os conhecimentos das empresas integrantes do consórcio se somaram para impulsionar o sucesso da primeira fase piloto do projeto.

Além de fortalecer a posição do Banco na digitalização financeira do país, teremos a oportunidade de explorar novas tecnologias e inovações trazidas pelos nossos parceiros, Microsoft e Elo. Essa experiência enriquecerá ainda mais a já

robusta capacidade técnica nossa e beneficiará os nossos clientes com a oferta de serviços ainda mais eficientes e modernos.

No que se refere ao desempenho, o consórcio da CAIXA cumpriu todas as entregas, conforme previsto no cronograma da primeira fase estabelecido pelo Banco Central, e se destacou ao liderar e cumprir antes dos prazos estipulados. Essa antecipação oportunizou ao consórcio endereçar questões relevantes e estratégicas, além do escopo do piloto do Banco Central, criando uma vantagem para explorar os benefícios da tecnologia associada ao DREX.

Pagamento offline

O progresso antecipado das entregas do piloto abriu caminho para a exploração de casos de uso extrapiloto, destacando-se os testes com a solução de pagamento offline, ainda em fase de experimentação de prova de conceito (PoC).

Embora este caso de uso esteja fora do escopo do projeto piloto do Bacen, essa iniciativa aborda demandas relevantes para a sociedade. Ao permitir transações financeiras em locais remotos ou com conectividade limitada à internet, a tecnologia de pagamento offline tem demonstrado grande potencial para lidar com questões relacionadas à inclusão social.

Nesse contexto, vemos essa solução como capaz de oferecer uma série de benefícios. Em primeiro lugar, ela atende uma parcela da população com dificuldades de acesso à internet, permitindo que realizem transações financeiras de forma conveniente e segura, independentemente da localização geográfica. Isso contribui diretamente para melhorar a inclusão financeira e social, proporcionando a esses grupos maior participação na economia digital.

Além disso, a solução de pagamento *offline* reduz a dependência de infraestruturas de comunicação complexas e vulneráveis em áreas sem cobertura ou sujeitas a interrupções frequentes na conectividade, como zonas rurais ou regiões afetadas por desastres naturais.

O consórcio da CAIXA avaliou a viabilidade de uma solução de pagamento *offline* por meio de uma prova de conceito (PoC). Os testes realizados no mês de junho visaram experimentar a solução escolhida e avaliar a infraestrutura básica desenvolvida pelo Banco para suportar a conexão e integração da aplicação. Os resultados demonstraram a viabilidade técnica da solução e a sua capacidade de simular transações financeiras em um ambiente sem conectividade, utilizando uma moeda digital.

Iniciamos estudos para avaliar o potencial da tecnologia para proporcionar acesso inclusivo aos serviços financeiros, com o objetivo de impulsionar a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento sustentável, promovendo uma sociedade mais justa e inclusiva.

Transações Imobiliárias

Já no âmbito do projeto piloto DREX, estamos colaborando com o Banco Central ao participar do desenvolvimento de casos de uso na plataforma, a fim de entender melhor os benefícios e desafios associados à CBDC brasileira (*Central Bank Digital Currency*). Além disso, reconhecendo o potencial da moeda digital, criamos um laboratório de *blockchain* para o desenvolvimento e a experimentação de soluções baseadas nesta tecnologia revolucionária, que estabeleceu uma estrutura organizacional dedicada exclusivamente ao tratamento de assuntos relacionados ao piloto do DREX.

O objetivo é explorar todas as possibilidades que a *blockchain* oferece, desde a segurança aprimorada das transações até a eficiência operacional, passando pela transparência e rastreabilidade das operações financeiras. Esta iniciativa faz parte do nosso compromisso com a transformação digital e a modernização dos seus processos.

Do ponto de vista operacional, temos investido significativamente na transformação digital, modernizando as nossas infraestruturas e os serviços para melhor atender a população brasileira.

Esses investimentos permitem que acompanhem as tendências tecnológicas e lideremos o caminho em direção a um sistema financeiro mais inclusivo e eficiente.

Nesse contexto, o Consórcio da CAIXA, em parceria com a Elo e Microsoft, teve a proposta de tokenização habitacional, selecionada em setembro de 2024 pelo Banco Central do Brasil (BC), para ser testada na segunda fase do piloto DREX.

A exploração de casos de uso em transações imobiliárias representa uma oportunidade estratégica, considerando a posição de destaque da CAIXA nesse segmento.

Com um relevante conhecimento do mercado imobiliário e uma base de clientes significativa, nós nos posicionamos como parceira estratégica do Banco Central para liderar a exploração de casos de uso com transações imobiliárias na rede DREX. Para demonstrar o potencial dessa tecnologia, definimos ainda em 2024 o caso de uso de compra e venda de imóveis e especificamos os requisitos técnicos necessários para desenvolver uma simulação de registro de uma operação imobiliária tokenizada na plataforma piloto do Banco Central.

No contexto do DREX, isso significa que, ao comprar um imóvel tokenizado, o registro da propriedade e o pagamento em DREX ocorrem de forma sincronizada e segura, utilizando contratos inteligentes. Na plataforma DREX, esses contratos podem automatizar uma variedade de transações financeiras, como pagamentos de imposto, como o ITBI (Imposto de Transmissão de Bens Imóveis), ou execução das cláusulas do financiamento imobiliário, aumentando a eficiência operacional.

Nesse sentido, o caso de uso definido representa um marco na transformação do mercado imobiliário. Ao digitalizar a representação de um imóvel e utilizar contratos inteligentes, o processo de compra e venda se torna mais ágil, seguro e transparente. Compradores e vendedores podem realizar transações com maior facilidade, reduzindo custos e burocracia.

Além disso, a tokenização facilita o acesso ao crédito imobiliário e abre novas possibilidades de investimento no setor.

Cabe destacar que essa é uma proposta inicial do fluxo de negócio e existe ainda um caminho a ser percorrido, seja na evolução do piloto DREX em relação à privacidade, seja na definição de padrões de interoperabilidade dos meios de pagamento e instituições financeiras para permitir um amplo uso das soluções aqui apresentadas.





Sustentabilidade



Com o objetivo de contribuir para a transição justa do Brasil e a cidadania plena em uma economia mais ecológica e inclusiva, buscamos alinhar a nossa atuação às melhores práticas de mercado e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), impulsionando negócios e soluções que viabilizem a cidadania financeira, o acesso a direitos básicos a todos os brasileiros e que promovam a recuperação e conservação do patrimônio cultural e natural do Brasil.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Em cumprimento à Resolução CMN nº 4.945/2021, temos publicada a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que contém considerações ambientais, como a preservação e a reparação do meio ambiente, incluindo a sua recuperação, bem como a responsabilidade pelos impactos de decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. A norma preza pelo respeito ao meio ambiente e pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do país.

Nela também estão previstas regras específicas para aprovação de crédito, a depender do cliente, do setor e da operação pretendida, ofertando apoio financeiro condicionado à avaliação de risco social ambiental e climático, dentre

outras, além do cumprimento de requisitos previstos por lei. Avaliamos os riscos sociais, ambientais e climáticos nos nossos relacionamentos, e decidimos sobre o fornecimento ou não de crédito, financiamento ou relacionamento com empresas, pessoas e fornecedores de acordo os riscos identificados.

As nossas políticas internas apontam impedimentos, dentre outros, para contratação com clientes condenados por atos que envolvam crime contra o meio ambiente, exploração sexual e violação dos direitos humanos: trabalho infantil ou trabalho forçado e discriminação de raça e gênero (com base no artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.029/95).

Carteira de finanças sustentáveis

Quanto à carteira de finanças sustentáveis, temos classificação interna com metodologia que permite identificar no nosso portfólio os produtos que contribuem na transição para uma sociedade mais justa e sustentável. Esses produtos são classificados utilizando como base a colaboração com as metas dos ODS e o impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima.

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

A nossa carteira de finanças sustentáveis, no ano de 2024, teve um incremento de **R\$ 78,67 bilhões**, atingindo um valor total de **R\$ 853,75 bilhões**, o que representa 65,07% do total da carteira.

Framework

A CAIXA elaborou um *framework* de finanças sustentáveis que tem como objetivo ampliar o financiamento a projetos e linhas de crédito que abordem as principais questões socioeconômicas e ambientais do Brasil. Esse *framework* servirá para captar recursos e emitir títulos verdes, sociais e de sustentabilidade que serão utilizados exclusivamente para financiar ou refinanciar projetos em 12 categorias de elegibilidade que contribuem diretamente para o alcance de 14 ODS.

<https://www.caixa.gov.br/Downloads/framework-caixa/Framework-Financas-Sustentaveis-Portugues.pdf>

Programa de Financiamento da Transição Energética Justa - Eletromobilidade e Energia Limpa

Como desdobramento da parceria firmada entre a CAIXA e o Banco Mundial (por meio da assinatura de MoU, em 2022), as instituições avançaram conjuntamente no desenvolvimento de um programa destinado a financiar projetos de eletromobilidade com foco na eletrificação do transporte público urbano. Para viabilizar a implementação da linha de crédito, pretendemos captar USD 500MM com o Banco Mundial, que serão aplicados para financiar a aquisição de ônibus elétricos e a infraestrutura necessária para adaptar as cidades à operação desses veículos.

Produto carbono

De forma alinhada à Política Nacional de Resíduos Sólidos, no que se refere especialmente ao encerramento de lixões e à destinação adequada de resíduos sólidos urbanos, financiamos e estimulamos projetos que contribuem com um apropriado gerenciamento dos resíduos conjugado a créditos de carbono.

Dentre os contratos assinados pela CAIXA, no âmbito do Programa de Atividades (PoA) de Resíduos Sólidos das Nações Unidas, estão os que foram responsáveis pelo encerramento de diversos lixões no país. Até o momento, o PoA CAIXA emitiu mais de 5,4 milhões de créditos de carbono, e, até o fim de 2025, esse volume deve chegar a 6 milhões de créditos certificados pelas Nações Unidas.





Práticas em sustentabilidade

Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA)

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) tem o objetivo de realizar aplicações de recursos financeiros, sejam eles ou não, para apoiar projetos e investimentos de caráter socio-ambiental. Esses projetos devem estar alinhados com os programas e as ações da CAIXA, e beneficiar a população de baixa renda. Desde a sua criação, foram investidos mais de R\$ 402,4 milhões, com apoio financeiro a 219 projetos.

Por meio do FSA CAIXA, foram lançados chamamentos públicos para a apresentação de propostas de novos projetos, com possibilidade de destinação de mais de R\$ 200 milhões.

Os projetos apoiados pelo FSA CAIXA têm execução no decorrer de meses que vão além de um exercício calendário, com desembolsos ao longo do prazo do projeto, que pode ser de até cinco anos. No ano, foram firmados os seguintes acordos:

Projeto	Resumo do objetivo	Agente executor	Valor total do projeto	ODS impactados
Educação e Segurança: Descarte Socioambiental de Resíduos Eletroeletrônicos	Capacitação e estruturação de cooperativas de catadores em todas as capitais brasileiras	Instituto GEA – Ética e Meio Ambiente	R\$ 9.678.230,37	
Teia da Sociobiodiversidade: conectando projetos, transformando comunidades	Fortalecimento de comunidades na autonomia econômica, nos negócios da sociobiodiversidade e na qualidade de vida	Fundo Socioambiental Casa	R\$ 53.018.091,78	
Carretel (Educação Financeira)	Implementação de programa multicanal formativo, com foco no desenvolvimento de habilidades para a vida	Instituto Ânima	R\$ 15.179.872,05	
+ Mulheres na STEM	Inovação com 3 negócios de impacto visando soluções voltadas para a capacitação e a inclusão produtiva de mulheres em carreira de STEM	Artemísia	R\$ 1.950.792,01	
Morar Amazônico	Construção de moradias em palafita com madeira industrializada e definição de diretrizes de requalificação da Vila Barca, Belém/PA	Instituto Amazônia + 21	R\$ 9.967.844,00	



O projeto a seguir também foi aprovado em 2024 e está em fase de prospecção dos agentes executores.

Projeto	Resumo do objetivo	Agente executor	Valor total do projeto	ODS impactados
Implementar a metodologia de Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST)	Busca atender às demandas das comunidades, em prol do desenvolvimento da governança territorial; dinamização econômica dos territórios; promoção socio-cultural e gestão ambiental	Não definido	R\$ 44.000.000,00	

Dentre os acordos de cooperação financeira ativos, 13 projetos em execução receberam desembolsos em 2024. O valor total foi de R\$ 28,5 milhões.

Mais detalhes sobre a execução do Fundo Socioambiental CAIXA estão disponíveis nos Relatórios de Sustentabilidade da CAIXA e na página: <https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade/fundo-socioambiental-caixa/Paginas/default.aspx>



Emissões de gases de efeito estufa

A redução significativa nas emissões de escopo 1 e 2 da CAIXA entre 2019 e 2023 reflete o compromisso da Instituição com a sustentabilidade e a eficiência na geração de negócios em relação às emissões de gases de efeito estufa. Enquanto a emissão em 2019 foi de 118.209 tCO2e (toneladas de dióxido de carbono), em 2023 foi de 62.029 tCO2e, representando uma redução de aproximadamente 47% e destacando os nossos esforços em reduzir a pegada de carbono e promover práticas mais sustentáveis.



Dentre as ações para o alcance das metas de redução de emissões, destacamos o incentivo ao uso de etanol na nossa frota, a gestão eficiente de gases refrigerantes e a ampliação da geração de energia renovável.

Desde 2008, publicamos anualmente o nosso inventário de emissões no Registro Público de Emissões, do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG), além de utilizar as informações apuradas a cada ano para definir e conduzir as estratégias de mitigação climática das nossas operações, como o foco na redução das emissões de escopo 1 e 2, que são as emissões diretas das nossas operações, e as indiretas, decorrentes da geração de energia que consumimos. Também estamos trabalhando para ampliar continuamente as categorias mensuradas em relação às nossas emissões de escopo 3, que são as decorrentes das nossas atividades de cadeia de valor.

Ainda, reconhecemos a importância de abordar as emissões financiadas, que são as decorrentes dos empréstimos e investimentos que realizamos. Por meio da adesão ao *Partnership for Carbon Accounting Financials - PCAF*, realizada em 2024, estamos trabalhando para desenvolver uma abordagem mais sustentável para financiamento e estamos contando com o apoio de consultoria especializada por meio da parceria com o *UK PACT (Partnership for Accelerated Climate Change)* para mensuração das nossas emissões financiadas.

Carbon Disclosure Project



O CDP é uma das principais plataformas globais para divulgação de informações ambientais. Ao receber a nota B pela segunda vez consecutiva, em 2024, reafirmamos o nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas. Essa conquista é um reconhecimento ao nosso progresso na gestão de riscos, na redução das emissões de gases de efeito estufa e na promoção de práticas mais responsáveis, demonstrando, assim, o nosso compromisso com a sustentabilidade.

Resíduos sólidos

Buscamos fortalecer a nossa cadeia de gestão de resíduos sólidos com ações que envolvem os processos de descarte, tratamento e destinação adequada dos resíduos, bem como com ações para a mudança de cultura e o engajamento necessários para tal.

Alinhados com a Política Nacional de Desfazimento de Bens Eletrônicos, buscamos fortalecê-la por meio de um Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado com o Ministério das Comunicações (MCOM). O instrumento permitiu que contribuíssemos com a inclusão digital de jovens e adultos em todas as regiões do país com a doação de mais de 23 mil equipamentos de informática (notebooks e CPUs) para o Programa Computadores para Inclusão em 2024.

Representatividades externas

Ratificamos o compromisso de alinhar as nossas estratégias e operações com práticas globais de sustentabilidade ao aderir, em 2024, aos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), elaborados pela Iniciativa Financeira do UNEP-FI, e à Parceria para Contabilidade Financeira de Carbono -

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), reforçando a relevância e competitividade no mercado, bem como o nosso compromisso com a responsabilidade social, ambiental e climática.

Os PRB estabelecem diretrizes para alinhar os negócios do setor bancário ao Acordo de Paris e aos ODS, e são projetados para serem integrados às estratégias dos bancos e em todo o seu portfólio de atividades, trazendo propósito, visão e ambição em finanças sustentáveis para o centro da organização.

A PCAF é a principal iniciativa global, entre bancos, investidores e gestores de fundos, com foco em desenvolver uma metodologia para mensurar e divulgar as emissões de carbono geradas pelas atividades financiadas pelas instituições. Os signatários da PCAF trabalham em conjunto para que o setor financeiro possa medir e divulgar as emissões de gases de efeito estufa associadas a carteiras de empréstimos, investimentos, fornecimento de seguros e outros produtos e serviços financeiros.

Retomamos a nossa participação no *Forum des Caisse des Dépôts*, uma plataforma de intercâmbio entre instituições financeiras que gerenciam recursos públicos para o desenvolvimento econômico e social. Por meio do fórum, participaremos de encontros com representantes da África, Itália, França e Bélgica, compartilhando ideias e experiências que buscam inspirar o modelo de "CAIXAs Econômicas" no financiamento de projetos e promover ações estratégicas focadas na inclusão e no desenvolvimento sustentável.





COP16

A participação da CAIXA na Conferência das Nações Unidas sobre Biodiversidade (COP16) foi marcante e estratégica, destacando o nosso compromisso com a sustentabilidade e a preservação da biodiversidade.

Como patrocinadores do Espaço Brasil, promovemos atividades imersivas que apresentaram a biodiversidade brasileira e fomentaram debates e parcerias para o uso sustentável dos recursos naturais.

Um dos destaques foi o lançamento do projeto Teia da Biodiversidade, financiado pelo Fundo Socioambiental CAIXA, que investirá R\$ 53 milhões em negócios sustentáveis, beneficiando 400 organizações sociais e mais de 80 mil pessoas, promovendo a inclusão socioprodutiva de populações vulneráveis.



G20

A participação da CAIXA no G20 e no G20 Social reafirmou o compromisso com o desenvolvimento sustentável, a inclusão social e a transição justa. Durante o evento, foram realizadas diversas iniciativas, incluindo reuniões oficiais, elaboração de documentos de posicionamento e propostas, além de oficinas, painéis, acordos de cooperação e ações de comunicação, destacando a capacidade de articular políticas inovadoras e de impacto.

O engajamento com parceiros estratégicos, como a ONU-Habitat, o Ministério da Igualdade Racial, da Cultura e das Cidades, bem como a presença ativa em eventos de alto nível, demonstra a coerência das nossas ações com pilares do G20: combate à fome, pobreza e desigualdade; sustentabilidade e transição energética; e reforma da governança global.



COP29

A participação da CAIXA na Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas (COP29), em Baku, no Azerbaijão, reforçou o nosso compromisso com a sustentabilidade e a ação climática, destacando a nossa liderança no financiamento verde e na promoção de soluções para desafios urbanos e ambientais. Participamos de painéis e discussões acerca das estratégias nacionais de adaptação das cidades brasileiras e da transformação digital e sustentabilidade.

No evento, destacamos avanços significativos, como a nossa adesão à PCAF e aos PRB, além do anúncio da linha de eletromobilidade, com previsão de captação de 500 milhões de dólares com o Banco Mundial para apoiar a transição energética.

Parcerias e cooperações em Sustentabilidade e Cidadania Digital

Avançamos significativamente na busca pela consolidação como referência em sustentabilidade, fortalecendo parcerias estratégicas iniciadas em anos anteriores e buscando novas oportunidades de cooperação conjunta.

Durante o ano, debatemos propostas que visam ampliar o impacto positivo em áreas prioritárias, como mercado do carbono, transição energética, igualdade de gênero, finanças sustentáveis, instrumentos financeiros, turismo sustentável, educação financeira e finanças decoloniais, entre outras. Essas iniciativas refletem o nosso compromisso em gerar valor compartilhado, alinhando as nossas ações aos ODS e ao nosso posicionamento corporativo de sustentabilidade.



Parcerias	Objetivos
Banco Interamericano de Desenvolvimento 	Contamos com serviços de consultoria especializados que ofereceram suporte na operacionalização da estratégia institucional de baixa emissão de carbono. Esse apoio visa ampliar o investimento privado em projetos de infraestrutura sustentável no Brasil, com foco na promoção de iniciativas de baixo carbono, alinhadas aos ODS e à agenda de transição energética do país.
Embaixada do Reino Unido	No âmbito do UK PACT (<i>Partnering for Accelerated Climate Transitions</i>), nós nos tornamos beneficiários do <i>Brazil Towards Low Carbon (BTLC)</i> , um projeto de assistência técnica que busca capacitar e integrar efetivamente as iniciativas climáticas e as considerações de igualdade de gênero e inclusão social (GESI). Por meio do apoio deste projeto, nós nos posicionamos para estabelecer uma referência em ASG e financiamento climático no país, alavancando a nossa estratégia de sustentabilidade e cidadania.
Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD)	Assinamos um memorando de entendimentos para promover iniciativas que fomentem a cooperação entre aquela agência e a CAIXA, a fim de apoiar o caminho brasileiro de baixo carbono, resiliente ao clima e socialmente justo, em alinhamento com os ODS e as Agendas do Acordo Climático de Paris. O foco da cooperação se dá, especialmente, nos seguintes temas: acesso a serviços básicos (água, saneamento, habitação, gestão de resíduos, energia limpa), transporte, bioeconomia e as suas cadeias de valor, cidades sustentáveis, estruturação de parcerias público-privadas, microcrédito para pequenas e médias empresas, inclusão social de populações vulneráveis, igualdade de gênero e empoderamento das mulheres.
Ministério do Turismo e Embratur	Com o objetivo de fortalecer os destinos turísticos brasileiros por meio do incentivo ao turismo de base comunitária sustentável e da implementação de ações climáticas como diferencial competitivo, assinamos um protocolo de intenções com o Ministério do Turismo e sua empresa vinculada, a Embratur. A iniciativa busca posicionar produtos e experiências turísticas brasileiras de forma estratégica nos mercados nacional e internacional, promovendo práticas sustentáveis e alinhadas às demandas globais por turismo responsável e inovador.
Forum des Caisse des Dépôts	Retomamos a nossa participação no <i>Forum des Caisse des Dépôts</i> , uma plataforma de intercâmbio entre instituições financeiras que gerenciam recursos públicos para o desenvolvimento econômico e social. Por meio do fórum, participaremos de encontros com representantes da África, Itália, França e Bélgica, compartilhando ideias e experiências que buscam inspirar o modelo de "CAIXAs Econômicas" no financiamento de projetos e promover ações estratégicas focadas na inclusão e no desenvolvimento sustentável.
BID, Banco do Brasil e BNDES	Visando a criação do <i>Exchange Traded Fund (ETF) Amazônia para Todos</i> , assinamos uma carta de intenções em conjunto com o BID, o Banco do Brasil e o BNDES. Esse esforço conjunto prevê a realização de estudos abrangentes para analisar aspectos legais, regulatórios, fiscais e operacionais, essenciais para o lançamento do ETF. A iniciativa está sendo estruturada com base em um plano de ação colaborativo e reforça o compromisso com a sustentabilidade e a proteção da Amazônia, ampliando o impacto positivo no contexto climático e socioambiental.
Instituto Cidades Sustentáveis	Estabelecemos parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis para prestação de serviço técnico especializado a fim de subsidiar a CAIXA na estratégia de municipalização dos ODS por meio de uma visão clara e objetiva sobre o desempenho de todos os 5.570 municípios em relação aos compromissos da Agenda 2030.



Parcerias	Objetivos
Agência de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental de Fortaleza (ACFOR)	Com o objetivo de nos apoiarmos mutuamente na identificação de oportunidades em projetos voltados para a mitigação da emissão de gases de efeito estufa, firmamos a cooperação técnica com a ACFOR.
Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do DF (Sejus)	Colaborar na realização de ações que visem à criação de um ambiente favorável à inclusão bancária e independência financeira às mulheres é foco da cooperação com a Sejus.
Banco Mundial	Em parceria com o Banco Mundial, obtivemos aprovação da Comissão de Financiamentos Externos (Cofix) para o desenvolvimento de um programa para financiamento da transformação digital de estados e cidades, no valor U\$S 250 milhões.
Organização dos Estados Ibero-Americanos (OEI)	Atuamos juntos no G20 enquanto o Brasil presidia a Cúpula. Compartilhamos experiências bem-sucedidas na implementação de políticas públicas que promovem a inclusão social e o desenvolvimento sustentável.
Instituto CNP Brasil	Por meio do Acordo de Cooperação Técnica, unimos esforços para desenvolver e implementar o projeto Saldo+, uma iniciativa alinhada à estratégia de sustentabilidade e cidadania.
Ministério da Igualdade Racial (MIR)	Pretendemos buscar conjuntamente soluções financeiras decoloniais que incorporem os princípios da economia solidária e do etnodesenvolvimento, dando protagonismo às reais necessidades de comunidades invisibilizadas no sistema bancário tradicional.
Casa da Moeda do Brasil	Firmamos um protocolo de intenções com a Casa da Moeda do Brasil para dar suporte nos esforços de criação de uma plataforma digital voltada à certificação de emissões de crédito de carbono no país.
Fundação para o Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia (FDTE)	Com o apoio da Fundação para o desenvolvimento tecnológico da engenharia (FDTE), estamos elaborando o Estudo da Linha de Base do Carbono Incorporado nas construções Habitacionais do Programa Minha Casa Minha Vida e da Habitação Autogerida.

Inclusão de mulheres no setor de TI

Realizamos o Acordo de Cooperação Técnica com a DIO para a realização de um *Bootcamp IA e Low Code* - uma imersão prática que democratiza o acesso ao conhecimento em IA e Low Code para jovens talentos, fortalecendo a representatividade feminina neste setor em parceria com a Microsoft e a TEIA.

Além da mobilização do público interno, o projeto contou com divulgação externa via *live* de abertura no YouTube com a presença do presidente da CAIXA e da Microsoft, inserção de banner no App CAIXA Tem direcionado aos jovens inscritos no programa Pé-de-Meia, divulgação via WhatsApp para mais de 20 movimentos de Mulheres e Meninas na TI, *mailing* da *Campus Party*, além de canais CAIXA, como LinkedIn e Instagram.

A ação teve mais de 44 mil inscritos, sendo 31 mil preenchidas por mulheres (público-alvo), incluindo 4.449 empregadas CAIXA.





Licitações e contratos



Em 2024, tivemos avanços significativos no fortalecimento da governança e na eficiência operacional, conforme o objetivo estratégico traçado pela Alta Administração, por meio de contratações alinhadas ao Estatuto da CAIXA e as suas Políticas.

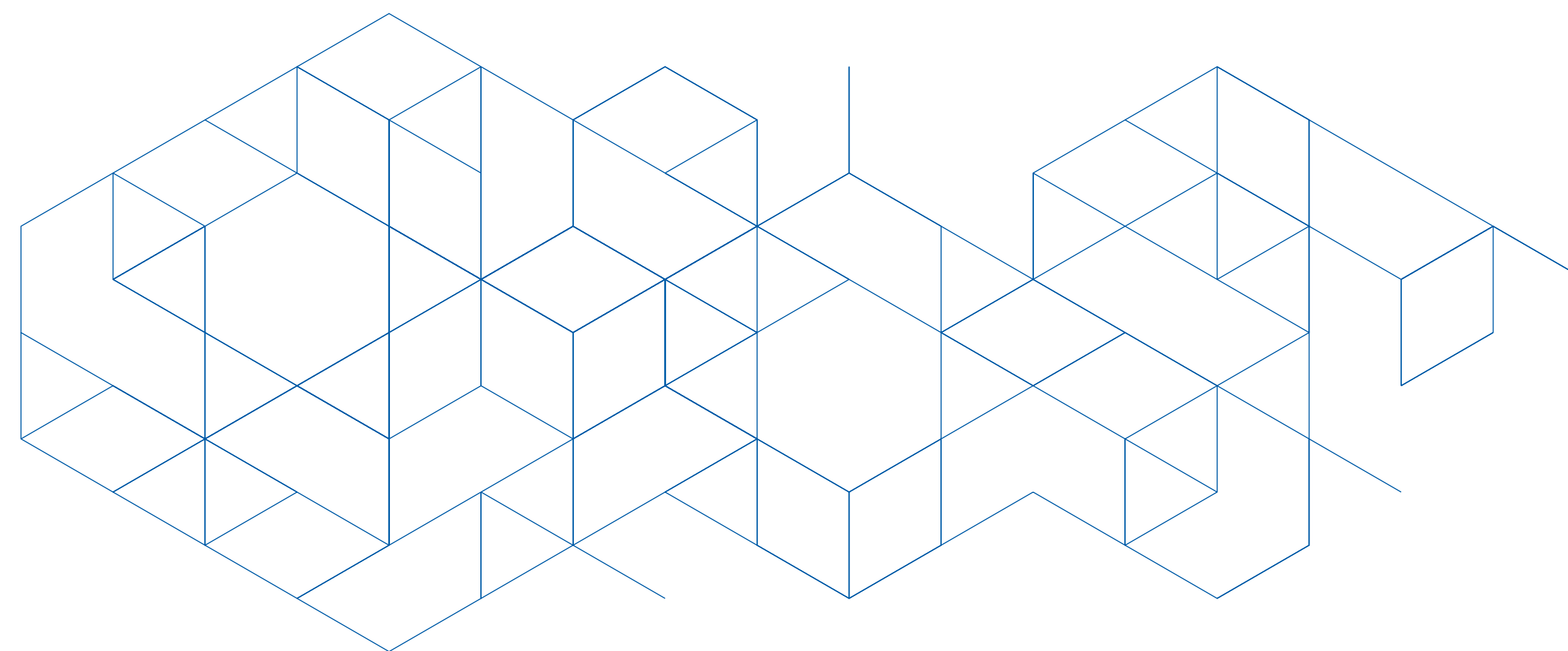
Modernizamos o nosso Regime de Alçadas, priorizando deliberações compartilhadas para minimizar conflitos de interesse e proteger os interesses do conglomerado, mantendo a governança e integridade necessária às contratações públicas.

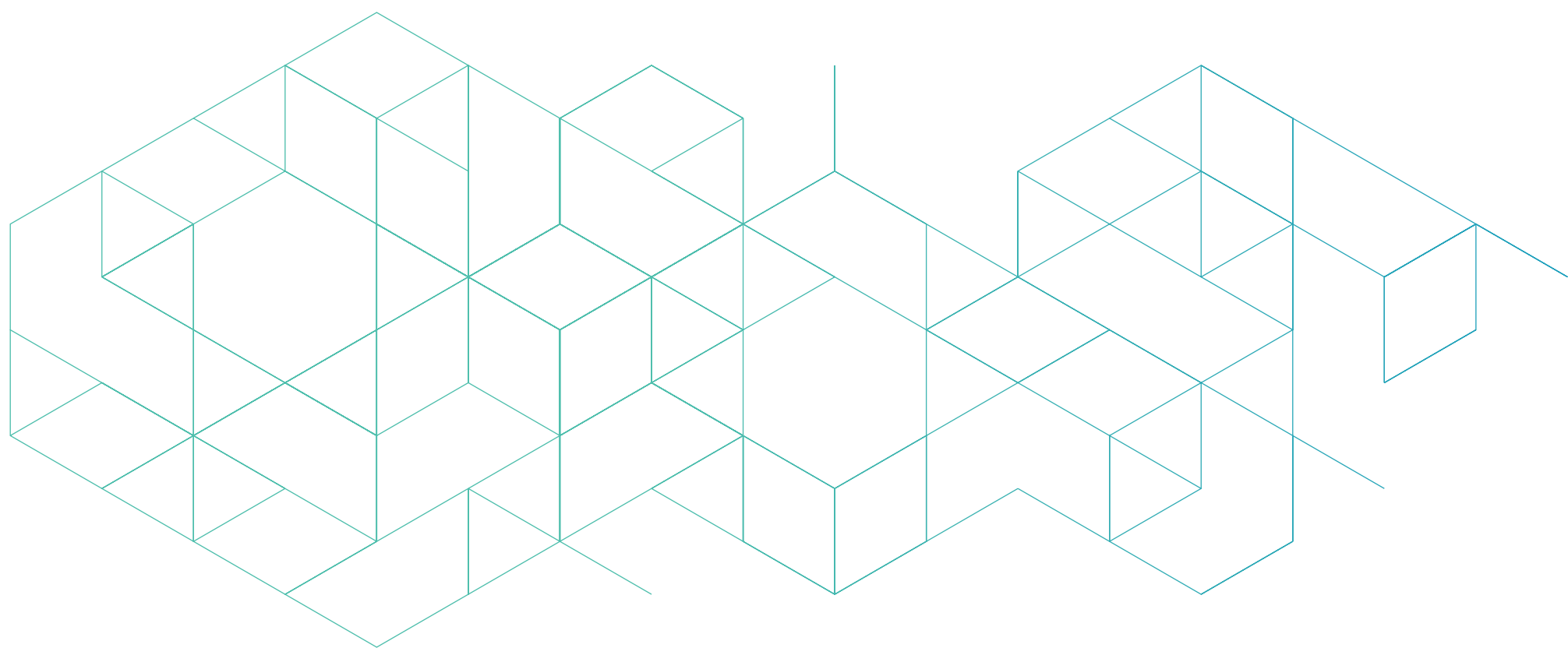
No nosso processo de licitações e contratações, somos comprometidos com os mais altos padrões de governança e transparência, conduzindo as nossas contratações em estrita conformidade com a Lei nº 13.303/2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA (RLCC), desenvolvido especificamente para atender às peculiaridades e necessidades da nossa Instituição e de suas subsidiárias, garantindo a conformidade com a legislação vigente e a adoção das melhores práticas de mercado.

As nossas práticas de licitação e contratação são norteadas por princípios fundamentais, como a impessoalidade, a moralidade, a igualdade, a publicidade, a eficiência, a probidade administrativa, a economicidade, o desenvolvimento nacional sustentável, a vinculação ao instrumento convocatório, a obtenção de competitividade e o julgamento objetivo.

Esses princípios são essenciais para assegurar a seleção das propostas mais vantajosas para a CAIXA, evitar operações que possam caracterizar sobrepreço ou superfaturamento, garantindo que cada contratação contribua efetivamente para o cumprimento da nossa missão.

No nosso Portal de Compras CAIXA, estão disponíveis documentos como o Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores.





Principais licitações e contratações no ano de 2024

TIPO	MODALIDADE	QTD.	VALOR	QTD. POR TIPO	VALOR POR TIPO
Direita	Atuação concorrencial	497	R\$ 991.075.420,86	3.563	R\$ 6.151.221.474,48
	Contratação direta por dispensa - remanescente	7	R\$ 38.347.817,96		
	Contratação direta por dispensa - locação	140	R\$ 298.534.223,33		
	Contratação direta por dispensa - emergencial	23	R\$ 49.097.070,31		
	Lei nº 10.188/01 - recuperação de imóveis	37	R\$ 21.177.227,75		
	Contratação direta por dispensa - inst. s/ fins lucrativos	2	R\$ 793.920,00		
	Contratação direta por dispensa (valor)	742	R\$ 13.417.236,27		
	Credenciamento	1544	R\$ -		
	Inexigibilidade	60	R\$ 4.437.406.908,00		
	Patrocínio	511	R\$ 301.371.650,00		
Licitação	Licitação CAIXA	2075	R\$ 2.091.246.966,10	7.221	R\$ 3.328.863.556,78
	Pregão eletrônico	5146	R\$ 1.237.616.590,68		



Contratações

FORNECEDOR	OBJETO CONTRATUAL	VALOR CONTRATADO
IBM BRASIL Indústria máquinas e serviços limitada	Serviços de licenciamento de uso dos programas e encargos contínuos (direito adquirido temporário de softwares MLC (<i>Monthly License Charge</i>), de licenciamento de uso e encargos únicos de software (<i>one time Charge Zotc e Ppa</i>), atualização tecnológica, subscrição e suporte técnico de programas de encargos únicos dos softwares adquiridos pela CAIXA (<i>S&S Subscription and Support</i>) para as plataformas distribuída e <i>mainframe</i> , de nuvem pública da IBM Cloud e de aceleração de projetos IBM (AVP), por 36 (trinta e seis) meses.	R\$ 1.899.759.903,86
IBM BRASIL Indústria, máquinas e serviços limitada	Aquisição de 143.017 mips (milhões de instruções por segundo) nas modalidades mês e MO.	R\$ 1.062.413.695,54
TECNOLOGIA BANCÁRIA SA	Contratação, sob o regime de atividade finalística, da empresa Tecnologia Bancária S.A. – Tecban para a prestação de serviço de processamento de transações bancárias em equipamentos automáticos, terminais de autoatendimento, disponibilizados pela contratada para utilização pelos clientes CAIXA, pelo período de 12 meses.	R\$ 648.891.545,30
IBM BRASIL Indústria, máquinas e serviços limitada	Prestação dos serviços de manutenção, suporte técnico e atualização tecnológica para os equipamentos <i>mainframe</i> IBM SYSTEM Z do ambiente de processamento <i>data center</i> da CAIXA, pelo prazo de 36 meses.	R\$ 526.525.554,83
CA PROGRAMAS DE COMPUTADOR, PARTICIPAÇÕES E SERVIÇOS LTDA.	Fornecimento de licenciamento por prazo determinado de 36 (trinta e seis) meses do uso de software, atualização tecnológica, suporte técnico e serviços de suporte customizado para as soluções CA ENTERPRISE DATABASE MANAGEMENT, CA ENTERPRISE CHANGE MANAGEMENT, CA ENTERPRISE REPORT MANAGEMENT, instalados nos centros computacionais da CAIXA.	R\$ 350.056.095,10
CONSÓRCIO LTX BRASIL	Prestação de serviço integrado para comercialização de bilhetes da loteria instantânea exclusiva – Lotex, de forma física nos pontos de venda de loterias distribuídas em todo o território nacional, e online por meio de portal web e aplicativo.	R\$ 261.888.000,00
CONTAX S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	Dentro dos conceitos de multissites (localidades de serviços interligadas), incluindo serviços operacionais multimeios, por atendimento humano recebido e/ou gerado, falado ou escrito, telefônico, plataformas, formulários eletrônicos, e-mails, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou chat, ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, transferência de conhecimento de tecnologia da informação e de negócios incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias., pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses.	R\$ 261.600.000,00
ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA.	Fornecimento de solução ORACLE EXADATA, especializada e integrada para aceleração de banco de dados Oracle de alto desempenho e segurança desenvolvida para executar e otimizar cargas de trabalho do sistema gerenciador de banco de dados ORACLE (SGBD ORACLE) e ACS, com vigência de 60 (sessenta) meses, de acordo com as condições do termo de referência e os seus anexos.	R\$ 248.184.252,70
THE BOSTON CONSULTING GROUP LTDA.	Prestação de serviços de consultoria técnica especializada para a reestruturação completa da estratégia corporativa do conglomerado CAIXA e os seus desdobramentos.	R\$ 145.000.000,00
COMITÊ OLÍMPICO BRASILEIRO	Contratação do patrocínio ao projeto #5835 – Projeto COB+LA 2028 – cota principal 1, que será realizado em todo o território nacional e no exterior, no período de 1º/09/2024 a 31/12/2028.	R\$ 120.000.000,00

Nós nos destacamos por diversas iniciativas e projetos que visaram aprimorar a eficiência e a integridade nas contratações da empresa.

Mencionamos a implementação do novo regime de alçadas para contratações e gestão formal de bens e serviços, contratações finalísticas e parcerias vinculadas a oportunidades de negócio, que trouxe maior agilidade e celeridade à nossa governança, possibilitando decisões mais rápidas e assertivas sem comprometer a integridade e a transparência das contratações.

A nova estrutura de alçadas permitiu uma melhor distribuição de responsabilidades, para otimizar o processo decisório e garantir maior eficiência operacional.

Realizamos o 1º Encontro Nacional dos Bancos Públicos, um evento pioneiro que reuniu entidades pertencentes à administração pública com características bancárias: BNDES, Banco do Brasil, BNB, BDMG, BRB, Banpará e BASA.



O encontro foi um marco importante para criar um ambiente propício ao debate e à troca de experiências entre os bancos públicos, que enfrentam desafios semelhantes em um mercado altamente competitivo. O evento permitiu a discussão de melhores práticas, inovação e estratégias colaborativas, e ressaltou o papel das compras públicas na promoção do desenvolvimento sustentável.

Outro destaque do ano foi a elaboração do Plano Anual de Contratações para 2025, no qual consolidamos todas as contratações planejadas pela CAIXA, abrangendo bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação.

O Plano Anual de Contratações para 2025 foi aprovado pelo Conselho de Administração da CAIXA, o que garantiu um alinhamento ainda maior do processo de contratação com a estratégia e governança da empresa. Esta aprovação reforçou o nosso compromisso com a transparência e a efetividade nas nossas contratações, assegurando que cada iniciativa esteja alinhada aos objetivos estratégicos da Instituição.

Seguimos empenhados em fortalecer as contratações da CAIXA, promovendo o desenvolvimento econômico e social do Brasil, sempre com foco na transparência, eficiência e sustentabilidade.

Transformação digital é a nossa prioridade, com a preferência por atos digitais que permitam maior agilidade e segurança nas operações, como a assinatura de contratos e termos aditivos em formato digital, por meio de assinaturas eletrônicas aceitas pela CAIXA.

Integramos os nossos sistemas internos ao Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, com o intuito de garantir a transparência para a sociedade sobre as contratações realizadas.

A sustentabilidade faz parte do nosso processo de contratação. O documento publicado no Portal de Compras e intitulado “Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores” orienta a nossa atuação quanto aos aspectos social, ambiental e climático a serem considerados na aquisição de bens e serviços e no relacionamento com fornecedores.

Tal documento aborda as premissas das cláusulas contratuais dos nossos contratos, com a previsão de obrigações e critérios específicos, além de deixar claro qual o comportamento esperado das empresas terceirizadas perante a temática.

Somos membros do Programa CDP *Supply Chain*, trabalhamos em parceria com o CDP – *Carbon Disclosure Project*, uma instituição sem fins lucrativos especializada em relatórios ambientais, para a construção de estratégias de engajamento de fornecedores para obtenção de respostas a questionários sobre gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa e uso da água nas suas operações, de forma a possibilitar a avaliação da atuação e a identificação de riscos, oportunidades e melhorias.

Mais informações sobre as Licitações da CAIXA, acesse: https://licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina_inicial.aspx



Integridade

Nos aspectos de controle e monitoramento de protocolos específicos do risco de integridade, a Diretoria Executiva de Controles Internos e Integridade é responsável pela gestão do Programa de Integridade da CAIXA, atuando para sedimentar a cultura sobre esse tema e garantir efetividade no monitoramento e na mitigação dos riscos associados a conflito de interesse, práticas de suborno, abuso de poder, tráfico de influência, dentre outros, com o objetivo de prevenir e evitar ocorrências de fraude e práticas de corrupção na Instituição.

Adotamos processo de melhoria contínua no nosso ambiente anticorrupção e antiassédio por meio de mecanismos, procedimentos e ações que orientam os empregados, líderes, terceirizados e fornecedores, em comprometimento com as boas práticas de governança corporativa, transparência, integridade e promoção de conduta ética e responsável na condução das suas atividades.

O nosso programa de Integridade, instituído em 2016, está normatizado e tem como objetivo prevenir, detectar e corrigir atos ilícitos praticados, na forma ativa ou passiva, garantindo a aplicação efetiva dos códigos de Ética, de Conduta, Políticas e Diretrizes, por meio da integração dos instrumentos e das atividades de controle voltados à gestão de riscos de integridade, atendendo às exigências legais de prevenção e ao combate à corrupção constantes na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 13.303/2016.

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

O programa está alinhado aos princípios e às diretrizes da Política de Controle Interno, Compliance e Integridade da CAIXA, observando também as diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes – PRC, e tem como objetivo prevenir, detectar e corrigir atos ilícitos praticados, na forma ativa ou passiva, por conselheiros (Fiscal e de Administração), dirigentes, empregados, colaboradores, fornecedores e terceirizados, garantindo a aplicação efetiva dos códigos de Ética, de Conduta, de Políticas e Diretrizes por meio da integração dos instrumentos e das atividades de controle voltados à gestão de riscos de integridade.

O programa está pautado em cinco pilares – Comprometimento da Alta Administração, Gestão Adequada de Riscos, Protocolos de Integridade, Comunicação e Treinamento, e Monitoramento e Medidas Disciplinares –, que funcionam de forma conjunta e sistêmica, inter-relacionando-se e possibilitando o seu aperfeiçoamento contínuo.

O modelo de gestão do programa ocorre por meio da coordenação, do monitoramento, do controle e da avaliação de instrumentos e mecanismos transversais sob responsabilidade dos atores do Ecossistema de Integridade, que contribuem para mitigar o risco à integridade nas suas respectivas áreas de atuação, à medida que identificam fragilidades e práticas contrárias à integridade.

A articulação centralizada pela Vice-Presidência de Riscos/Diretoria de Controles Internos e Integridade confere mais transparência e celeridade na atuação da CAIXA para contribuir com os procedimentos adotados pelos atores do Ecossistema, visando fortalecer a imagem e reputação da Empresa em patamares de excelência e de reconhecimento pela sociedade e pelo mercado.

Cabe à Unidade Gestora da Integridade (UGI) realizar a gestão e fazer com que os principais atores do Ecossistema, responsáveis por atividades, programas e políticas de controles internos, compliance, auditoria interna, correição, ouvidoria, transparência, prevenção à corrupção e demais áreas afins, trabalhem juntos e de forma coordenada, a fim de garantir a efetividade do programa, o aprimoramento dos mecanismos de controles internos e uma atuação pautada em relacionamentos éticos e na sustentabilidade dos negócios e resultados CAIXA.

Com a finalidade de assegurar o monitoramento, o controle e a efetividade do Programa de Integridade, temos os protocolos de integridade. Um deles é o Canal de Denúncias da CAIXA, cujo objetivo é recepcionar, analisar e classificar denúncias para o público interno e externo da Empresa, garantindo, por esse meio, a identificação de possíveis ilícitos e condutas que possam ser cometidos por empregados e dirigentes.

Desde 2019, empresa externa contratada fornece a ferramenta que recepciona as denúncias na CAIXA, o que torna o processo de tratá-las mais independente para o recebimento de cada uma, de forma que o denunciante se sinta à vontade para expor a denúncia anonimamente ou não, além de contribuir para o fortalecimento dos aspectos de compliance e integridade da empresa. O canal assegura a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção no recebimento e na análise das denúncias.

A utilização de canal externo de denúncias permite à CAIXA a retroalimentação do sistema de atuação no eixo prevenção-detecção-correição do Programa de Integridade, bem como fortalece aspectos de governança, *compliance* e integridade, uma vez que a gestão externa agrega ao processo de confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção no recebimento e na análise das denúncias.

Ademais, a CAIXA realiza *Due Diligence* de Integridade (DDI), baseada em riscos, desde 2019, nos casos previstos em norma, em especial no relacionamento com fornecedores. A DDI tem por objetivo instituir a avaliação de risco de integridade e possíveis pontos de vulnerabilidade aos quais a CAIXA poderá estar exposta no relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, seleção de contratos de patrocínio e beneficiários do processo de doação, de modo a subsidiar a decisão de início ou manutenção de um relacionamento, visando a mitigação do risco de integridade e o fortalecimento da integridade corporativa.

Outro importante protocolo são as pesquisas relativas à integridade, que têm como objetivo definir regras e procedimentos de checagem prévia e prudencial dos candidatos a cargos estratégicos no Conglomerado CAIXA, visando oferecer informações qualitativas às instâncias decisórias, de forma a reduzir o risco de fraudes, vazamentos e episódios de corrupção, bem como mitigar o risco de conflito de interesses e demais ilícitos previstos na Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013). O protocolo é normatizado e se apoia no Decreto nº 8.945/2016, que regulamentou a Lei nº 13.303/2016, que, nos seus art. 21 e art. 22, estabeleceu instâncias para avaliação e análise prévia estatutária.

Já o protocolo das Medidas de Consequência na CAIXA surgiu, em 2018, da necessidade de se ampliar a conscientização dos riscos advindos do descumprimento das normas internas e externas inerentes ao mandato e de responsabilidades assumidas, bem como das determinações da Alta Administração da CAIXA. O protocolo tem por objetivo fortalecer a governança corporativa, resguardar a imagem institucional da CAIXA e assegurar a sua perenidade, melhorando a efetividade da gestão de riscos e controle, *compliance* e integridade.



Controles internos

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

A gestão e o monitoramento das questões relacionadas ao SCI da CAIXA são realizados por meio de trabalhos com atuação baseada em análise de dados e informações, no intuito de avaliar o ambiente de controle e *compliance* nos processos, produtos e serviços da CAIXA, e cumprir a Política de Controle Interno, *Compliance* e Integridade da Instituição, bem como a Resolução CMN nº 4.968/2021. Realizamos avaliações e monitoramento de risco dos produtos de investimento, da prestação de serviços de custódia de valores mobiliários, dos indicadores da 1ª Linha sobre Mercado de Capitais e dos representantes da CAIXA junto à CVM.

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

Adotamos o modelo das Três Linhas, para operacionalizar a estrutura de gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance*, pelo qual é responsabilidade das áreas de negócio (1ª Linha) identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar,

controlar e mitigar os riscos inerentes às suas atividades, enquanto as unidades de controle e risco, entre outras unidades de suporte (2ª Linha), monitoram e avaliam a eficiência dos controles existentes, identificam eventuais oportunidade de melhoria e demandam as correções das distorções e inconformidades. É responsabilidade da Auditoria Interna (3ª Linha) aferir a atuação das 1ª e 2ª Linhas e reportar os aspectos relevantes à Alta Administração.

O compromisso com a conformidade é uma das bases que sustentam as nossas operações diárias, e, para reforçar essa responsabilidade corporativa, instituímos, em 2024, o nosso Programa de *Compliance* CAIXA. Estruturado em pilares que envolvem rotinas, pessoas, processos, documentos e ações que funcionam conjunta e sistematicamente, o programa traz o direcionamento para condução dos negócios de acordo com as leis, os regulamentos e as normas aplicáveis, criando um ambiente seguro, ético e eficiente para o alcance dos objetivos estratégicos da Organização.



Resultados obtidos em 2024

- Implementação do Programa de Compliance CAIXA
- Divulgamos a ação Integridade – um compromisso da Alta Direção, que disponibilizou uma série de vídeos e artigos com a participação dos membros da Alta Direção da CAIXA, de forma personalizada, manifestando incentivo ao Programa de Integridade CAIXA
- Ações de acultramento sobre o Programa de Integridade e os seus protocolos por meio de websérie denominada Integridade em cena - ação preparada especialmente para ajudar os empregados a entender e refletir sobre o Programa de Integridade. A série é composta por 9 episódios, contendo pequenos vídeos sobre diversos temas: Programa de Integridade, Discriminação, Assédio Moral, Assédio Sexual, Corrupção, Política de Relacionamento com Clientes, Vazamento de informações e Uso Indevido do Cargo, Atos lesivos em Licitações e Contratos, Canal de Denúncias. Todos os temas estão alinhados com o nosso programa e o nosso Código de Ética e de Conduta, permitindo a reflexão a respeito de cada um com a disponibilização de um quiz ao final de todo episódio

- Semana da Integridade - promovida pela Vice-presidência de Riscos e pela Diretoria Executiva Controles Internos e Integridade é uma iniciativa que se consolida a cada ano, refletindo o compromisso da nossa Instituição com a ética, a integridade e a transparência. As temáticas que são abordadas no evento são transversais e, portanto, afetos a todos os componentes da Organização independentemente da sua área de atuação. A Semana tem o intuito de reduzir riscos de violações e má conduta, avaliar e monitorar riscos para a integridade dentro da CAIXA e dar suporte na tomada de decisão. O objetivo é alcançar todo o corpo funcional da CAIXA, demonstrando de forma prática e dinâmica como a integridade contribui para a realização de negócios sustentáveis e perenes
- Assinatura da Carta Compromisso de Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação pela Alta Administração, com o objetivo de fomentar iniciativas contra a prática de qualquer tipo de assédio e discriminação
- Ações de comunicação e de melhorias de processo voltadas ao enfrentamento do assédio sexual e moral na CAIXA e divulgação de acultramento das temáticas relacionadas ao Programa de Integridade CAIXA
- Revisão do Protocolo de Proteção ao Denunciante
- Aprimoramento da metodologia e da matriz de Risco à Integridade, que compõem o Ciclo Anual de Gerenciamento de Riscos 2024



Conheça melhor o nosso Programa de Compliance. Acesse: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/compliance/Paginas/default.aspx>

Auditoria



A nossa Auditoria Interna tem como propósito proteger e gerar valor para o Conglomerado CAIXA, fortalecendo a governança corporativa e contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos da Empresa.

A nossa Diretoria de Auditoria Interna está vinculada diretamente ao Conselho de Administração da CAIXA, relaciona-se com o Comitê de Auditoria (COAUD) e sujeita-se às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização, conforme legislação específica.

Os nossos trabalhos são realizados de acordo com o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), elaborado anualmente conforme exigências da Controladoria-Geral da União e do Conselho Monetário Nacional, considerando a estratégia corporativa do Conglomerado CAIXA 2025-2030, o plano orçamentário CAIXA e o plano de negócios, bem como as expectativas da Alta Administração e demais partes interessadas.

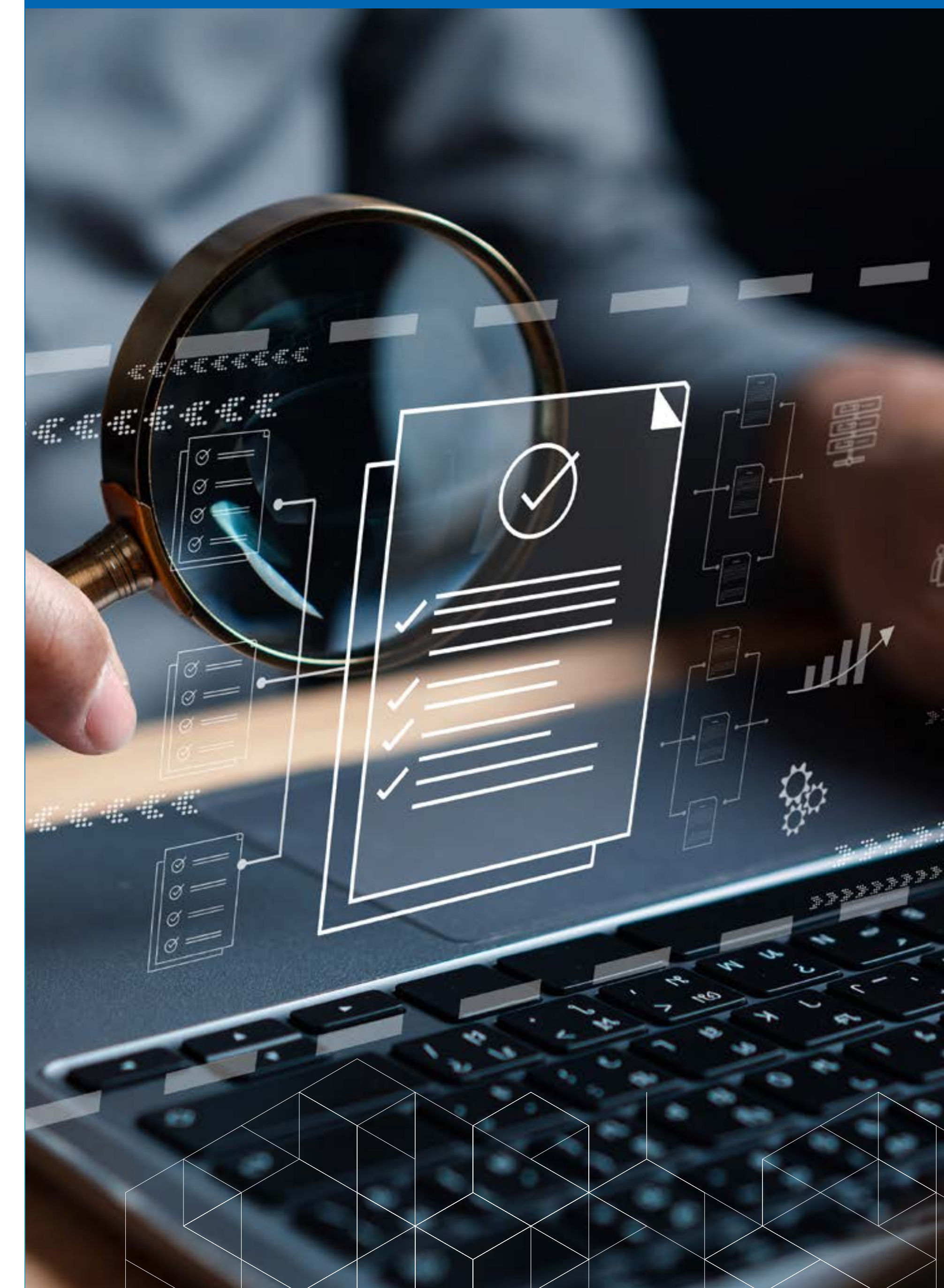
Fornecemos análises, apontamentos e informações relativas aos exames realizados quanto à adequação e à eficácia dos controles internos, da economicidade na utilização dos recursos, da mitigação de riscos, da qualidade e do desempenho da gestão das unidades, dos processos e dos sistemas, da conformidade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

Firmamos convênio com a CAIXA Cartões, CAIXA Asset e CAIXA Loterias, respectivamente, em 24/7/2020, 25/6/2021 e 21/6/2024, com o objetivo de compartilhar estrutura e serviços da Auditoria Interna, cujos PAINTs são apresentados anualmente aos seus respectivos Conselhos de Administração para aprovação.

Em observância ao dever legal, realizamos auditorias periódicas na Fundação dos Economizários Federais (Funcef), Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC), instituída pela CAIXA, nas quais examinamos aspectos gerenciais e/ou operacionais que possam impactar as atividades da Fundação e/ou afetar o equilíbrio técnico dos planos de benefícios administrados. O objetivo e o escopo dos trabalhos compreendem temas definidos na legislação pertinente, e as súmulas de auditoria compõem o PAINT da Auditoria Interna da CAIXA, aprovado pela Alta Administração. Após encerramento dos trabalhos, as instâncias de governança da CAIXA e da Funcef, os órgãos de fiscalização e os gestores da CAIXA, cujo mandato abranja as atividades de supervisão e fiscalização da patrocinada, são cientificados dos respectivos resultados.

Implementamos o Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ), que consiste em uma avaliação contínua e periódica de todo o espectro do trabalho desempenhado e tem o objetivo de estabelecer atividades de caráter permanente destinadas a avaliar a qualidade, produzir informações gerenciais e promover a melhoria contínua da atividade de auditoria interna.

Em atendimento ao arcabouço regulatório do CMN e Bacen, a Auditoria avalia a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) CAIXA, contemplando a avaliação de ações estabelecidas para a implementação da política e do processo de gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos.



Nosso resultado

No ano de 2024, realizamos ação estratégica para capacitação em *analytics* (análise de dados) de todo o corpo funcional (auditores, gestores, assessoramento e relacionamento) com o objetivo de disseminar os fundamentos da análise de dados com vistas a aprimorar a qualidade das entregas nos trabalhos de auditoria e demais âmbitos de atuação.

A nossa ação está alinhada ao programa de transformação digital na CAIXA por meio do aprendizado necessário para o engajamento, a transformação e a inovação.

O PAINT 2024 contemplou o planejamento e a execução da Auditoria Integrada em Instrumentos Financeiros, na qual foi avaliado se as ações em implementação pela CAIXA para adequação à Resolução CMN nº 4.966/2021 atendiam aos novos conceitos e critérios aplicáveis aos instrumentos financeiros.

A estruturação, coordenação e execução dessa Auditoria Integrada contemplaram a atuação da Auditoria Interna junto ao Plano de Implementação da CAIXA; participação da Auditoria Interna nas reuniões do grupo diretivo de implementação da Resolução CMN nº 4.966/2021; capacitação de auditores internos sobre os temas Resolução CNM nº 4.966/2021 e Resolução BCB nº 352/2023; e reportes sobre o andamento dos trabalhos de acompanhamento da implementação ao Comitê de Auditoria, ao Conselho Diretor (CD) e ao Conselho de Administração (CA), em razão da relevância do assunto, e ressaltaram a importância no atendimento dos prazos do plano de implementação, visto que o descumprimento pode ensejar sanções pelos órgãos de supervisão e controle.

Em 2024, realizamos consultoria na Funcef com o objetivo de conhecer e avaliar o processo e a estrutura de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP) da Fundação para proposição de melhorias e soluções que mitiguem o risco de LD/FTP no seu âmbito de atuação.

A consultoria teve o propósito de sugerir melhorias visando a prevenção da utilização da Funcef para a prática de ilícitos associados à LD/FTP e avaliar o cumprimento das disposições trazidas pela Resolução Previc nº 23/2023, considerando a política de PLD/FTP, a avaliação interna de risco, os procedimentos destinados a conhecer os seus clientes; os procedimentos de Monitoramento, Seleção, Análise e Comunicação (MSAC) de operações e situações suspeitas; o registro de operações; os procedimentos voltados às listas do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU); e a indisponibilidade de ativos.

Atuamos ainda no atendimento aos trabalhos de auditoria, de fiscalização e de supervisão realizados pelos órgãos externos e pela auditoria independente, cujo objetivo é prestar apoio especializado no fornecimento de informações pelas áreas responsáveis pelos processos da CAIXA, além do controle dos prazos e das determinações emitidas pelas entidades envolvidas.

“A nossa missão é proteger e gerar valor para o Conglomerado CAIXA, mediante avaliação e assessoria baseadas em riscos.”

Corregedoria



A Corregedoria da CAIXA desempenha um papel estratégico no fortalecimento da integridade e da governança no âmbito da Empresa. Como integrante do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (Siscor), a sua atuação vai além da apuração disciplinar, promovendo ações preventivas que reforçam a cultura ética, a transparência e a responsabilidade no serviço público.

Dentro do ecossistema de integridade, a Corregedoria assume um papel central, atuando de forma integrada com as áreas de controle.

O nosso corpo funcional é composto por 239 empregados, que se dedicam à gestão estratégica e operacional da apuração de responsabilidade disciplinar e civil, aos procedimentos de apuração e responsabilização das pessoas jurídicas (PAR) previstos na Lei nº 12.846/2013, bem como à recuperação de prejuízos decorrentes das condutas apuradas.

Além disso, a Corregedoria é responsável pela atividade de secretariado das comissões de Ética e de Prevenção ao Conflito de Interesses, instituídas conforme regulamentações que regem as respectivas matérias, prestando o apoio necessário para o desempenho das atividades.

Em 2024, construímos o Mapa Estratégico CORED - biênio 2024-2025, alinhado ao planejamento estratégico CAIXA, traduzindo a visão e ações da Corregedoria, conectando as nossas metas e os processos, com vistas a transformar os nossos objetivos em resultados concretos, conforme destacamos nas ações a seguir:

Foco na prevenção

No campo da prevenção, destacamos o projeto Prevenção em Foco, que é uma série de oito vídeos curtos sobre assédio moral, assédio sexual, discriminação e comunicação não violenta, divulgados de abril a novembro a todos os empregados da CAIXA, com objetivo de difundir os principais aspectos sobre os temas de forma simples e direta.

O projeto “Previne CORED” manteve o seu protagonismo com ações regulares por meio de *lives* e reuniões presenciais, abordando temas sobre as irregularidades mais recorrentes, assédio moral e sexual, ética, conflito de interesses, processos de responsabilização das pessoas jurídicas (PAR) relacionadas à Lei Anticorrupção e apresentação dos canais de denúncia, atingindo um público total de mais de 29 mil empregados.

Contribuindo para o fortalecimento dos controles internos, a disseminação de boas práticas e a mitigação de riscos, a atuação preventiva também é feita a partir da identificação de fragilidades no curso do processo disciplinar, que são reportadas aos gestores competentes e à alta administração por meio de instrumentos como o Relatório de Risco Correcional, Informes Técnicos de Prevenção, Recomendações e Apontamentos de Fragilidade.

Programa Selo de Integridade – Eixo Correcional

Em 2024, o Programa Selo de Integridade – Eixo Correcional, atingiu 61,14% de unidades certificadas.

O programa faz parte do plano estratégico Institucional CAIXA 2023-2028 (PEI), vinculado ao objetivo estratégico nº 5 - Fortalecer a governança e a eficiência operacional, por meio do indicador corporativo "Atingir 100% das unidades certificadas com Selo de Integridade – Eixo Correcional".

Criado pela Corregedoria, em 2021, possui o objetivo de fomentar a cultura de integridade na CAIXA, reconhecendo as unidades que atuam preventivamente para a redução de ocorrências irregulares em seu âmbito de atuação e, consequentemente, a redução do número de processos disciplinares instaurados, bem como para as que promovem o fortalecimento da cultura ética por meio de divulgação interna de temas alusivos ao Código de Ética, Conduta e Integridade da CAIXA.

Implementação do Conselho Disciplinar Dedicado

Ainda, em 2024, a Corregedoria consolidou o novo modelo de julgamento dos processos disciplinares da CAIXA, com a centralização da atividade em turmas de Conselho Ordinário Disciplinar – COD e Conselho Recursal Disciplinar – CRD, e a atuação em regime de dedicação exclusiva por parte dos conselheiros.

Esse modelo valoriza os empregados que possuem experiência no exercício de Função Gratificada (FG) de natureza gerencial, conforme critérios estabelecidos em normativo interno (MN AE079), bem como desonera cerca de 270 gestores que, no modelo anterior, tinham que acumular a atividade de julgamento com as rotinas da sua unidade de origem.

Atualmente, as turmas dos conselhos são constituídas por 16 empregados que atuam de maneira dedicada e 3 que atuam de forma não dedicada, resultando em maior eficiência operacional e melhores condições para o exercício da atividade.

Modelo preditivo para a admissibilidade de denúncias

Inovamos no processo de admissibilidade de denúncias com a criação de um modelo de priorização baseado na análise de riscos utilizando aprendizado de máquina (*machine learning*).

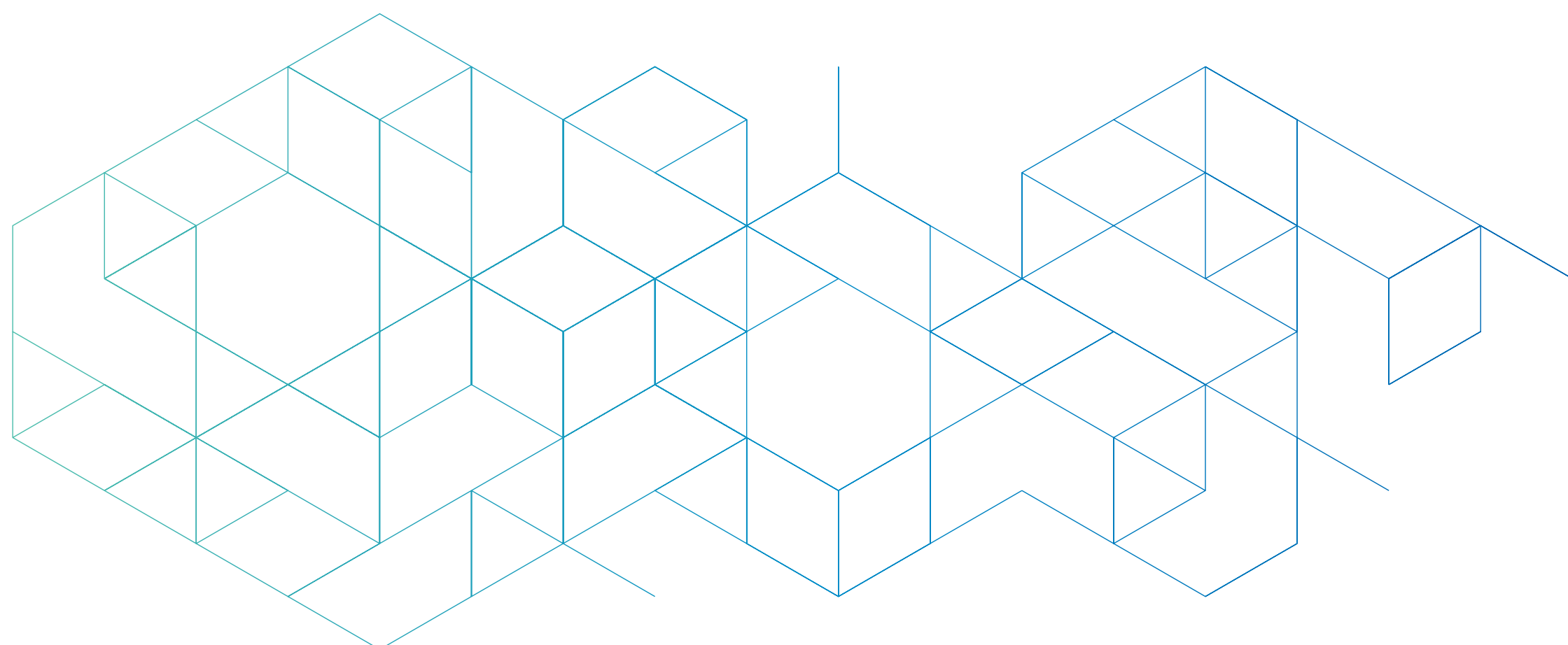
Com o modelo de priorização ou matriz correcional, as denúncias admitidas pela Corregedoria são avaliadas e classificadas com base no risco disciplinar e risco de imagem, e, desta forma, o tratamento é realizado de acordo com o grau de priorização atribuído.

Os ganhos com a implementação do modelo preditivo incluem:

- Alocação otimizada de recursos
- Priorização de apurações com maior risco
- Automatização do tratamento
- Redução do risco operacional no tratamento manual
- Celeridade na aplicação de critérios gerais de admissão das denúncias
- Ausência de valores subjetivos (avaliação pessoal)
- Redução do risco de imagem para a CAIXA

Conciliação Local

A Conciliação Local é um instrumento prévio, adotado desde 2021 nos casos em que a denúncia de infração ética envolver conflito interpessoal entre empregados, e tem o objetivo de apresentar soluções céleres e despertar para a consciência ética. Até 2024 foram realizadas 67 propostas de conciliação, sendo que 52% resultaram na superação do conflito. Destaca-se que não há registro, até o momento, de reincidência de conflito interpessoal entre aqueles empregados conciliados.



Certidão correcional

A Corregedoria criou e implementou ferramenta que possibilita aos empregados acessarem as informações referentes a eventuais procedimentos correccionais em que foram envolvidos, com a devida proteção aos dados sensíveis.

Com o acesso a tal funcionalidade, cada empregado pode consultar e emitir a sua própria certidão correcional de forma simples e rápida, atestando a existência ou não de registros de envolvimento em processos disciplinares nos últimos cinco anos e/ou censuras éticas vigentes, conforme critérios previstos em norma interna.

A iniciativa reflete a disposição de aperfeiçoar os procedimentos relacionados à correição na Empresa, com ênfase na prevenção, conciliação e ações educativas.

As informações dos procedimentos disciplinares podem ser consultadas na página Transparência Ativa da Corregedoria, disponível no link <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/corregedoriaCAIXA/Paginas/default.aspx>

ASD - Acordo Substitutivo Disciplinar

O ASD foi implementado em 2024 como medida alternativa. Sendo forma bilateral e consensual de aplicação do regime disciplinar da CAIXA, pode ser firmado ao longo da apuração por iniciativa do empregado envolvido ou arrolado, partindo do reconhecimento da irregularidade, do descumprimento de normas ou deveres, e resulta na concordância em submeter-se à penalidade de advertência ou suspensão do contrato de trabalho, conforme o caso.

O acordo implica celeridade e efetividade nas apurações, resultando em benefícios para todas as partes.

Acolhimento proativo

O acolhimento proativo é a prática da escuta empática e qualificada, que visa acolher relatos sem emissão de julgamentos, com a orientação sobre os meios existentes para registro formal de denúncia, respeitando a autonomia, a intimidade, a vida privada e o sigilo das informações recebidas, podendo ainda serem realizados os encaminhamentos que se fizerem necessários à saúde e integridade das vítimas.

Neste sentido, a Corregedoria firmou acordo com a área de Pessoas com o objetivo de definir procedimentos para acolhimento de empregados envolvidos (vítimas, testemunhas, arrolados etc.) em processos disciplinares relacionados a assédio moral e/ou sexual em unidades da CAIXA, com atuação em dois fluxos:

- No curso da apuração disciplinar, indicando ao empregado sobre os programas de saúde emocional e a readaptação profissional ofertados pela Empresa
- Ao término da apuração, com recomendação junto à unidade de ocorrência do fato irregular para adoção de medidas que visem à melhoria do clima organizacional, caso necessário



Em 2024, a nossa Corregedoria alcançou o nível máximo em maturidade correcional, na avaliação do Modelo de Maturidade da Corregedoria-Geral da União – CGU.

O MM/CGU é um instrumento criado pela Controladoria-Geral da União para apoiar a atividade correcional na Administração Pública, na missão de formular respostas céleres e efetivas às infrações identificadas. Foi instituído com o objetivo de fortalecer a integridade do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SisCor).

Como integrante do SisCor, a Corregedora deve participar dos ciclos de avaliação do Modelo de Maturidade, conforme determina a Portaria Normativa CGU nº 27, utilizando os resultados obtidos para a elaboração de planos de ação destinados à elevação do nível de maturidade.

O modelo está organizado em uma matriz composta por 5 níveis de maturidade, e as avaliações ocorrem a cada 2 anos. No ciclo atual, iniciado em janeiro de 2024, a Corregedoria alcançou o nível máximo de maturidade correcional.

Isso significa que a CAIXA alcançou um ranking de excelência na gestão dos seus processos correccionais.

Nesse estágio, a unidade correcional não apenas reage a irregularidades, mas também atua de maneira preventiva, estratégica e inovadora, contribuindo diretamente para a promoção de uma cultura organizacional ética e íntegra.

Transparência

A transparência é um dos pilares fundamentais que sustentam as nossas operações e a nossa relação com a sociedade.

Na CAIXA, valorizamos a transparência porque entendemos que ela é essencial para o cumprimento da nossa missão. Por meio de uma gestão transparente, podemos operar de maneira aberta e ética, garantindo que todas as partes interessadas tenham acesso às informações necessárias para tomar decisões informadas. Isso inclui a divulgação clara e precisa de nossos resultados financeiros, políticas internas, práticas de governança e iniciativas sociais.



No Brasil, o principal instrumento de transparência pública é a Lei de Acesso à Informação (LAI). Desde a sua criação, somos a 7ª Instituição mais demandada da Administração Pública nos pedidos de acesso à informação, totalizando 42,8 mil pedidos.

Em 2024, respondemos a mais de 1,9 mil solicitações recebidas pelo sistema da LAI, o FalaBR, **recebemos o Selo Ouro no Programa Nacional de Transparência Pública** e cumprimos, integralmente, os 49 itens monitorados pela Controladoria-Geral da União, que é o órgão de controle da LAI.

Prezamos pela publicidade das informações exigidas pela legislação e aquelas requisitadas pela população. Compreendemos os benefícios decorrentes do acesso às informações públicas, mas principalmente: o aumento da participação social nas nossas ações, a melhoria da governança e a oportunidade de divulgar as iniciativas que geram valor na vida das pessoas e resultam em transformação social.

A transparência é o princípio que exige da Administração Pública a prestação de contas relativa às suas ações. É por meio dela que o direito constitucional (art. 5º, XXXIII) de “receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral” é assegurado.

A Lei de Acesso à informação (LAI – Lei nº 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, e a Lei nº 13.303/2016, que trata do estatuto jurídico da empresa pública, entre outras normas, descrevem as providências necessárias para o cumprimento dos requisitos legais de transparência.

A LAI define duas maneiras de fornecimento das informações:



Transparência passiva:

o cidadão solicita acesso a informações diretamente à Instituição ou ao órgão público.



Transparência ativa:

divulgação de informações públicas de forma espontânea, sem que haja solicitação.

Dada a característica transversal das atividades que exercemos, que perpassa por todas as camadas sociais e os setores da economia, o cumprimento das regras de transparência decorre de debates técnicos e estratégicos que envolvem diversas unidades: governança, jurídico, riscos, produtos, logística, pessoas e canais. Assim, conferimos visão sistêmica e segurança jurídica às respostas, aos posicionamentos e às publicações. Observamos o contexto mercadológico que habitamos e as características próprias de uma instituição financeira para resguardar a nossa competitividade e, acima de tudo, preservar a segurança dos nossos empregados.

Transparência passiva

O nosso Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) presta atendimento às pessoas que buscam informações públicas, sejam de interesse individual, coletivo ou geral.

Para fazer uma solicitação, basta acessar o Portal FalaBR e descrever a sua necessidade diretamente ao órgão ou instituição pública que detém a informação desejada, sendo possível apresentar recurso caso a resposta não seja satisfatória.

Em 2024, respondemos a **1.922 pedidos de acesso à informação, e o tempo médio de resposta foi de 6,75 dias**. Além disso, em 13,8% dos casos, houve apresentação de recursos.

265
recursos

- 1ª Instância: 180
- 2ª Instância: 55
- 3ª Instância: 29
- 4ª Instância: 1

Destacamos que em apenas um caso, de um total de 1.922 pedidos, o recurso alcançou a 4ª instância, o que evidencia o nosso comprometimento em fornecer o acesso às informações.

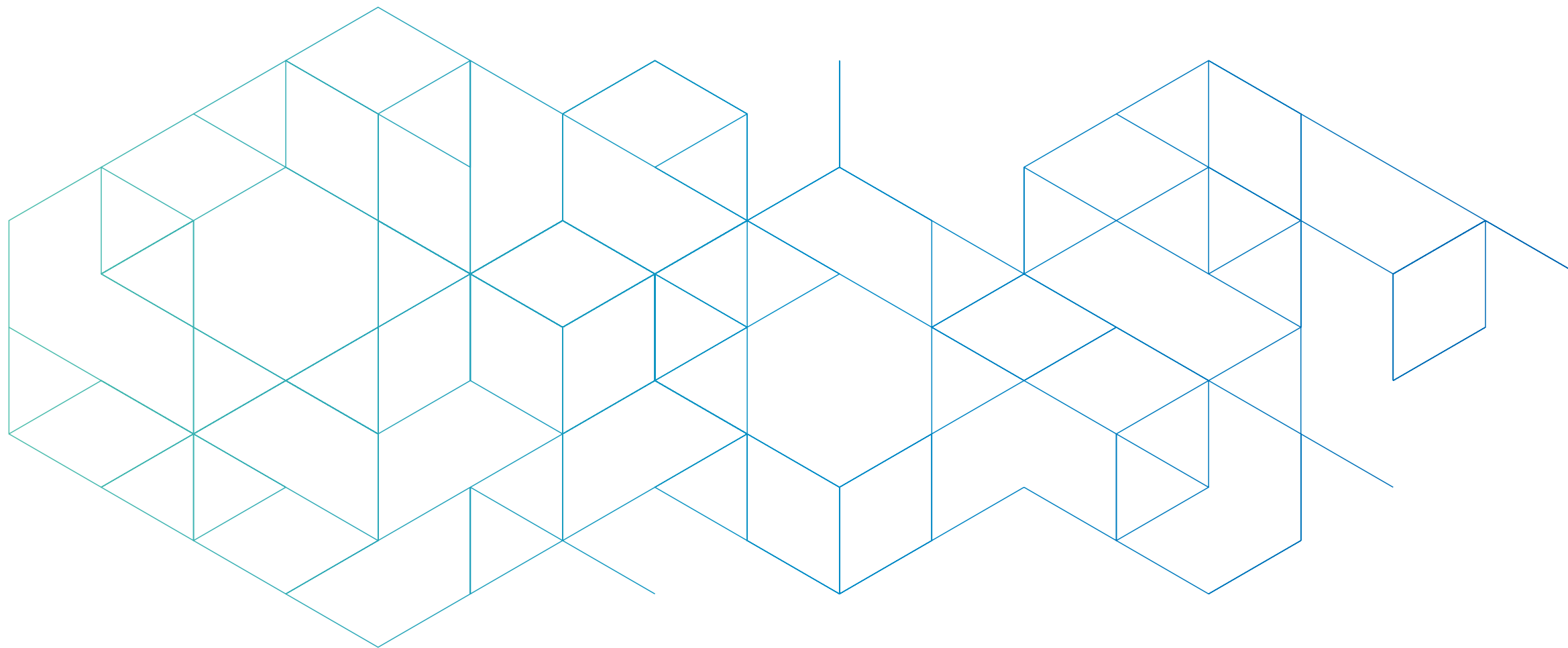
Ao analisar os números históricos relativos ao tempo de resposta aos pedidos, verificamos evolução de 29,2% na nossa performance de 2024, em comparação com o período 2012-2023:

Tempo médio de resposta - CAIXA	
2012 até 2023	2024
9,54	6,75

Observamos que os números de 2024, se comparados à média da Administração Pública, ratificam o empenho e êxito neste processo:

Tempo médio de resposta em 2024	
Administração Pública	CAIXA
13,83	6,75

O nosso SIC oferece atendimento pelo Portal FalaBR, que reúne os SICs de todas as instituições e os órgãos públicos em uma única plataforma. Também recebemos pedidos pelo e-mail sic@CAIXA.gov.br, pelo telefone 0800 726 0207 ou por correspondência.





Transparência Ativa

O nosso Portal da Transparência (<https://www.caixa.gov.br/aceso-a-informacao>) prima pela publicação das informações exigidas pela legislação, em formato simples e de fácil compreensão.

- **Participação social:** Ouvidoria, SAC, Canal de Denúncias e demais canais digitais e físicos
- **Auditoria interna:** relatórios e regulamento
- **Demonstrações contábeis:** balanços patrimoniais, demonstrações de resultado e notas explicativas
- Despesas individualizadas referentes às passagens aéreas e ao custo com diárias
- **Portal Licitações:** pregões eletrônicos, compras diretas, procedimentos auxiliares e licitações
- **Empregados:** informações sobre concursos públicos, plano de cargos e salários, plano de funções gratificadas, além das negociações coletivas

- **Investimentos em marketing:** detalhamento dos valores investidos em publicidade e patrocínios
- **Relações com investidores:** apresentação dos resultados, relatórios de análise de desempenho, relatórios da administração, comunicados de fatos relevantes e demais temas estratégicos que são de interesse do mercado
- **Perguntas frequentes:** esclarecimento sobre os questionamentos mais recorrentes que são recebidos nos nossos canais de atendimento
- **Corregedoria:** correição das atividades funcionais e da conduta dos nossos empregados e membros dos órgãos estatutários

Em 2024, asseguramos o cumprimento de todos os 49 itens exigidos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Segundo o trabalho de fiscalização realizado pelo órgão de controle, o nosso desempenho se destaca em relação às demais instituições e órgãos públicos:

Índice de Transparência - Fiscalização CGU

Administração Pública	CAIXA
88,82%	100,00%

Também participamos do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), sob a coordenação do Tribunal de Contas da União (TCU), do Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso (TCE-MT) e da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (ATRICON), e conquistamos o Selo Ouro, atingindo índice de transparência de 85,03%.

O PNTP analisou 7.370 portais públicos e verificou a sua aderência com as diretrizes e regras da transparência ativa, sendo que somente 24,8% receberam certificações, representadas pelos selos.

Índice de Transparência - PNTP 2024

Administração Pública	CAIXA
63,94%	85,05%

Transparência no tempo

Criação da Lei de Acesso
à Informação
Lei nº 12.527/2012

Marca de **10 mil
pedidos** de acesso
à informação

Nível de transparência PNTP:
76% (selo Prata)

Nível de transparência CGU: 2%

Marca de **40 mil pedidos**
de acesso à informação

Selo Ouro conquistado
pela CAIXA no PNTP –
Ciclo 2024



2011

2012

2015

2019

2023

2024

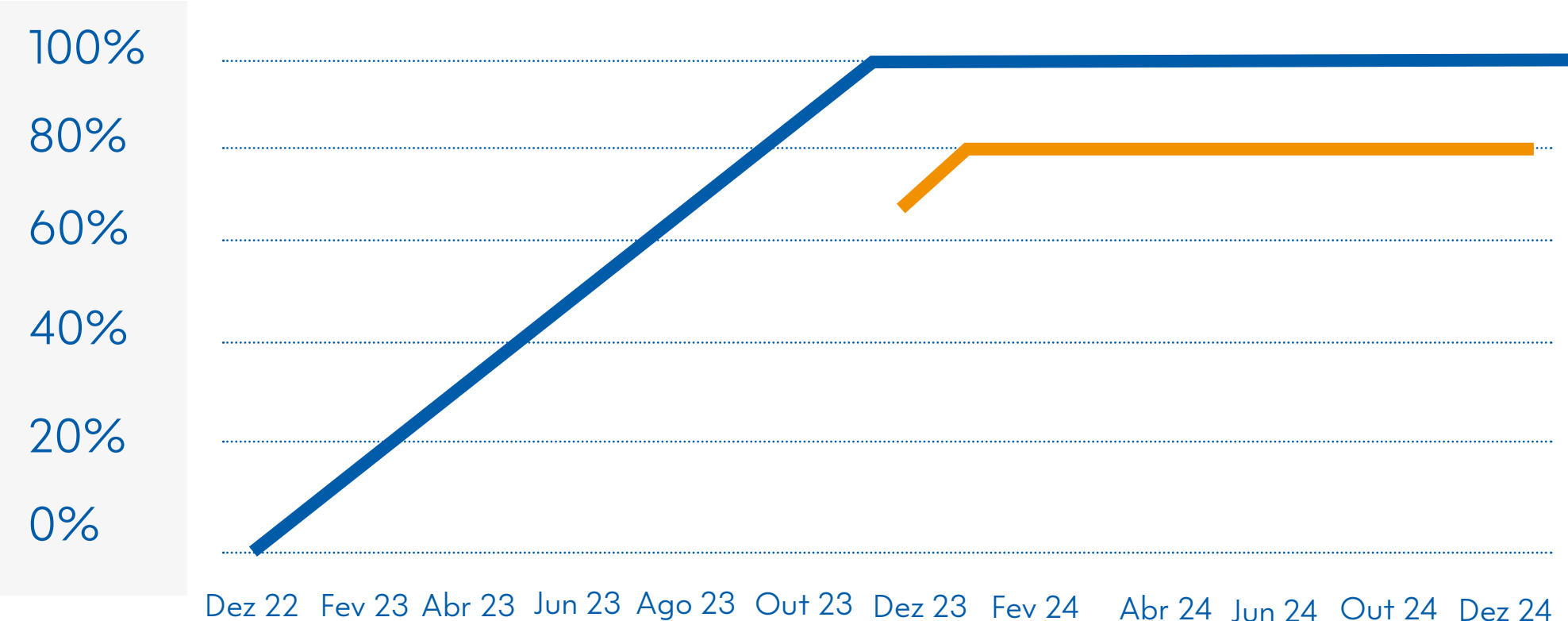
Criação do Decreto -
Lei nº 7.424/2012

Marca de **25 mil
pedidos** de acesso
à informação

Nível de transparência
PNTP: 85% (Selo Ouro)

Nível de transparência
CGU: 100%

Transparência ativa

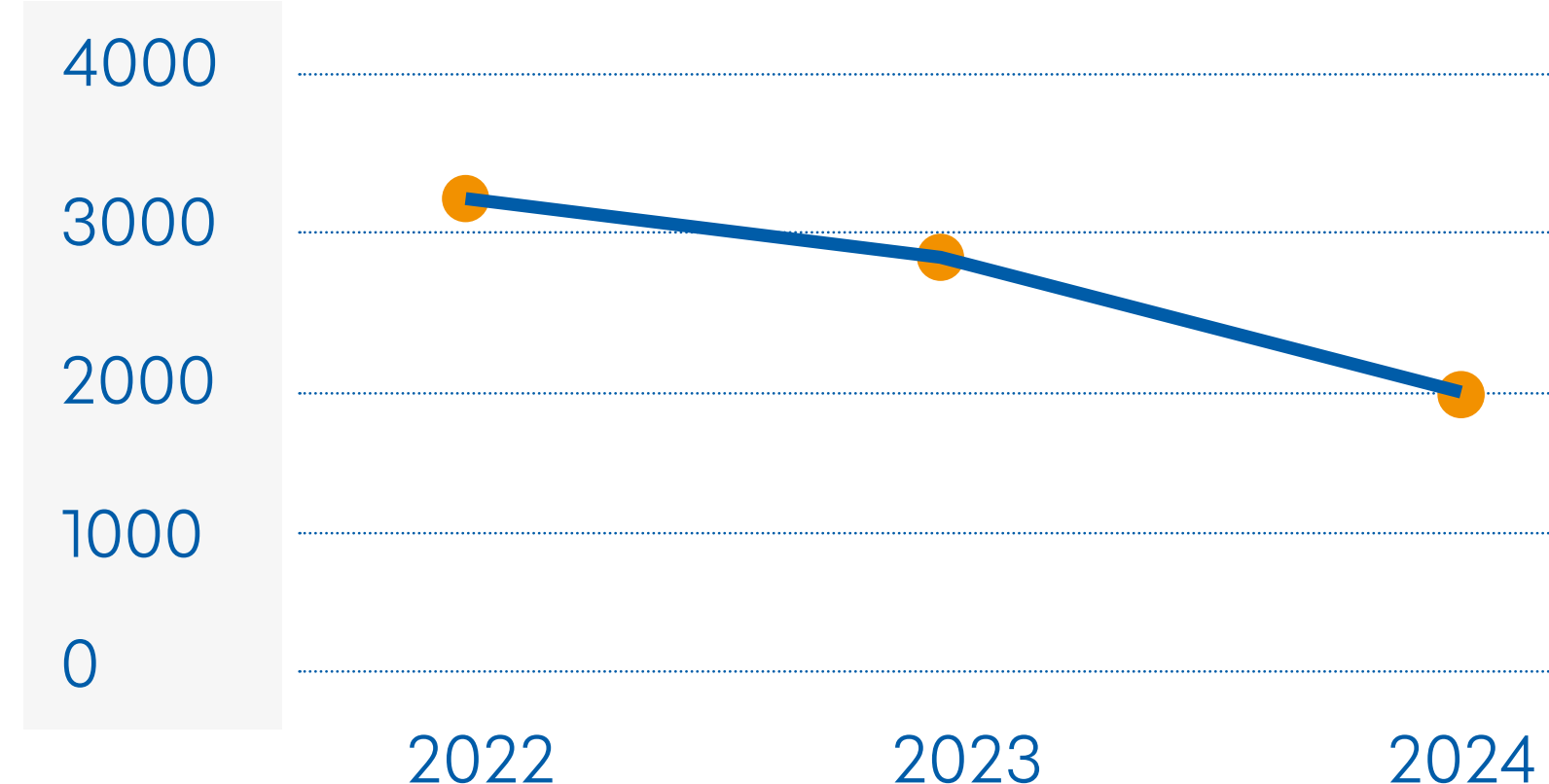


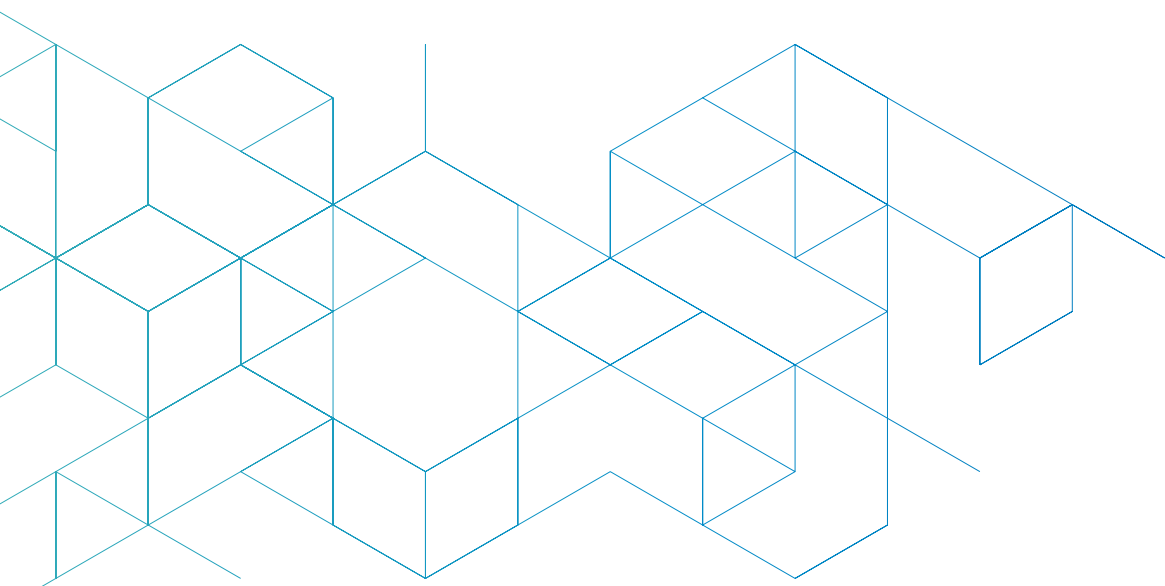
■ Índice Transparência Ativa - CGU ■ Índice Transparência Ativa - PNTP

A evolução do processo da transparência ativa é inversamente proporcional à quantidade de pedidos recebidos na transparência passiva.

A melhoria nos requisitos da transparência ativa reduz a demanda da sociedade em pedidos de acesso à informação.

Transparência passiva





CAIXA



Subsidiárias Conglomerado CAIXA

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

Para fins deste relatório, abordaremos apenas as participações diretas da CAIXA.

Subsidiárias

CAIXA Seguridade (CAIXA Seguridade Participações S.A.)

A CAIXA Seguridade foi constituída em maio de 2015. Em abril de 2021, obteve a sua listagem na Bolsa de Valores, mantendo a CAIXA como a sua controladora, com o patamar de 82,75% de participação acionária. Possui o objetivo de consolidar, sob uma única sociedade, todas as atividades da CAIXA nos ramos de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades afins, proporcionando ganhos de escala nas operações do segmento de seguridade.

CAIXA Cartões (CAIXA Cartões Holding S.A.)

A CAIXA Cartões foi constituída em 2019 como uma sociedade por ações de capital fechado e subsidiária integral da CAIXA. As suas operações tiveram início em janeiro de 2020 com o objetivo de alavancar a participação do Conglomerado CAIXA no mercado de meios de pagamento, com agilidade e atuação dedicada à realização de negócios que contribuam para a complementariedade dos negócios da CAIXA.

CAIXA Asset (CAIXA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.)

A CAIXA Asset, constituída em setembro de 2021, é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da CAIXA, que atua com exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos de terceiros em veículos de investimento, bem como detém destacada atuação com clientes do segmento Governo e com Regimes Próprios de Previdência Social, possuindo portfólio de produtos reconhecidos em publicações especializadas sobre gestão de investimentos.

CAIXA Loterias (CAIXA Loterias S.A.)

A CAIXA Loterias, constituída em janeiro de 2016, é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da CAIXA, com o objetivo de administrar com exclusividade os serviços das loterias federais, nos termos da legislação vigente. Em 2024, com a migração do Negócio Loterias, a Subsidiária iniciou as suas atividades operacionais. Com a migração, há expectativa de ampliação dos negócios e criação de novos produtos.

Participações diretas minoritárias

QUOD – Gestora de Inteligência de Crédito S.A.

A QUOD, constituída em 2017 na forma de sociedade anônima de capital fechado, tem por objetivo fornecer serviços sobre dados de cadastro positivo e negativo para instituições financeiras creditícias. A CAIXA detém 15,29% de participação acionária.

Núclea – CIP S.A.

A Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), atualmente Núclea, foi constituída, em abril de 2001, com o objetivo de atuar na transferência de fundos e outros ativos financeiros, compensação e liquidação no âmbito do SPB. A CAIXA detém 8,17% de participação acionária.

TecBan – Tecnologia Bancária S.A.

A TecBan foi constituída em 1982, com foco na prestação de serviços de autoatendimento bancário por ATMs externos. O seu principal objetivo é atuar como rede complementar dos bancos no relacionamento com seus respectivos clientes por meio da prestação de serviços, planejamento e desenvolvimento de tecnologia nas áreas bancária, comercial, industrial e de serviços. A CAIXA detém 13,01% de participação acionária.

Galgo – Sistemas de Informações S.A.

A Galgo foi constituída em julho de 2016, sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, e tem por objeto social administrar sistemas informatizados destinados à padronização e otimização das transferências de informações entre instituições que atuam ou prestam serviços nos mercados financeiros e de capital. A CAIXA detém 6,67% de participação acionária.

Outras participações

Paranapanema S.A. – sociedade anônima de capital aberto que atua na fundição e no refino de cobre primário, e na produção de semimanufaturados de cobre e ligas. A CAIXA detém 10,09% da companhia, representados por ações que estão classificadas contabilmente na carteira de TVM da CAIXA. A empresa encontra-se em recuperação judicial.

CAIXA Imóveis S.A. – sociedade anônima de capital fechado com a finalidade de atuar no mercado imobiliário. Desde 2020, há um processo em curso para a dissolução da companhia.

Negócios Digitais S.A. – sociedade por ações de capital fechado, sem operações desde a sua constituição. Encontra-se, atualmente, em processo de dissolução e liquidação.

Biape (Internacional Bank Ltd) – companhia firmada com o objetivo de cooperar para o desenvolvimento do mercado interamericano de poupança. Encontra-se, atualmente, em processo de liquidação.

Modelo de governança do Conglomerado

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

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

No papel de controladora, é realizada a supervisão e o monitoramento periódico das empresas do Conglomerado para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e aderência estratégica das participações, contemplando os aspectos relacionados às perspectivas de governança, negocial, econômico-financeira, alinhamento estratégico, controle interno, PLD/FTP, PRSAC e riscos especiais. Em decorrência desses processos, são realizados reportes aos órgãos de governança internos para assegurar alinhamento das estratégias das participações às diretrizes do Conglomerado CAIXA.

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

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

Além disso, participamos das Assembleias Gerais das empresas das quais a CAIXA detém participação direta para deliberação sobre matérias previstas na legislação vigente e nos estatutos das companhias.



CAIXA Asset

Planejamento estratégico

O planejamento estratégico da CAIXA Asset se guia pelo conceito de organização orientada ao cliente e pelas diretrizes estratégicas da CAIXA. Foram estabelecidos os objetivos estratégicos da Companhia, sendo cada um deles composto por indicadores e resultados-chave (Metodologia OKR).

As metas foram definidas a partir das projeções elaboradas pela CAIXA Asset, tendo como premissa um cenário-base que leva em consideração, além do contexto econômico e do ambiente de negócios, as iniciativas estratégicas implementadas para o atingimento dos seus objetivos.

Objetivos estratégicos 2024-2028

Os objetivos estratégicos 2024-2028 da CAIXA Asset são avaliados continuamente e buscaram, em 2024, consolidá-la entre as gestoras de recursos mais rentáveis do país; aumentar a satisfação do cliente com o atendimento, os produtos e a educação financeira; intensificar o uso de dados na tomada de decisões estratégicas e prover soluções inovadoras; e ter processos e governança robustos, além de um ambiente de trabalho que estimule a alta performance.

Para atingir esses objetivos, adotamos iniciativas para ofertar aos clientes um portfólio de fundos de investimento completo e atrativo; capacitar e mobilizar as equipes das redes de atendimento CAIXA; intensificar o uso de dados e inteligência nos processos da Companhia; e expandir os canais de distribuição e as ações de marketing, mantendo a centralidade no cliente e gerando valor para o negócio.

Essas iniciativas são acompanhadas de indicadores que buscam, sobretudo, impulsionar a Companhia na direção dos seus objetivos estratégicos por meio do crescimento do volume de ativos sob gestão e do número de cotistas de fundos de investimento, da redução de custos e aprimoramento da governança e dos controles internos, além da ampliação do uso de recursos de tecnologia e da capacitação dos empregados para implementação e utilização de soluções digitais.



Para monitorar o cumprimento da estratégia corporativa, a Diretoria e a Alta Administração da CAIXA Asset acompanham a execução das iniciativas e os resultados, atuando na mitigação de riscos mapeados para corrigir rotas e identificando oportunidades para o futuro da Companhia.

Em 2024, revisamos o plano estratégico da CAIXA Asset para o ciclo 2025-2029, que resultou na criação de pilar de atuação voltado exclusivamente à sustentabilidade e fortaleceu a nossa visão de ser reconhecida como gestora sólida, com portfólio completo, performance consistente e comprometida com o desenvolvimento sustentável.



Por fim, consolidamos a nossa identidade estratégica com o propósito de democratizar o acesso a investimentos de qualidade, promovendo a autonomia financeira dos clientes, e a missão de entregar soluções adequadas ao perfil e ao objetivo de cada investidor.

Como gerenciamos riscos

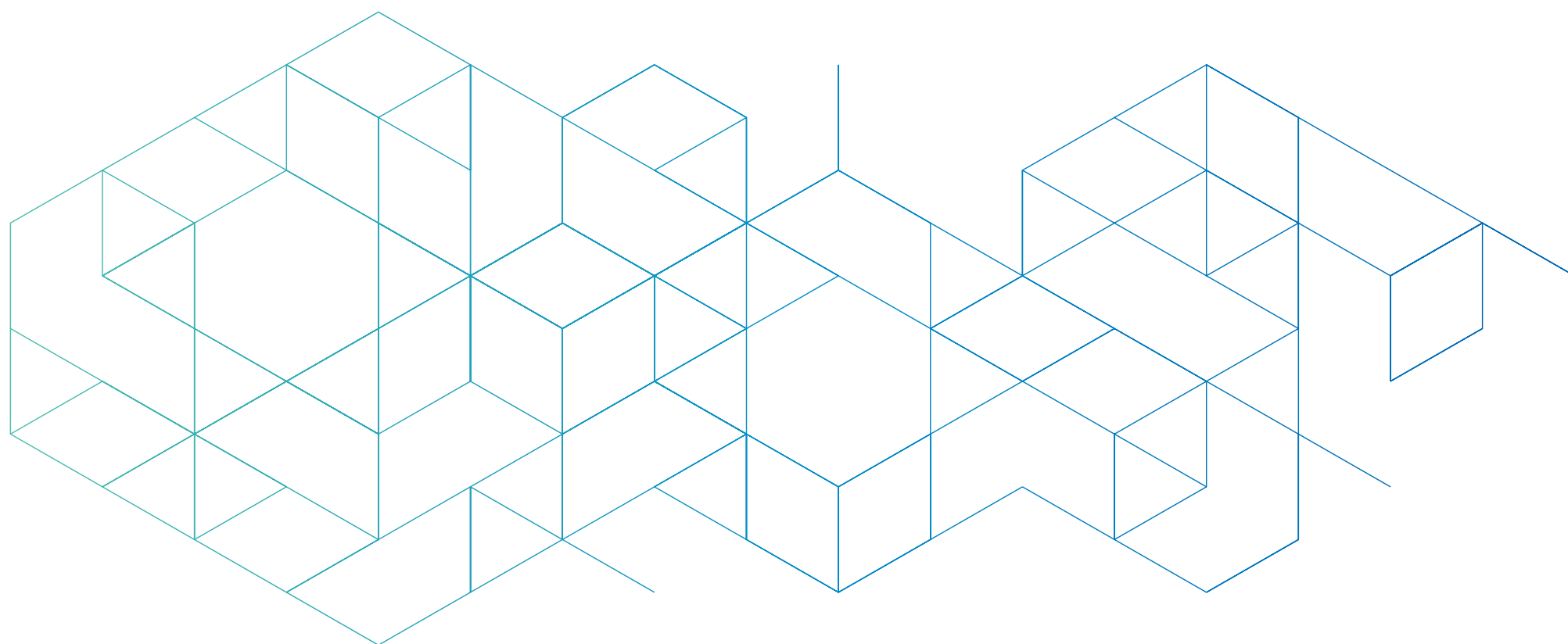
Possuímos uma política de gerenciamento de riscos aprovada pelo nosso Conselho de Administração, documento publicado na página na internet: www.CAIXA.gov.br/CAIXA-asset. Os principais riscos identificados são: Risco de Crédito, Concentração e Contraparte, Risco de Mercado, Risco de Liquidez, Risco Operacional, Risco ASG e Climático, Risco de Imagem e Reputação, Risco de Compliance e Risco de Estratégia.

A nossa estrutura de gerenciamento de riscos engloba políticas, procedimentos e sistemas para medição, monitoramento e controle da exposição em cenários de normalidade e de estresse, considerando a natureza e a complexidade dos produtos, processos e serviços que envolvem a atuação da Instituição.

Oportunidades

Vislumbramos oportunidades que podem aumentar a capacidade de atingir os nossos objetivos:

- A implementação da Solução CAIXA Investimentos terá como pilar a expansão dos canais de oferta dos produtos de investimento, além de oferecer uma nova experiência para o investidor



- A expansão da oferta dos fundos geridos pela CAIXA Asset, por meio de canais de distribuição externos, trará ainda mais visibilidade para os produtos da CAIXA Asset, e uma gama maior de investidores poderá contar com os serviços da 4ª maior gestora brasileira
- O lançamento de fundos que complementem o portfólio da CAIXA Asset permitirá a oferta contínua de estratégias diversificadas para os clientes, mantendo a companhia sempre competitiva
- Desenvolvimento e melhoria contínua dos processos de investimentos e envolvimento na agenda de investimentos sustentáveis
- Aprimoramento da experiência dos empregados envolvidos na distribuição dos produtos da CAIXA Asset por meio de ações, visando reconhecer e estimular o empenho dos empregados da rede

Observando as tendências do mercado de fundos de investimento, a CAIXA Asset encontra como principais desafios para o sucesso do seu plano estratégico o acirramento da competição de gestores, que pressiona a taxa de administração, além do novo formato de distribuição por meio de plataformas de investimento com uso intensivo de tecnologia e uma maior oferta de produtos.

Diante desse cenário, a efetividade e o alcance dos objetivos estratégicos estão vinculados ao investimento e ao desenvolvimento de projetos de inovação e tecnologia, além do alinhamento com o Conglomerado CAIXA no que diz respeito ao uso do balcão e incentivo da força de venda.

Na construção do planejamento estratégico, identificamos aspectos fundamentais necessários para que sejamos bem-sucedidos nos nossos negócios e na nossa área de atuação:

- Gerar valor para o cliente, provendo produtos de investimentos com retornos compatíveis com o mercado e adequados aos diferentes perfis de risco de investidor, proporcionando a captação de novos recursos
- Complementação e adequação constante do portfólio, visando atender a todos os tipos e perfis de clientes dentro das suas necessidades e respeitando as suas restrições, promovendo alcance e assertividade na oferta, das estratégias mais simples às mais sofisticadas
- Expansão da estratégia de canais de distribuição, aprimorando, integrando e expandindo os canais existentes, e multiplicando a utilização de canais digitais por meio de plataformas próprias ou de terceiros
- Robustez da governança, gestão de riscos e conformidade, além da inovação e eficiência de processos, visando a sustentabilidade dos negócios e o aprimoramento do desempenho econômico e social

Esses fatores são considerados fundamentais na construção dos nossos objetivos e iniciativas para a sua consecução.

Desta forma, somos direcionados por nosso planejamento estratégico, aprovado e revisado periodicamente pelo Conselho de Administração, que, além de traçar objetivos e iniciativas, materializa as ações necessárias para atingir o nosso propósito: contribuir com a realização dos objetivos dos nossos investidores por meio de investimentos sustentáveis e acessíveis a todos.

Na construção do planejamento estratégico da CAIXA Asset, analisamos o ambiente externo e interno, monitoramos o mercado competitivo, os concorrentes, as necessidades dos clientes e as diretrizes da Controladora, identificando vetores de transformação do mercado de atuação, melhores práticas e oportunidades e ameaças.

Entre as oportunidades identificadas, destacamos a solidez da marca CAIXA e a capilaridade da sua rede de atendimento, uma vez que a CAIXA Asset detém direito de exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos em veículos de investimento em que a CAIXA seja administradora fiduciária e distribuidora; a expertise no relacionamento com cliente governo e RPPS; e a demanda crescente por produtos com características ASG.

Por outro lado, estabelecemos objetivos que visam à superação das nossas fraquezas, como a melhoria da jornada do cliente, considerando os sistemas de distribuição atuais, e a busca de canais alternativos. Além disso, são identificados riscos e ameaças externas como características das novas gerações de investidores e popularização das plataformas digitais disponíveis no mercado.

A capacidade de executar as estratégias propostas está atrelada à capacidade de gestão do negócio, dos investimentos em tecnologia e da mobilização e do engajamento da força de distribuição. Além disso, os indicadores e resultados-chave se desdobram em iniciativas e metas táticas e operacionais que buscam a execução da estratégia em todos os níveis da companhia.

Inovação

Em 2024, implementamos soluções de automação que transformaram processos internos, otimizando fluxos operacionais e reduzindo a necessidade de intervenções manuais. Essas iniciativas não apenas aumentam a eficiência, mas também aprimoram a precisão e agilidade das atividades, permitindo que as áreas internas se concentrem em tarefas estratégicas e de maior valor agregado. Destacamos a implementação do sistema SAP nas atividades dos departamentos contábil e financeiro como uma das principais ações de automatização de rotinas e processos.



Iniciamos o desenvolvimento de ferramentas que contribuirão significativamente para a transformação digital da CAIXA, identificando tendências e desafios no cenário tecnológico, especialmente em Inteligência Artificial, Análise de Dados, Canais Digitais, Experiência do Usuário (UX), entre outros temas prioritários alinhados às estratégias da Controladora e da CAIXA Asset, incluindo o programa TEIA e o projeto “Solução CAIXA Investimentos”.

Visando impulsionar a transformação digital, realizamos ações de capacitação em inovação e Inteligência Artificial com o objetivo de capacitar todos os empregados da CAIXA Asset com conhecimentos práticos e teóricos sobre Inteligência Artificial, as suas aplicações no ambiente corporativo e como podemos utilizar essas tecnologias para otimizar processos e tomar decisões mais assertivas. Esse workshop fez parte da nossa contínua jornada para integrar tecnologias inovadoras que impulsionam a eficiência e a competitividade da nossa Organização.

Em 2025, continuaremos a investir em tecnologia como pilar estratégico para impulsionar a eficiência operacional e a inovação nos nossos processos.

A nossa prioridade serão os projetos de inovação e tecnologia, que visarão intensificar a análise de dados, o uso de Inteligência Artificial e a automação para otimizar a gestão de ativos e oferecer análises mais precisas e ágeis.

Resultado

No ano, alcançamos um total de R\$ 523,6 bilhões de ativos sob gestão, o que representa um crescimento de R\$ 1,3 bilhão em relação ao ano anterior, encerrando o mês de dezembro com 5,49% de participação de mercado (*market share*) e mantendo o 4º lugar no ranking das maiores gestoras de recursos de terceiros do país, sendo a 2ª maior gestora nos segmentos Varejo, Setor Público e em Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS).

O nosso modelo dos negócios segue orientado a um panorama de crescimento sustentável de longo prazo.

Futuro

Para 2025, vamos investir na melhoria da jornada do investidor, na capacitação contínua da rede de atendimento e no aprimoramento dos canais de distribuição, oferecendo ao investidor um portfólio intuitivo, completo e atrativo; manteremos o nosso compromisso em aprimorar e fortalecer a gestão de recursos, prezando pelo alinhamento às melhores práticas de governança e de mercado, pela excelência na avaliação de qualidade de gestão e pela incorporação de critérios de sustentabilidade.

Buscaremos também nos comunicar melhor com o público, com um formato mais moderno e abrangente, e nos comprometendo ainda com a educação financeira da sociedade, com o fornecimento de informações importantes para a entrada de novas pessoas ao mundo do investimento.

No alicerce a esse planejamento, teremos o uso de dados e novas tecnologias na condução da atuação da CAIXA Asset, buscando a inovação, a automação de processos e a eficiência operacional; desenvolveremos novas habilidades em nossa equipe; e fortaleceremos uma cultura interna enraizada no respeito e no desenvolvimento pessoal.

Por fim, estaremos totalmente engajados no nosso compromisso com a sustentabilidade, inserindo aspectos sustentáveis nas diferentes dimensões das atividades da CAIXA Asset: em atividades do negócio principal da Companhia, na cultura organizacional, em ações de educação corporativa e na relação com os nossos *stakeholders*: clientes, parceiros, fornecedores, governo, sociedade ou quaisquer outros públicos interessados.

Prêmios

No ranking Prisma Fiscal, elaborado pelo Ministério da Fazenda, a CAIXA Asset apareceu com posição de destaque em 2024, figurando ao longo do ano em diversos rankings que somaram 12 posições nos pódios. Também fomos destaque no ranking Focus Top 5, divulgado pelo Banco Central, aparecendo dez vezes nos pódios em 2024. Já no ranking da Agência Estado, figuramos por três vezes nos pódios em 2024.

Também tivemos relevância no Ranking FGV Fundos em 2024, com 12 fundos com 5 estrelas, 12 fundos com 4 e 10 fundos com 3. Já no Ranking FGV Previdência, tivemos 18 fundos com 5 estrelas, 11 fundos com 4 e 23 fundos com 3. Por fim, no ranking da Investidor Institucional, tivemos 33 fundos com nota máxima (verde).



CAIXA Cartões

A CAIXA Cartões tem como propósito organizacional “revolucionar a experiência de pagamentos e transformar a vida das pessoas” de modo a alcançar a visão de ser referência em soluções de meios de pagamento. Assim, foram definidos objetivos estratégicos e indicadores que oferecem parâmetros e direcionamento de esforços, conferindo à estratégia mais agilidade e adaptabilidade, com priorização de iniciativas que busquem atender às necessidades reais do cliente na sua jornada e liberdade financeira.

Os valores da Companhia refletem os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com os seus clientes, fornecedores e parceiros:

- Fazemos a diferença para o Brasil
- Somos um só time que faz acontecer
- Cuidamos das pessoas e do planeta
- O cliente guia as nossas escolhas
- Temos coragem para inovar
- A nossa integridade é inegociável
- O nosso resultado importa

O plano de negócios da Companhia contempla as definições necessárias ao atingimento das ambições estratégicas, como direcionador para o ano da sua vigência, e traduz os objetivos estratégicos em iniciativas, indicadores e metas que contribuam para a sua consecução, bem como orientam as projeções de orçamento.

A CAIXA Cartões busca atuar em verticais estratégicas de negócio, priorizando a transversalidade necessária à essência de *holding* mista e a visão sistêmica como competência essencial na geração de valor agregado, buscando a perenidade da Companhia, equilibrando esforços de curto, médio e longo prazos, para cumprimento dos objetivos estratégicos e do seu propósito.

Orientada pelas diretrizes definidas na sua estratégia e ao constante aprimoramento do negócio, a CAIXA Cartões registrou avanços na consolidação das suas verticais de atuação, tendo em vista as oportunidades identificadas e a estruturação das suas operações.

Governança

A CAIXA Cartões segue empenhada em aplicar as diretrizes estabelecidas no seu planejamento estratégico para os negócios sob a sua gestão e em reforçar e robustecer a sua estrutura e o arcabouço próprios de governança, alinhada às melhores práticas e comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

A governança corporativa da Companhia é fundamentada em princípios de transparência, equidade prestação de contas e responsabilidade corporativa. O compromisso da governança da CAIXA Cartões é garantir que todas as decisões sejam tomadas de forma ética e em conformidade com as

melhores práticas de mercado, visando a sustentabilidade e o crescimento a longo prazo.

A estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral e os órgãos estatutários da Administração (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada), Fiscalização (Conselho Fiscal), órgãos auxiliares de Administração (Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (Copire), compartilhado com a CAIXA, e o Comitê de Auditoria (COAUD).

No ano, a governança da Companhia focou na simplificação de processos já estabelecidos e em um fluxo de governança alinhado com o executado na Controladora, buscando, assim, uma governança estruturada e ágil.

Foram realizadas as avaliações periódicas do desempenho dos conselhos e comitês da CAIXA Cartões para garantir a eficácia e a eficiência na condução dos negócios. Além disso, promovemos treinamentos contínuos para os diretores e capacitação obrigatória para os conselheiros, visando o aprimoramento constante das práticas de governança.

Em destaque, foi elaborada e divulgada a carta anual de políticas públicas e governança corporativa da Companhia, buscando elucidar as questões relacionadas às políticas públicas que são realizadas pela CAIXA Cartões, em apoio a sua Controladora, em atendimento aos objetivos preconizados pela legislação vigente e às melhores práticas.

Foi promovido junto aos conselheiros de Administração dois workshops visando aprimorar, desenvolver e ampliar o conhecimento acerca dos negócios da Companhia para que juntos possamos construir cada vez mais uma estratégia alinhada aos objetivos do Conglomerado e às necessidades dos clientes. Em setembro, com a participação do Conselho de

Administração, Diretoria Colegiada e Consultoria especializada, houve alinhamento sobre o futuro e análise do mercado da vertical de aquisição.

Outro marco importante foi o evento realizado em dezembro que permitiu um alinhamento sobre o Planejamento Estratégico 2025-2029 do Conglomerado e da Companhia com a participação dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Colegiada e das Diretorias de Gestão das Participações, da Diretoria de Governança Empresarial, da Diretoria de Produtos de Varejo e da Consultoria *Boston Consulting Group* (BCG), que teve por objetivo promover a sinergia entre o planejamento estratégico da Companhia e o da Controladora CAIXA, capturando o direcionamento do Conselho de Administração e os novos caminhos a serem percorridos pela Companhia dentro do mercado de meios de pagamento.

Integridade

A CAIXA Cartões manteve a sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção do Instituto Ethos, que é um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas na promoção de um mercado mais íntegro e ético, com vistas a reduzir as diferentes práticas de corrupção.

A Companhia lançou a 3ª edição do Programa de Integridade, que é resultado do seu amadurecimento, e reforça a independência da área responsável pelo programa, além de trazer visibilidade sobre a existência de padrões de conduta aplicáveis a terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço e agentes intermediários.

O processo de revisão do programa foi conduzido em aderência às legislações vigentes, às melhores práticas de mercado e em conformidade com o Decreto nº 11.129/2022, com o Guia de Implantação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais da Controladoria-Geral da União – CGU, publicado em 2015, e com o Manual para Implementação de Programas de Integridade para o Setor Público da CGU, publicado em 2017.

Foram realizadas cerca de 50 comunicações do plano de comunicação do programa de integridade, como parte dos mecanismos de fortalecimento da integridade da Companhia, reforçando o seu compromisso de disseminação da cultura de um ambiente ético, transparente e aderente às melhores práticas de governança do mercado.

A CAIXA Cartões, de forma conjunta às subsidiárias do Conglomerado CAIXA – CAIXA Asset e CAIXA Loterias –, promoveu, no mês de dezembro, a 3ª Edição do Dia da Integridade – Inspirando a Integridade na Prática. O encontro anual tem como objetivo compartilhar práticas eficazes para o fortalecimento da integridade e a conscientização dos empregados das empresas, com abordagem de temas transversais e de relevância para todos, sendo abordados assuntos como ética e valores morais, transparência, assédio, integridade, prevenção a corrupção, condutas éticas e cultura organizacional.

Ainda em 2024, foi publicado novo Código de Ética e Integridade da CAIXA Cartões, desenvolvido a partir de análise de *benchmark* e boas práticas de mercado, propondo a definição de padrões éticos para orientar a conduta e os relacionamentos, nas atividades profissionais dos membros estatutários, empregados, colaboradores, membros de comitê e dos indicados, com base no respeito, no comportamento ético, na transparência e no compromisso com a verdade.



Sustentabilidade

A CAIXA Cartões tem compromisso com a sustentabilidade e atua proativamente com ações ambiental, social e de governança. Dentre as que foram realizadas em 2024, a CAIXA Cartões aderiu ao Programa Voluntariado CAIXA com as ações:

a) Doação de água potável ao estado do Rio Grande do Sul

b) Doação de sangue ao Hemocentro de Brasília

c) Doação de livros e brinquedos ao Hospital da Criança de Brasília

Tais ações contaram com o engajamento de empregados e colaboradores da Companhia.

No ano, aderiu ao Programa Brasileiro GHG Protocol e elaborou seu 1º Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, ano base 2023, obtendo qualificação Ouro 2023 do Programa GHG Protocol. A Companhia tomou conhecimento do total de toneladas de carbono que foram emitidas na cadeia de valor da empresa, a saber: 66,163tCO₂e. Destas, mais de 86% são decorrentes de emissões indiretas (escopo 3), como: viagens de negócios, transportes de empregados casa/trabalho.

A Companhia atualizou o seu Manual de Boas Práticas de Responsabilidade Socioambiental, disponível no site: Home - CAIXA Cartões, enfatizando que a responsabilidade socioambiental é um dos cinco valores estratégicos que norteiam a identidade corporativa da CAIXA Cartões, delimitando decisões, processos, negócios e práticas administrativas que orientam todos os públicos de relacionamento na busca pelo desenvolvimento sustentável.

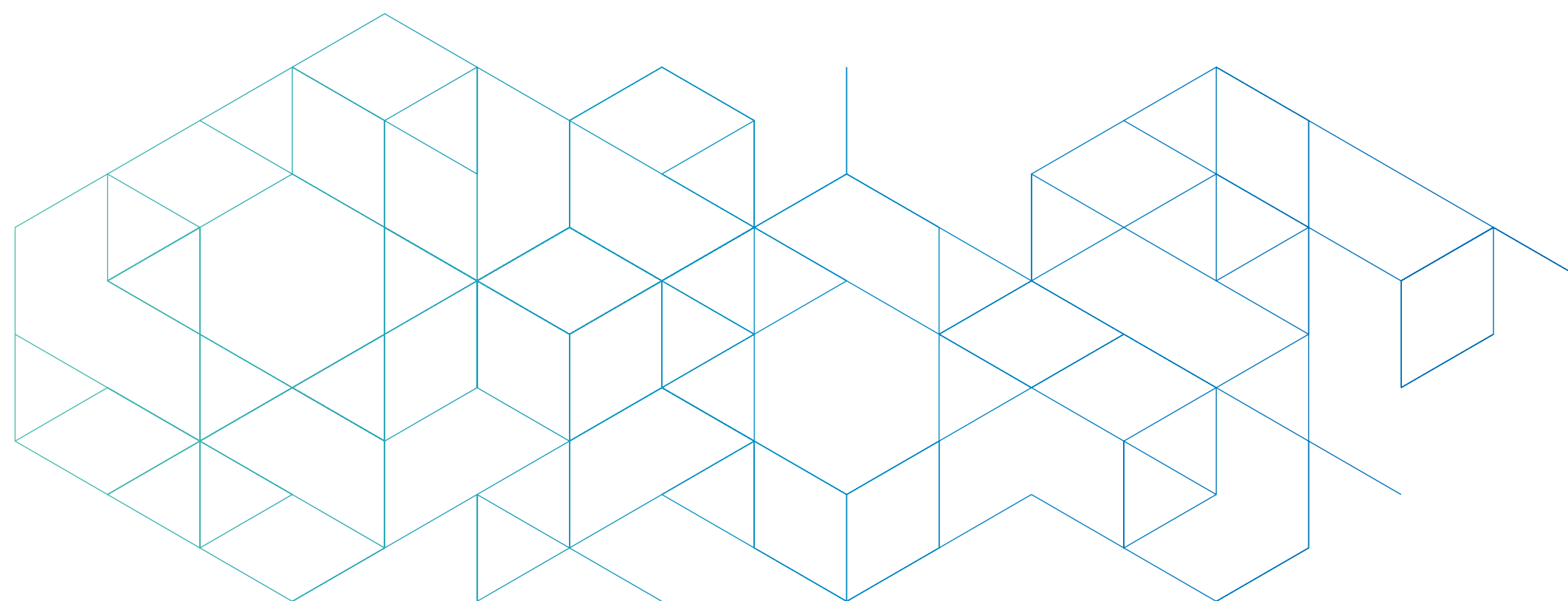
No aspecto da responsabilidade socioambiental, a CAIXA Cartões realizou o seu primeiro relatório integrado (referente ao ano de 2023), que demonstra a relevância dos negócios para o Conglomerado CAIXA e as demais partes interessadas, e evidencia a sua capacidade de geração de valor. O relatório pode ser acessado no seguinte endereço:

<https://www.caixacartoes.caixa.gov.br/a-companhia/sustentabilidade/>

Resultados

A Companhia tem como objetivo explorar direitos e atividades comerciais ligados a meios de pagamento, além de gerir participações societárias com empresas cujo objeto social seja relacionado a este mercado, operando atualmente em território brasileiro, notadamente em Adquirência, por meio da parceria com a Fiserv; Pré-Pagos, por meio da joint venture CAIXA Pré-Pagos; e Bandeira, enquanto acionista da Elo.

Em 2024, a CAIXA Cartões alcançou importante marco em da sua trajetória financeira, com a obtenção de um lucro líquido de R\$ 290,0 milhões, um aumento de 20,1% em relação ao ano anterior. Este resultado foi alcançado, principalmente, em virtude do avanço de 31,1% nas receitas de prestação de serviço, oriundas das operações de Adquirência e Pré-Pagos.



Os resultados do ano são apresentados a seguir.

Adquirência

Em outubro de 2024, pela primeira vez, a Azulzinha superou a marca de R\$ 2 bilhões de faturamento em um único mês e, no resultado anual, alcançou a marca de R\$ 21,9 bilhões de faturamento, aumento de 31,3% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Os resultados alcançados são reflexo dos lançamentos realizados durante o ano, com destaque para:

- **Azulzinha no CAIXA Tem** – solução que transforma o celular do cliente em maquininha, aceita pagamentos em qualquer lugar com conexão à internet, o que facilita o recebimento, especialmente, para negócios móveis ou profissionais que prestam serviços em domicílio
- **Pix CAIXA na Azulzinha** – funcionalidade que permite oferecer aos clientes a possibilidade de receber pagamentos via Pix, por meio de geração de QR Code nas maquininhas e no aplicativo
- **Grupo Comercial Azulzinha** – estratégia que disponibiliza condições comerciais mais atrativas para grupos de empresas de um mesmo ramo de atividade que se unem para realizar o credenciamento na Azulzinha

Destaque também para as ações comerciais lançadas no ano, tais como: a estratégia de nichos prioritários, englobando Supermercados, Bares e Restaurantes, Materiais de Construção, Pet, Vestuário, Turismo e Saúde.

Pré-Pagos

Para 2024, observa-se uma crescente na comercialização de produtos pré-pagos que foram impulsionados pela entrada dos novos produtos no balcão CAIXA:

- **vtCAIXA** – produto que permite a unificação de todos os pedidos de vale-transporte da empresa, centralizando as compras para diversas regiões em um único fornecedor
- **frotaCAIXA** – solução para gestão do abastecimento de veículos de empresas
- **tagCAIXA** – solução para pessoas físicas e jurídicas que facilita o pagamento em pedágios e estacionamento
- **CAIXA Multi** – consiste na disponibilização de único plástico contendo o saldo unificado dos benefícios de Alimentação e Refeição dos clientes

Destaca-se, dos marcos desse ano, que a CAIXA Pré-Pagos teve o faturamento no ano de R\$ 5,6 bilhões, um aumento de 38,2% em relação a 2023.

A Joint Venture superou a marca de 1 milhão de clientes em 2024.

Na perspectiva do CAIXA Refeição e CAIXA Alimentação, encerrou-se o mês de dezembro 2024 com a marca de 827 mil cartões creditados, com o gasto médio de R\$ 420. O faturamento atingido em 2024 foi 64,6% superior ao ano anterior.

O PAT CAIXA (Programa de Alimentação do Trabalhador) encerrou o mês de dezembro com a marca de 136 mil cartões ativos. Por sua vez, a receita de emissão gerada desse produto totalizou R\$ 26,5 milhões na CAIXA Cartões, representando 20,5% de todas as receitas de prestação de serviço.

Entre as ações comerciais, destaca-se a oferta de tagCAIXA Pessoa Física com condições especiais para clientes com Cartões de Crédito CAIXA.



Fidelidade

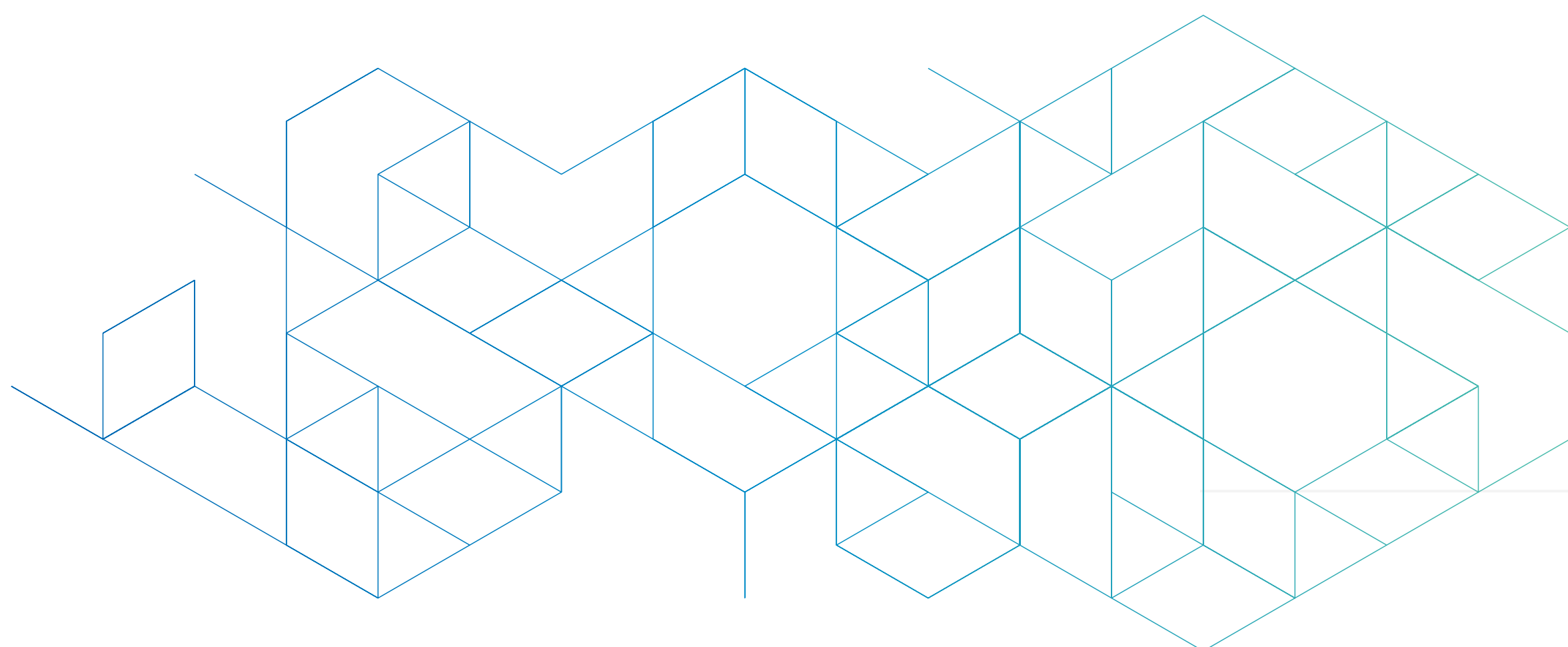
A CAIXA Cartões comunicou ao mercado, em 2024, a abertura de processo de seleção em busca de um parceiro estratégico para atuação no mercado de fidelidade.

Bandeira

A Elo é uma bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de arranjos de pagamento, é responsável por gerir as regras do arranjo e a relação entre os diversos participantes. A Elo Serviços S.A. tem como objeto social a prestação de serviços relacionados a soluções e meios de pagamento em geral, inclusive, por meios eletrônicos; a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia, acionista ou quotista; e o licenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes de titularidade da sociedade ou sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes licenciados por terceiros para a sociedade.

Em alinhamento ao seu objeto social de gestora de participações, a CAIXA Cartões possui 41,41% de participação acionária da Elo Serviços S.A. Com base nesse percentual, em 2024, recebeu R\$ 146 milhões como pagamento de dividendos aos acionistas.

Para mais informações sobre os resultados da Companhia, acesse: <https://www.caixacartoes.caixa.gov.br/>





CAIXA Seguridade

Em 2024, a CAIXA Seguridade registrou um lucro líquido gerencial de R\$ 3,76 bilhões, crescimento de 7,9% em relação ao resultado de 2023.

Na visão trimestral, a Companhia atingiu, no quarto trimestre de 2024, o melhor resultado histórico, com o montante de R\$ 1,06 bilhões, representando um crescimento de 14,6% em relação ao mesmo período de 2023 e de 5,1% em comparação ao terceiro trimestre de 2024.

As informações sobre a empresa podem ser obtidas nos seus relatórios detalhados, disponíveis no endereço: <https://www.ri.caixaseguridade.com.br/>



CAIXA Loterias

Somos responsáveis por realizar a administração e a operacionalização das Loterias Federais, entre as quais se destacam as atividades de comercialização dos jogos lotéricos, o pagamento de prêmios e a destinação dos repasses aos beneficiários legais, conforme percentuais definidos na Lei nº 13.756/2018.

A CAIXA Loterias começou a operar como subsidiária integral da CAIXA em abril de 2024, com o objetivo de aumentar a especialização e eficiência para este mercado, com o compromisso de modernizar, desenvolver novas soluções e jornadas, além da busca pela melhor experiência possível aos clientes apostadores, tendo como consequência o alcance de novos públicos e fortalecimento da presença estratégica da marca CAIXA.

Mega da Virada

Ganhar a Mega da Virada é um sonho de muitos brasileiros. O prêmio é recorde a cada ano. Temos orgulho de fazer parte desse sonho.

O concurso especial da Mega da Virada registrou uma venda de aproximadamente R\$ 2,5 bilhões, a maior arrecadação de um único concurso da sua história. O valor do prêmio principal ultrapassou R\$ 635 milhões, e o valor total em premiações foi de R\$ 987,7 milhões, também os maiores da história das Loterias CAIXA.

Repasses

Além de proporcionar entretenimento e a possibilidade de transformar vidas, alimentando os sonhos de milhões de apostadores, os repasses sociais das Loterias constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil.

Considerando o impacto das Loterias CAIXA para a sociedade brasileira, a CAIXA Loterias foi reconhecida como Personalidade Paralímpico pelo papel desempenhado no desenvolvimento e fortalecimento do esporte paralímpico no Brasil, sendo um dos principais pilares de apoio ao esporte adaptado, na 13ª edição do Prêmio Paralímpicos que é a maior premiação do paradesporto nacional e organizado pelo Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) desde 2011.

Inovamos

Com foco no cliente e em inovação, lançamos o Bolão Online, um formato digital do tradicional bolão a ser comercializado no nosso *marketplace* para as modalidades de prognósticos da Loteria Federal.

Lançamos a **Instantânea**, modalidade já comercializada anteriormente com sucesso, agora com nova roupagem em bilhetes a partir de R\$ 2,50, com premiação imediata de até R\$ 2.259,00. É o jogo que oferece mais chances ao apostador, em média, um em cada três bilhetes é premiado. Possui prêmios para pequenos momentos do dia a dia e para grandes sonhos.

Também nesse ano de 2024, a CAIXA Loterias obteve, pela Portaria SPA/MF nº 2.104, de 30 de dezembro de 2024, a outorga provisória para operar as apostas de quota fixa. Em 2025, há a expectativa de que se avancem as providências necessárias e a obtenção da autorização definitiva.



Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis





Orçamento

Como empresa pública, apresentamos anualmente o orçamento empresarial ao Governo Federal, cujo processo de elaboração observa as seguintes normas:

- **Art. 165, § 5º, inciso II, da Constituição Federal, Lei nº 4.320/64**
- **Lei das Diretrizes Orçamentárias – LDO**
- **Lei Orçamentária Anual – LOA**
- **Estatuto Social da CAIXA Econômica Federal - alínea b, inciso XVI, do art. 38**

O nosso orçamento é alinhado ao plano estratégico institucional, ao plano de negócios integrado, à declaração de apetite por risco e ao plano de capital da CAIXA, e pautado na responsabilidade empresarial, na conduta ética dos negócios e no crescimento sustentável, visando promover o desenvolvimento econômico e social do país.

Assim, o fluxo e as responsabilidades do planejamento orçamentário observam os desafios, as políticas e as estratégias corporativas, conforme objetivos definidos pela nossa estratégia.

No processo de elaboração orçamentária, os indicadores de Capital e Riscos, Gestão de Ativos e Passivos (ALM) e Rentabilidade e Eficiência são avaliados pelas áreas de risco e finanças, de forma que a proposta encaminhada para a Governança expresse a nossa capacidade real, segura e sustentável de aplicação dos recursos.

Demonstrações contábeis

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

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA e as entidades controladas: CAIXA Loterias, CAIXA Cartões, CAIXA Seguridade, CAIXA Asset, Fundo de Investimento CAIXA Ibirapuera Renda Fixa e Fundo de Investimento em Direitos Creditórios ACR IV.

O inteiro teor das demonstrações contábeis e as conclusões de Auditoria Independente estão disponíveis em: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados>





Competências e responsabilidades das unidades

Unidade	Sigla	Finalidade	Responsável
Superintendência de Contabilidade e Tributos	SUCON	Contabilidade do Conglomerado CAIXA, planejamento e execução tributária	Ana Paula Fernandes de Rezende Soares
Gerência Nacional de Análise e Evidenciação	GEAEV	Gestão das informações e demonstrações contábeis, com análise e reporte	Thiago Prata Feres Ragil
Gerência Nacional de Registro e Controle	GECOR	Gestão do registro e consistência contábil, apuração de resultados contábeis e definição da estratégia de conciliação contábil	Felippe Leonardo Moleiro de Oliveira
Gerência Nacional de Contabilidade CAIXA	GEINC	Definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis	Vanessa Herculano de Oliveira
Gerência Nacional de Tributos	GETRI	Definição e gestão do cumprimento de obrigações tributárias	Cristiane Fragoso de Souza Nelson



Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa



Identificação geral

Em atenção ao disposto no art. 8º, incisos I e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, o Conselho de Administração subscreve a presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa referente ao exercício social de 2024.

CNPJ: 00.360.305/0001-04. **NIRE:** 5350000038-1.

Sede: Brasília-DF.

Tipo de estatal: Empresa Pública.

Acionista controlador: União.

Tipo societário: instituição financeira sob a forma de empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda

(Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969 – Constituição da empresa pública CAIXA Econômica Federal)

Estrutura de capital: fechado.

Setor de atuação: financeiro.

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores:
Luiz Felipe Figueiredo de Andrade - defin@caixa.gov.br - (61)3206-8934

Auditor Independente da empresa:

André Dala Pola - apola@kpmg.com.br - (61) 3362-3701

Conselheiros de Administração subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa:

Presidente do Conselho – Rogério Ceron de Oliveira

Presidente (membro nato) – Carlos Antônio Vieira Fernandes

Conselheiro (membro independente) – Francisco Petros Oliveira Lima Papathanasiadis

Conselheiro (membro independente) – José Luiz Trevisan Ribeiro

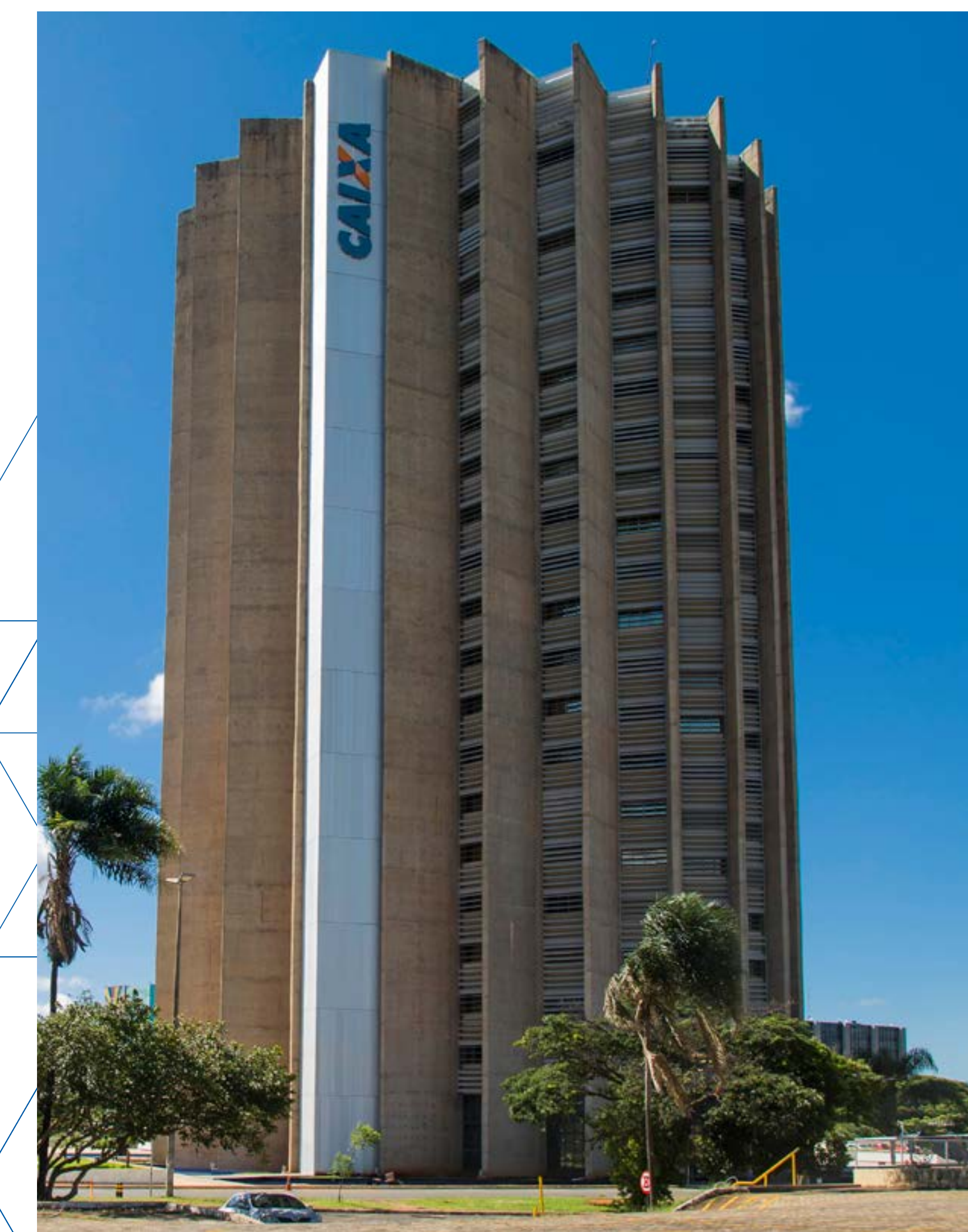
Conselheira (representante dos empregados) – Fabiana Uehara Proscholdt

Conselheira – Isadora Maria Belém Rocha Cartaxo de Arruda

Conselheiro – José Celso Pereira Cardoso Junior

Conselheira – Raquel Nadal Cesar Gonçalves

Data de divulgação: 30/5/2025



CONTRIBUIÇÕES PARA AS POLÍTICAS PÚBLICAS

A CAIXA nasceu ajudando brasileiros a realizarem os seus sonhos.

O nosso negócio é construir dignidade!

Buscamos atender às principais necessidades dos brasileiros há 163 anos, por isso ocupamos o protagonismo como o principal parceiro do Governo Federal e agente transformador para uma sociedade mais justa e menos desigual.

O Poder Executivo constituiu a CAIXA como instituição financeira sob a forma de empresa pública por meio do Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, com a finalidade de:

- receber em depósito, sob a garantia da União, economias populares, incentivando os hábitos de poupança;
- conceder empréstimos e financiamentos de natureza assistencial, cooperando com as entidades de direito público e privado na solução dos problemas sociais e econômicos;
- operar no setor habitacional, como sociedade de crédito imobiliário e principal agente do Banco Nacional de Habitação, com o objetivo de facilitar e promover a aquisição de casa própria, especialmente pelas classes de menor renda da população;
- explorar, com exclusividade, os serviços da Loteria Federal do Brasil e da Loteria Esportiva Federal nos termos da legislação pertinente;
- exercer o monopólio das operações sobre penhores civis, com caráter permanente e da continuidade;

- prestar serviços que se adaptem à sua estrutura de natureza financeira, delegados pelo Governo Federal ou por convênio com outras entidades ou empresas;
- realizar, no mercado financeiro, como entidade integrante do Sistema Financeiro Nacional, quaisquer outras operações, no plano interno ou externo, podendo estipular cláusulas de correção monetária, observadas as condições normativas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional, (incluído pelo Decreto-Lei nº 1.259, de 1973);
- realizar, no mercado de capitais, para investimento ou revenda, as operações de subscrição, aquisição e distribuição de ações, obrigações e quaisquer outros títulos ou valores mobiliários, observadas as condições normativas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (incluído pelo Decreto-Lei nº 1.259, de 1973);
- realizar, na qualidade de agente do Governo Federal, por conta e ordem deste, e sob a supervisão do Conselho Monetário Nacional, quaisquer operações ou serviços nos mercados financeiro e de capitais que lhe forem delegados, mediante convênio (incluído pelo Decreto-Lei nº 1.259, de 1973).

O objeto social da CAIXA inclui a prestação de serviços bancários, financeiros e sociais, com foco em promover o desenvolvimento econômico e social do Brasil. A Empresa atua como um agente de políticas públicas, implementando programas que visam reduzir desigualdades e melhorar a qualidade de vida dos brasileiros.

A estrutura do planejamento CAIXA está de acordo com a Lei nº 13.303/2016, art. 23, § 1º, inciso II, que determina aprovar estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco anos, bem como é regida por normas internas.

No processo de formulação e revisão da estratégia corporativa, são observadas as diretrizes do Plano Plurianual (PPA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e da Lei Orçamentária Anual (LOA), as quais são adotadas como insumo para o alinhamento estratégico do banco às diretrizes de governo e do controlador.

A nossa estratégia corporativa está alicerçada em pilares e em objetivos estratégicos para impulsionar a geração de valor, os quais estão demonstrados a seguir:





PILARES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

CLIENTE NO CENTRO	ENTREGAR EXPERIÊNCIA DE EXCELÊNCIA PARA OS CLIENTES
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	EVOLUIR EM RENTABILIDADE, OTIMIZANDO A EFICIÊNCIA DAS OPERAÇÕES
PESSOAS, CULTURA E AGILIDADE	ADEQUAR CAPITAL HUMANO, CULTURA E MODO DE TRABALHO ÀS NECESSIDADES DA CAIXA
SUSTENTABILIDADE E CIDADANIA	POTENCIALIZAR SUSTENTABILIDADE E IMPACTO SOCIAL NO CENTRO DO NEGÓCIO
ATUAÇÃO EM ECOSSISTEMA	ATUAR DE FORMA INTEGRADA COMO CONGLOMERADO E ECOSSISTEMA

Os objetivos estratégicos indicam os principais desafios a serem alcançados, orientam a execução da nossa visão de futuro, conectam-se e fortalecem o propósito da Instituição, que expressa a razão de ser da CAIXA.

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

O monitoramento e a avaliação da estratégia do nosso conglomerado têm por objetivo acompanhar a execução da estratégia corporativa, buscando alinhamento às diretrizes do plano estratégico e do plano de negócios.

É um processo contínuo e sistemático de acompanhamento e análise dos objetivos estratégicos, garantindo a execução de nossa estratégia institucional, subsidiando a Alta Administração quanto à avaliação dos resultados e ao cumprimento das metas estabelecidas na estratégia de longo prazo.

Os nossos resultados são avaliados e monitorados pela Alta Administração de forma recorrente, com foco em analisar o desempenho e, conforme o cenário, redirecionar rumos.

Por fim, os nossos objetivos estratégicos estão alinhados também à estratégia federal de desenvolvimento para o Brasil e às seguintes prioridades do governo alicerçadas no Plano Plurianual da União 2024 - 2027 (PPA):



O ano de 2024 foi marcado pela execução de ações para o direcionamento do Banco em suas diversas frentes de atuação, consolidando o nosso posicionamento ao apoiar setores estratégicos da economia e atuar como principal parceiro do governo na operacionalização de políticas públicas e gerenciamento de programas sociais.

Nesse contexto, a nossa atuação está focada na implementação de medidas para ajudar o cidadão em uma jornada de progressão de renda, promovendo a transformação social e independência financeira.

Para melhor atender os nossos 153,7 milhões de clientes, dos quais 149,9 milhões são pessoas físicas e 1,9 milhão são pessoas jurídicas, estamos presentes em mais de 99% dos municípios do país, com 26,1 mil pontos de atendimento. São 4,3 mil agências e postos de atendimento, 21,8 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, 11 agências-caminhão e 2 agências-barco. Ainda disponibilizamos à população 24,4 mil Terminais de Autoatendimento (ATMs) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de 23,8mil terminais da Rede Banco24Horas.

A nossa ampla rede de atendimento e capilaridade sem igual apresenta aderência à atuação visando o fortalecimento nas relações com o cliente, a rentabilidade dos negócios e o alcance para operacionalização das políticas públicas do governo.

Em 2024, por meio de nossos canais de atendimento próprios ou da rede parceira, realizamos o pagamento de programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em todos os municípios brasileiros, somando R\$ 404,1 bilhões em benefícios pagos, totalizando 452,9 milhões de parcelas pagas.



153,7 milhões
de clientes



Saldo de
149,9 milhões
pessoas físicas



Presente em mais de
99% municípios



4,3 mil agências
e postos de atendimento



21,8 mil
lotéricos e correspondentes
CAIXA Aqui



11 agências-caminhão
e **2 agências-barco**

Políticas Públicas e Objetivos de Desenvolvimento Social

O Governo Federal prioriza a implementação de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento sustentável e a inclusão social. A atuação da CAIXA transcende o suporte financeiro e oferece soluções integradas e especializadas às necessidades de órgãos, autarquias, fundações, empresas e outras entidades públicas.

Com portfólio diversificado de produtos e serviços, nós fortalecemos a capacidade do poder público de implementar políticas públicas eficientes e sustentáveis, e contribuímos diretamente para o avanço social e econômico do país.

Nós desempenhamos um papel crucial no cumprimento de políticas públicas no Brasil, e nossa atuação está alinhada ao interesse público e ao nosso propósito de ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas.

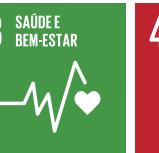
A CAIXA é responsável pela operacionalização de diversos programas sociais do Governo Federal, como Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros e Programa Pé-de-Meia, além de outros programas de transferência de renda no âmbito estadual e municipal.





Aliados ao propósito e à missão da CAIXA junto à sociedade brasileira, incorporamos a responsabilidade social, ambiental e climática em nossa estratégia, gestão, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, bem como em nossos produtos e serviços, contribuindo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e para o desenvolvimento sustentável.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PARA CUMPRIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Temática	Programas	ODS
Programas de transferência de renda	Bolsa Família, Auxílio Gás, Linhas de Crédito Rural, Pé-de-Meia	      
Programas regionais de benefícios sociais e transferência de renda	Garantia-Safrá, Auxílio Reconstrução - RS, Cartão Família Carioca, Bolsa Escola do Ipojuca, Nota Fiscal Solidária, Primeiro Passo, Criança Alagoana, Mães de Pernambuco	    
Benefícios ao trabalhador	Abono Salarial, Seguro-Desemprego	  
Outros programas de pagamento de benefícios ao trabalhador	Bolsa Verde, Chapéu de Palha, Bolsa Atleta e Desenrola Brasil	   
Desenvolvimento regional, territorial e urbano	Financiamento para o Setor Público, Novo PAC, CAIXA Políticas Públicas, Repasse do OGU para Estados e Municípios, Assessoramento Técnico em Concessões e Parcerias Público-Privadas, Governo e Cidadãos	  
Crédito PcD	Crédito PcD	  
Acesso a Moradia	PMCMV Urbano e Rural	  
Empreendedorismo e microcrédito	Pronampe, Procred 360, Microcrédito Repasse	    
Fies	Fies	  



Temática	Programas	ODS
Responsabilidade social, ambiental e climática	BCD Modalidades de Ecoeficiência, Energia Renovável	   
Saúde	CAIXA Hospitais e CAIXA Giro SUS	 
Loterias CAIXA	Loterias CAIXA	  
Fundos de financiamento habitacional	FAR, FDS, MVMV Reconstrução RS, Bota para Andar	
Fundos garantidores	FCVS, FGHAB, FGEDUC, FGFIES	   
Outros fundos	FCA, FEP, FIPEM, FGTS, FGTS Futuro, Apoio ao Enfrentamento de Calamidade, FGTS Digital, Prestação do Serviço de Ressarcimento do PIS-PASEP	  
Demais produtos	Giro CAIXA FGI, Poupança, Penhor, CadÚnico, Cadastro NIS	       

Programas de transferência de renda

Programas destinados às famílias que se encontram em situação de pobreza ou de extrema pobreza em todo o país, permitindo a inclusão bancária da população mais vulnerável.



BOLSA FAMÍLIA

O maior programa de transferência de renda do Brasil que beneficia famílias em situação de pobreza, com modelo de benefício que considera o tamanho e as características familiares.

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

Em 2024, foram pagos o total de R\$ 163,3 bilhões do Bolsa Família, distribuídos em 248 milhões de parcelas para 23 milhões de famílias.



AUXÍLIO GÁS

Destinado a mitigar o efeito do preço do gás liquefeito de petróleo (GLP) sobre o orçamento das famílias de baixa renda, foi instituído pela Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021, e consiste no pagamento às famílias beneficiadas, a cada bimestre, de valor monetário correspondente a uma parcela de, no mínimo, 100% da média do preço nacional de referência do botijão de 13 kg (treze quilogramas) de GLP.

O referido auxílio ajuda a combater a pobreza energética, garantindo que famílias de baixa renda tenham acesso ao gás de cozinha, um recurso essencial para o preparo de alimentos.

**Em 2024, foram repassados
R\$ 3,4 bilhões em benefício**



A poupança do ensino médio

PROGRAMA PÉ-DE-MEIA

A Lei nº 14.188, de 16 de janeiro de 2024, que instituiu o incentivo financeiro-educacional, na modalidade de poupança, aos estudantes matriculados no ensino médio público, por determinação do artigo 5º, § 3º, facultou aos estudantes aplicar parte dos recursos em títulos públicos federais ou valores imobiliários.

O programa visa democratizar o acesso ao ensino médio, oferecendo incentivos financeiros que ajudam a reduzir as barreiras econômicas que impedem muitos jovens de continuar os estudos, sendo crucial para garantir que todos os estudantes, independentemente da condição socioeconômica, tenham a oportunidade de concluir o ensino médio.

Como agente financeiro do Pé-de-Meia, temos contrato de regulação de obrigações com o Fundo de Custeio da Poupança de Incentivo à Permanência e Conclusão Escolar para Estudantes do Ensino Médio – FIPEM, assinado em 5 de março de 2024, para execução operacional dos pagamentos dos incentivos financeiros e educacionais aos estudantes selecionados pelo Ministério da Educação.

Os incentivos financeiros mensais e anuais são projetados para manter os estudantes na escola, reduzindo as taxas de abandono e evasão escolar. Isso é essencial para melhorar os índices de conclusão do ensino médio e garantir que mais jovens tenham acesso a oportunidades educacionais e profissionais no futuro.

O Pé-de-Meia contribui para a redução das desigualdades sociais, pois ajuda a mitigar os efeitos delas na permanência e conclusão escolar, promovendo a inclusão social pela educação, atuando sobre determinantes estruturais da pobreza extrema e de sua reprodução intergeracional, promovendo o desenvolvimento humano. Ao incentivar a educação, o Pé-de-Meia fomenta a formação de cidadãos mais qualificados e preparados para o mercado de trabalho.

O programa também incentiva a participação dos estudantes em exames educacionais nacionais, como o Enem, e promove a inclusão educacional ao garantir que os jovens tenham os recursos necessários para se manterem na escola e concluírem os estudos.

Em 2024, foram R\$ 5,6 bilhões pagos no âmbito do Programa Pé-de-Meia, beneficiando estudantes de todo o país.



LINHAS DE CRÉDITO RURAL

O desempenho referente à consecução dos objetivos das políticas públicas para as linhas de crédito rural no ano de 2024 contribuiu para o cumprimento da exigibilidade de aplicação dos recursos destinados ao crédito rural. Com relação à eficiência na gestão dos custos, trabalhamos com recursos custeados pela geração de caixa operacional da Empresa, os quais são constantemente precificados para garantir equilíbrio entre o seu custo x receita e, consequentemente, para o atingimento do objetivo estratégico de manutenção da posição conquistada pela CAIXA no mercado do agronegócio.

No contexto da operacionalização das linhas de crédito rural, são realizados estudos de precificação periodicamente, os quais definem os indicadores de margem líquida, o valor presente líquido e a taxa mínima de juros aceita para cada produto.

Crédito Rural - Investimento

Linhas de crédito destinadas a atender às demandas dos pequenos, médios e grandes produtores rurais por meio do financiamento das atividades agropecuárias para implantação, ampliação ou modernização da estrutura de produção, beneficiamento, industrialização e de serviços, no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas, de acordo com projetos específicos.

Nas linhas de investimento, estão incluídos produtos com destinações específicas para promover melhorias ambientais:

Inovagro: programa de incentivo à inovação tecnológica na produção agropecuária, destinado a investimentos necessários à incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais, visando o aumento da produtividade, a adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão da propriedade rural, e a inserção competitiva dos produtores rurais nos diferentes mercados consumidores.

Proirriga: programa de financiamento à agricultura irrigada e ao cultivo protegido para aquisição e implantação de sistemas de irrigação e recuperação de equipamentos e instalações para proteção de cultivos inerentes à olericultura, fruticultura, floricultura, cafeicultura e produção de mudas de espécies florestais.



RenovAgro: programa de financiamento a sistemas de produção agropecuária sustentáveis com a finalidade de investir em recuperação de áreas degradadas, sistemas orgânicos de produção, sistemas de plantio direto, sistemas de integração lavoura-pecuária-floresta, manejo de florestas comerciais, sistemas de tratamento de dejetos e geração de energia, estímulo ao uso de bioinsumos.

Moderagro: programa de modernização da agricultura e conservação dos recursos naturais, destinado ao investimento em produção, beneficiamento, industrialização, acondicionamento e armazenamento de produtos para construção e à ampliação das instalações para guarda de máquinas e insumos.

Crédito Rural - Industrialização

Destinado a financiar as despesas necessárias ao processo de beneficiamento ou de industrialização de produtos agropecuários.

Os beneficiários são:

- **Cooperativas de produção agropecuária, suas centrais, independentemente do porte de faturamento, e agroindústrias com faturamento superior a R\$ 30 milhões**
- **Cooperativas agropecuárias (singulares ou centrais) constituídas pelos beneficiários do Pronaf e que tenham Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP) ativa ou CAF-Pronaf válido**

Crédito Rural - Comercialização

Destinado a financiar as despesas necessárias ao processo de beneficiamento ou de comercialização de produtos agropecuários.

Os beneficiários são:

- Produtores rurais (pessoa física e jurídica)
- Cooperativas de produção agropecuária, agroindústrias, beneficiadores, cerealistas
- Cafeicultores (pessoa física e jurídica) e suas cooperativas de produção agropecuária, integralmente custeados pela geração de caixa operacional da empresa

Crédito Rural - Pronampe e Pronaf

Considerando a política pública brasileira para o desenvolvimento da agricultura e segurança alimentar, destacamos que a CAIXA operacionaliza, no âmbito das linhas de crédito de custeio e investimento, programas específicos para atendimento às demandas dos médios produtores e dos agricultores familiares, a saber Pronampe e Pronaf, respectivamente.

Crédito Rural - Custeio

Para as operações da linha de custeio das políticas públicas, são utilizados recursos obrigatórios, constituídos pelos depósitos à vista que as instituições financeiras obrigatoriamente mantêm aplicados em operações de crédito rural, recursos livres equalizáveis da tesouraria com nivelamento da taxa de juros pelo Tesouro Nacional, recursos do Funcafé, repassados pelo Fundo de Defesa da Economia Cafeeira a ser aplicados em operações que beneficiem a cadeia produtiva do café, e, por último, recursos da Poupança Rural, quando aplicados segundo as condições definidas para os recursos obrigatórios.

Programas regionais de benefícios sociais e transferência de renda

PROGRAMA AUXÍLIO RECONSTRUÇÃO - RS

Em 2024, a CAIXA apoiou a população do Rio Grande do Sul, atingida pela maior enchente de sua história, que ocasionou perdas para milhares de famílias gaúchas.

Dentre as ações de apoio, realizamos o pagamento do Programa Auxílio Reconstrução, destinando parcela no valor de R\$ 5.100,00 para cada família atingida pela enchente. Os pagamentos foram realizados na conta que o beneficiário possuía na CAIXA, ou ainda em conta poupança no CAIXA Tem, de abertura automática em nome do beneficiário, de forma 100% digital, sem necessidade de deslocamento pelo beneficiário.

O programa foi instituído pela MP nº 1.229, em 15 de maio de 2024, destinado às famílias desalojadas ou desabrigadas no estado do Rio Grande do Sul, com estado de calamidade pública ou emergência reconhecida pelo Poder Executivo Federal.

Os pagamentos foram iniciados em 31 de maio 2024, e até dezembro/2024, foram pagas 404,4 mil parcelas, perfazendo o montante de R\$ 2,1 bilhões.

APOIO FINANCEIRO RIO GRANDE DO SUL

Em 2024, a CAIXA também atuou como agente pagador do apoio financeiro o Rio Grande do Sul, programa instituído pelo Governo Federal, por meio das Medidas Provisórias nº 1.230, de 7 de junho de 2024, e nº 1.234, de 18 de junho de 2024, ofertando aos trabalhadores com vínculo formal de emprego (Trabalhadores Formais - CLT, Doméstico, Estagiário e Pescador Artesanal) recursos financeiros para o enfrentamento da situação de calamidade pública e as suas consequências sociais e econômicas decorrentes dos eventos climáticos do estado.

Os pagamentos foram realizados em contas que o beneficiário já possuía na CAIXA ou em contas digitais, abertas automaticamente.

Os pagamentos tiveram início em julho de 2024 e ocorreram até janeiro de 2025. No total, foram pagas 223,3 mil parcelas, totalizando R\$ 315,2 milhões pagos.

PROGRAMA CARTÃO FAMÍLIA CARIOCA

Instituído no município do Rio de Janeiro, pelo Decreto nº 32.887, de 8 de outubro de 2010, o programa tem por objetivo a melhoria da qualidade de vida das famílias que vivem em situação de pobreza e de extrema pobreza, condicionado ao cumprimento de contrapartidas sociais.

Em 2024, foram pagas 477,7 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 40,3 milhões.

PROGRAMA BOLSA ESCOLA DO IPOJUCA

É um programa de incentivo ao acesso, à permanência e ao sucesso de criança e jovens na escola, criado pela Lei Municipal nº 1.795, de 27 de fevereiro de 2015, regulamentada pelo Decreto nº 247, de 6 de novembro de 2015. Ele atende as famílias dos estudantes regularmente matriculados nas escolas da rede municipal de ensino do Ipojuca.

O ingresso das famílias no programa ocorre por meio do cadastramento realizado pela Secretaria de Educação, e, caso atendam às condicionalidades do programa (ter frequência no mínimo de 95% das aulas em cada mês e frequentar as aulas de reforço, quando convocados), recebem, de acordo com o número de filhos matriculados, R\$ 100,00 por mês para pais ou responsáveis com um filho matriculado; R\$ 120,00 por mês para pais ou responsáveis com dois filhos ou mais matriculados.

Em 2024, foram pagas 121,5 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 16,8 milhões.

PROGRAMA NOTA FISCAL SOLIDÁRIA

Também denominado Programa de Transferência Renda a Famílias, instituído pela Lei Estadual nº 16.490, de 3 de dezembro de 2018, alterada pela Lei nº 16.668, de 11 outubro de 2019, tem por objetivo o pagamento de benefício a título de parcela adicional ao benefício Bolsa Família, do Governo Federal, no mesmo valor deste, limitando-se ao valor máximo de R\$ 150,00 por família, realizado uma vez ao ano, aos beneficiários do estado de Pernambuco.

Em 2024, foram pagas 892,9 mil de parcelas, totalizando o valor de R\$ 133,9 milhões.



PROGRAMA PRIMEIRO PASSO

O objetivo do programa é prover o desenvolvimento infantil a partir de auxílio financeiro de R\$ 81,00 mensais e a orientação para os pais de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), cujos filhos não tenham acesso a creches e pré-escolas públicas ou conveniadas.

As orientações aos pais visam promover o desenvolvimento físico, socioemocional, cognitivo e da linguagem das crianças, condicionado ao cumprimento de contrapartidas sociais de educação.

Em 2024, foram pagas R\$ 314,1 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 42,9 milhões.

PROGRAMA CRIANÇA ALAGOANA

O programa foi instituído pela Lei Estadual nº 7.965, de 9 de janeiro de 2018, e tem caráter intersetorial, estruturado a partir da integração de políticas nas áreas de saúde, educação e assistência do governo do estado de Alagoas.

Visa atender, de forma integrada, as crianças em situação de pobreza, de vulnerabilidade e risco pessoal e social, por meio da transferência de renda voltada para a superação da fome e da extrema pobreza, e melhorar as condições de desenvolvimento infantil, por meio de apoio financeiro temporário, visando a eliminação da desnutrição e insegurança alimentar, nutricional e vulnerabilidade social.

O público-alvo do referido programa são as famílias que tenham crianças nos primeiros 1.000 dias de vida (período que soma os 270 dias de gestação aos 730 dias até que o bebê complete 2 anos de idade).

O programa paga parcela mensal a uma média estimada de 120.000 beneficiários no estado, selecionados dentre o público do Programa Bolsa Família, de R\$ 150,00, com acompanhamento familiar de saúde e assistência social.

Em 2024, foram pagas 1,6 milhões parcelas, totalizando o valor de R\$ 263,2 milhões.

PROGRAMA MÃES DE PERNAMBUCO

O programa foi regulamentado pela Lei nº 18.432/2023, como uma iniciativa de transferência de renda voltada para mulheres gestantes, mães ou responsáveis por crianças de até 6 anos em situação de vulnerabilidade socioeconômica e insegurança alimentar. O objetivo é reforçar a renda das mães e mulheres cuidadoras, promovendo o acesso à alimentação.

Operacionalizamos o programa por meio do pagamento em crédito em conta poupança social digital aberta automaticamente em nome da beneficiária e residualmente por meio de pagamentos em plataforma social.

O valor do benefício perfaz o valor de R\$ 300,00 mensais por família beneficiada, independentemente do número de crianças.

Em 2024 foram pagas 699,2 mil parcelas, totalizando o valor de R\$ 209,8 milhões.

Benefícios ao trabalhador



SEGURO-DESEMPREGO

É um benefício pessoal e intransferível garantido constitucionalmente que oferece auxílio em dinheiro por um período determinado ao trabalhador demitido sem justa causa, ao pescador profissional durante o período do defeso ou ao trabalhador resgatado da condição análoga à escravidão.

Nós somos uma instituição financeira agente pagadora do benefício Seguro-Desemprego, proporcionando ao trabalhador recebê-lo em suas contas bancárias de qualquer instituição financeira.

Os recursos do SDE são custeados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, nos termos da Lei nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990.

Em 2024, fizemos o pagamento de R\$ 52,2 bilhões em Seguro-Desemprego, distribuídos em 31,1 milhões de parcelas para 8,8 milhões de beneficiários.

ABONO SALARIAL

Instituído pela Lei nº 7.998/1990, o Abono Salarial é um benefício anual, no valor máximo de um salário mínimo, assegurado aos trabalhadores que recebem em média até dois salários mínimos de remuneração mensal de empregadores contribuintes do PIS ou do Pasep, que tenham exercido atividade remunerada pelo menos durante 30 dias no ano-base e estejam cadastrados há pelo menos 5 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Somos o agente pagador do Abono Salarial aos trabalhadores da iniciativa privada inscritos no PIS.

Possuímos contrato firmado com a União, por intermédio do Ministério do Trabalho e Emprego. A operação é custeada pelo Orçamento Geral da União. O contrato está disponível para consulta no site do Ministério do Trabalho e Emprego:

<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/>

Em 2024, realizamos o pagamento de 23,4 milhões de parcelas do Abono Salarial, que totalizaram o montante de R\$ 24,5 bilhões.

Outros programas de pagamento de benefícios ao trabalhador

GARANTIA-SAFRA

Benefício social vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar - MDA que visa garantir renda mínima para o sustento dos agricultores familiares, por tempo determinado, na perda da safra em razão do fenômeno da estiagem ou do excesso hídrico.

O benefício atende os municípios situados na área de atuação da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene e nos municípios do estado do Espírito Santo, que, tendo aderido ao Fundo Garantia-Safra FGS, vierem a perder, no mínimo, 50% da produção das culturas de milho, feijão, arroz, mandioca ou algodão, e outras atividades agrícolas que também podem ser cobertas pelo fundo desde que decorram de ações destinadas a melhorar as condições de convivência com o semiárido, com reconhecimento do Governo Federal.

Nós atuamos como agente operador do Pagamento do Programa Garantia-Safra, sob gestão do MDA. Os recursos para o pagamento dos benefícios provêm das contribuições dos agricultores (taxa de adesão), dos municípios, dos estados e da União, que, juntas, formam o FGS.

Em 2024, realizamos o pagamento de R\$ 821,5 milhões do respectivo benefício.

BOLSA VERDE

Programa de apoio à conservação ambiental que tem por objetivo incentivar a conservação dos ecossistemas, promover a cidadania e melhoria das condições de vida das populações, elevar a renda da população em situação de extrema pobreza que trabalhe com a conservação dos recursos naturais no meio rural e incentivar a participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional.

Atuamos exclusivamente como agente pagador do Programa Bolsa Verde, sob gestão do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima.

Os recursos para o pagamento dos benefícios provêm da transferência direta de recursos financeiros, sob a responsabilidade do Ministério gestor.

Realizamos o pagamento de R\$ 92,3 milhões do benefício Bolsa Verde em 2024.

CHAPÉU DE PALHA

Instituído pelo governo do estado de Pernambuco, em 1988, o Chapéu de Palha converteu-se na Lei Estadual nº 13.244/2007 com o objetivo de combater os efeitos do desemprego decorrentes da entressafra da cana-de-açúcar, da fruticultura irrigada e das condições adversas da pesca artesanal.

Atuamos como agente pagador do Programa Chapéu de Palha, cujos recursos provêm do orçamento do governo do estado de Pernambuco.

Pagamos o valor total de R\$ 30,5 milhões do benefício Chapéu de Palha em 2024.



BOLSA ATLETA

É um programa do Ministério do Esporte e consiste em garantir valores mensais aos beneficiados, concedidos no período de 12 meses, observadas as normas legais específicas.

O objetivo deste programa é 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 da sua carreira esportiva.

Prestes a comemorar 20 anos de existência do programa, destacamos que, nos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Paris, 100% dos medalhistas tinham o DNA do Bolsa Atleta.



DESENROLA BRASIL

Programa de renegociação de créditos inadimplidos com o objetivo de recuperar as condições de crédito de devedores que possuam dívidas negativadas.

A operação é realizada com a geração de caixa da Instituição por meio da intermediação financeira.

O programa visa atender a participação da CAIXA no Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes, Desenrola Brasil, instituído pela Lei nº 14.690/23, que conta com o objetivo de reduzir o endividamento da população e facilitar a retomada ao crédito.

O Crédito CAIXA Desenrola Brasil teve vigência entre 9/10/2023 e 31/03/2024, e negociou os contratos em atraso constantes na base do programa.

Desenvolvimento regional, territorial e urbano



NOVO PAC

Programa de investimentos coordenado pelo Governo Federal em parceria com o setor privado, estados, municípios e movimentos sociais. O esforço conjunto visa acelerar o crescimento econômico e a inclusão social, gerando emprego e renda, reduzindo desigualdades sociais e regionais.

No contexto do programa, exercemos atuação de destaque por meio dos repasses de recurso do Orçamento Geral da União (OGU), na aplicação de recursos próprios, em operações de financiamento com recursos do FGTS e pelo assessoramento técnico aos estados e as cidades.

Em 2024, foram realizados 3,9 mil novos contratos de obras do Novo PAC com recurso do OGU, totalizando R\$ 40,1 bilhões.

A previsão é de que o programa tenha R\$ 1,7 trilhão em investimentos entre recursos públicos e privados até 2026, com a geração de 4 milhões de empregos em todo o país.



CAIXA POLÍTICAS PÚBLICAS

Programa que apoia a implementação de políticas públicas por meio da prestação de serviços de análise, acompanhamento, assessoria e consultoria, relacionados às atividades de engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional.

Em nosso planejamento estratégico, previmos expansão da carteira de CAIXA Políticas Públicas (CPP) e assinamos 530 contratos no ano, com 389 entes. Este total nos gerou uma projeção de mais de R\$ 60 milhões de RPS (receitas de prestação de serviço) nestes novos contratos.

O nosso objetivo é aumentar a quantidade de operações contratadas para a carteira de produtos de assessoramento técnico para políticas públicas, ampliando em 60% o volume de contratos anual.

Contrato com a Itaipu Binacional:

Programa Itaipu mais que Energia – assinatura do acordo em 25/11/2024: programa para fortalecer organizações sociais e as suas causas, apoiando ações e iniciativas com potencial de inovação; transformação social e ambiental; preservação do patrimônio histórico, cultural e turístico; e de desenvolvimento das populações em situação de vulnerabilidade e risco social.

Valor estimado em R\$ 21,356 milhões, com R\$ 400 milhões em repasse de recursos da ITAIPU aos entes beneficiários.

Contratos com a União:

- **Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional:** prestação de serviço de assistência técnica para identificação de áreas atingidas por desastres e eventos climáticos no estado do Rio Grande do Sul, assinado em 29/7/2024 e com valor de R\$ 1.955.676,56
- **Ministério da Educação:** prestação de serviço de assistência técnica para avaliação de imóveis com a implementação de políticas públicas, assinado em 25/10/2024 e com valor estimado em R\$ 115.750,00
- **Ministério da Saúde:** prestação de serviço de assistência técnica no âmbito do Pacto Nacional pela Retomada de Obras, assinado em 30/12/2024 e com valor estimado em R\$ 9.223.558,39

REPASSE DO ORÇAMENTO GERAL DA UNIÃO PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS

Atuamos como mandatária da União na gestão operacional de instrumentos de repasse lastreados com recursos do Orçamento Geral da União - OGU desde 1996. Nessa atuação, executamos as atividades de análise de projetos, verificação do resultado dos processos licitatórios, acompanhamento da execução dos objetos e análise da prestação de contas dos recursos repassados aos estados e municípios, com o objetivo de implementar as políticas públicas geridas pelos Ministérios e demais órgãos repassadores dos recursos.

Em 2024, foram concluídas 5,5 mil obras de contratos de repasse e termos de compromisso do OGU, no valor total de R\$ 6,5 bilhões.

Com isso, facilitamos a execução de políticas públicas geridas pelos Ministérios e órgãos repassadores de recursos, com o assessoramento-técnico prestado pela CAIXA aos estados e municípios, por equipes especializadas em engenharia, arquitetura, operacional e trabalho social, realizadas pelos 72 escritórios de governo distribuídos pelo país, alcançando 100% do território nacional.



Para 2025, objetiva-se a realização de R\$ 450 milhões em receita de prestação de serviços, além da meta de encerramento/conclusão de contratos em execução e retirada de cláusula suspensiva dos termos de compromisso vinculados ao Novo PAC.

ASSESSORAMENTO TÉCNICO EM CONCESSÕES E PARCERIA PÚBLICO-PRIVADAS

Prestação de serviços de gerenciamento, planejamento, monitoramento e controle do processo com apoio à validação, em conjunto com o ente público, dos documentos técnicos e estudos de engenharia, jurídicos, socioambiental, comunicação e econômico-financeiro decorrentes do processo de estruturação dos projetos.

A modalidade de contratação via FEP utiliza recursos do Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e PPP, e pode ser acessado via chamamento público, aberto conforme determinação e diretrizes governamentais, ou como projeto piloto, normalmente para novos setores de atuação.

A carteira de projetos de concessões e PPP da CAIXA alcançou a marca de 78 projetos com a contratação de 3 novas iniciativas em 2024. Destacamos o crescimento de 47% na receita de prestação de serviços em comparação ao ano de 2023, totalizando o montante de R\$ 22.283.089,35 em RPS.

Prestamos serviço técnico especializado aos entes públicos - União, Distrito Federal, estados, municípios, empresas estatais e órgãos da Administração Indireta, visando a qualificação dos Projetos de Concessão Comum e Parcerias Público-Privadas no Brasil.

Destacamos a assinatura de dois primeiros contratos de PPP, na nova modalidade de contratação direta com remuneração no sucesso, criada no último trimestre. Esta modalidade apresenta como principal benefício uma melhor gestão orçamentária por

parte dos entes subnacionais contratantes, pois não demandam desembolso de recursos financeiros ao longo da estruturação. Todo o custo da estruturação é pago ao final do processo, pelo vencedor da licitação. Os contratos assinados foram com os municípios de Itabaiana e São Cristóvão, ambos em Sergipe.

Em 2025, o objetivo é incrementar a carteira de projetos de concessões e PPP estruturados pela CAIXA em mais 50 projetos, consolidando-nos como a principal parceira dos entes subnacionais para estruturação de projetos de concessões e PPP.

FINANCIAMENTO PARA SANEAMENTO SETOR PÚBLICO

Somos o principal agente financiador do FGTS para o desenvolvimento urbano, sendo líder na utilização do orçamento do fundo. A atuação vem possibilitando ao longo dos anos a implantação ou melhoria de sistemas de tratamento de água, esgotamento sanitário, manejo de águas pluviais, resíduos sólidos, dentre outras ações confluentes.

O produto utiliza recursos onerosos do FGTS para realização de operações de crédito para financiamento de ações de saneamento básico.

A aplicação dos recursos em obras de saneamento básico por meio de recursos do FGTS atingiu em 2024 R\$ 1,09 bilhão de valor contratado, número este que possui a capacidade de produzir 25 mil empregos.



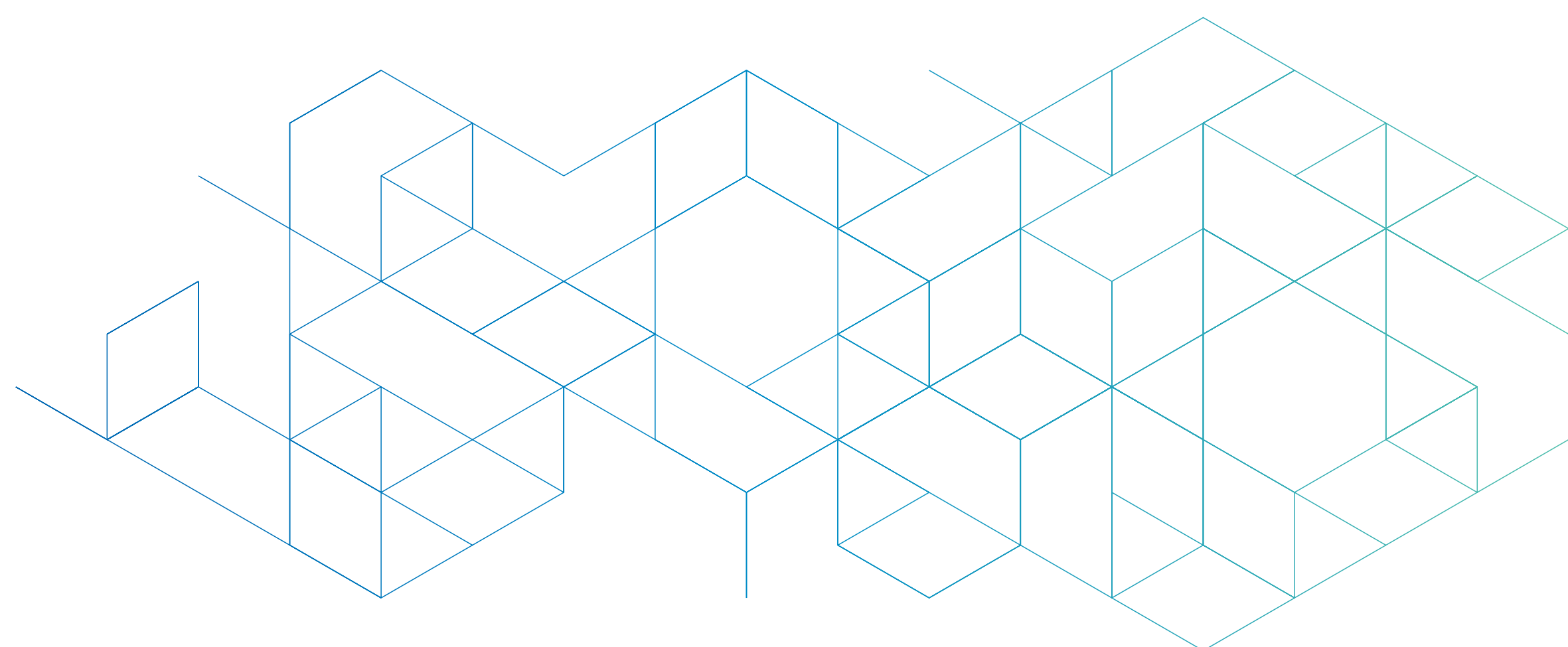
GOVERNO E CIDADÃOS

Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades

Estabelecemos parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis para prestação de serviço técnico especializado para subsidiar a CAIXA na estratégia de municipalização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), por meio da visão clara e objetiva sobre o desempenho de todos os 5.570 municípios em relação aos compromissos da Agenda 2030 de desenvolvimento sustentável.

O resultado dessa parceria é orientado a auxiliar os estados e municípios na construção do Plano Plurianual e Plano de Metas, contribuir para o alcance dos ODS, assegurando condições básicas de saúde e bem-estar, saneamento, educação, alimentação, igualdade e outras frentes, e possibilitar que os investimentos dos municípios sejam destinados para o cumprimento da Agenda 2030.

No ano de 2024, a parceria culminou na atualização do Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades (IDSC-BR 2024), que pode ser consultado no endereço <https://idsc.cidadessus-tentaveis.org.br/>



Transformação Digital de Estados e Municípios

Alinhado à Estratégia Nacional de Transformação Digital, que tem como objetivo reduzir a desigualdade digital e contribuir para um país mais inclusivo no atendimento aos cidadãos, em especial os mais vulneráveis, com mais eficiência. Está em curso a elaboração do projeto Transformação Digital de Estados e Municípios, uma parceria entre a CAIXA e o Banco Mundial com o objetivo de avançar o processo de transformação digital e modernizar a gestão pública dos entes federativos.

O programa busca conectar a Administração Pública com a realidade da era digital, na qual a interatividade entre cidadãos e governo pode ser ampliada por meio de novas tecnologias, que demandam infraestrutura robusta para modernizar os serviços públicos em diversos níveis, promovendo digitalização e eficiência operacional.

Aprovamos, em setembro/2024, uma carta-consulta na Comissão de Financiamentos Externos (Cofix), no valor de US\$ 500 milhões, para desenvolver o referido programa.



Nós nascemos ajudando brasileiros a realizarem os seus sonhos, e o CAIXA Tem é um aplicativo que nasceu para proporcionar acesso digital às políticas para todos os cidadãos. O CAIXA Tem visa contribuir com a inclusão financeira da camada mais vulnerável da sociedade, permitindo a criação de uma conta digital que possui os principais serviços bancários disponíveis.

O aplicativo foi disponibilizado durante a pandemia, e, de lá para cá, diversos programas foram incorporados para que seu pagamento ocorresse por meio dele, como o **Bolsa Família** e o **Pé-de-Meia**.

Crédito PcD



Ferramenta para a inclusão social e econômica de pessoas com deficiência que facilita o acesso a recursos financeiros para a aquisição de bens e serviços essenciais, como veículos adaptados, equipamentos de mobilidade e reformas em residências para torná-las acessíveis.

Acesso à moradia

O financiamento habitacional desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país por meio da geração de emprego e renda.

Os financiamentos também impactam positivamente diversos setores, gerando demanda por materiais de construção, móveis e eletrodomésticos, estimulando a construção civil, impulsionando o crescimento das cidades e a economia nacional.

Reforçamos a nossa atuação como principal parceiro do governo para ampliar o acesso à moradia digna e auxiliar na redução do déficit habitacional no país, fomentando a melhoria na qualidade de vida da população, principalmente de baixa renda.



Minha Casa Minha Vida

PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA

Atuamos como agente financeiro em programas de habitação de interesse social do Governo Federal, fornecendo assistência técnica de engenharia, operacional e de trabalho social para implementar políticas públicas em todas as regiões do país.

Os nossos programas habitacionais priorizam a contratação em áreas mais bem localizadas e oferecem valores mais altos para a requalificação de imóveis destinados ao uso habitacional, especialmente em áreas centrais esvaziadas das cidades mais populosas.

A destinação de imóveis do patrimônio da União e de outros entes públicos tem sido fundamental para atender às faixas de menor renda e para financiar habitação de mercado, buscando atender à demanda e requalificar imóveis vazios em áreas bem localizadas, com infraestrutura e serviços.

No ano de 2024, por meio do trabalho social em habitação, marcamos presença em eventos voltados para o fomento à sustentabilidade, à inclusão social e à efetivação do direito à moradia digna, como o G20 Social, encontro que consolidou a participação de movimentos sociais e populares na construção de propostas para a cúpula dos países do G20, e a Semana de Inovação, maior evento de inovação pública da América Latina, fortalecendo parcerias e destacando a relevância da CAIXA na execução de políticas públicas e no impacto estratégico na área social.

Em 2024, realizamos 803,4 mil contratos habitacionais, crescimento de 15,7% em relação ao ano anterior, originando R\$ 223,6 bilhões em crédito, beneficiando mais de 3,2 milhões de pessoas com o acesso à moradia.

A nossa meta para 2025 é viabilizar o acesso ao crédito imobiliário e aumentar a carteira de clientes. Para isso, estamos focados na contratação das propostas selecionadas pelo Governo Federal para execução por meio dos programas de Habitação de Interesse Social, como o Minha Casa, Minha Vida, que oferece acesso à moradia com forte componente de subsídio governamental, de forma articulada com as demais políticas públicas.

Planejamos também apresentar novas linhas de crédito com taxas competitivas, realizar campanhas de marketing direcionadas e estabelecer parcerias com construtoras, entidades sem fins lucrativos, bem como com o Governo Federal, estadual e local.



Empreendedorismo e microcrédito

PRONAMPE

Produto de crédito destinado às micro e pequenas empresas e ao MEI, e está ligado às diretrizes governamentais de melhoria do ambiente de negócios, de estímulo à concorrência, priorizando o apoio às micro e pequenas empresas, e de estímulo ao empreendedorismo, por meio da facilitação ao crédito para o setor produtivo.

A operação é realizada com a geração de caixa da Instituição por intermediação financeira. Os resultados dos produtos de crédito são medidos por sistemas bancários que controlam toda a concessão realizada e a evolução de cada contrato.

PROCRED 360

Programa do Governo Federal destinado a facilitar o acesso ao crédito para Microempreendedores Individuais (MEI) e Microempresas (ME) com faturamento anual de até R\$ 360 mil.

Em 2024, foram contratadas cerca de 17.500 operações, representando um volume de mais de R\$ 543 milhões em crédito.

MICROCRÉDITO REPASSE

Destinado a incentivar a geração de trabalho e renda entre os microempreendedores populares, disponibilizar recursos para o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) e oferecer apoio técnico e linhas de crédito às instituições de MPO, com vistas ao fortalecimento institucional destas, para a prestação de serviços aos empreendedores populares, a pessoas naturais ou jurídicas, com renda ou receita bruta anual de até R\$ 360 mil.

A operação é realizada com a geração de caixa da Instituição por meio da intermediação financeira.

Os resultados dos produtos de crédito são medidos por sistemas bancários, que controlam toda a concessão realizada e a evolução de cada contrato.

Os principais custos diretos estão relacionados à intermediação financeira - custo do *funding*, em geral atrelado ao CDI (Certificado de Depósito Interbancário) e ao risco de crédito, regulamentado pela Resolução CMN nº 2.682/1999, do Banco Central do Brasil. Já os custos indiretos, utilizados para definir as taxas de juros a serem praticadas, são mensurados pela metodologia ABC (Custeio Baseado em Atividades), sob responsabilidade da Controladoria do Banco.

A carteira da CAIXA de Microcrédito Repasse junto às entidades habilitadas é de mais de R\$ 322 milhões, com 25 instituições atuando no microcrédito em diversas regiões do país.

Fies

Destinado a estudantes selecionados pelo MEC e é operado por nós, na condição de agente operador, agente financeiro e gestor do fundo garantidor, abrangendo todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies realizadas a partir de janeiro de 2018.

A carteira da CAIXA do Novo Fies possui 372 mil contratos ativos, sendo 210 mil em fase de utilização do financiamento e 162 mil em fase de amortização.



Responsabilidade social, ambiental e climática

BCD MODALIDADES DE ECOEFICIÊNCIA

Financiamento para aquisição de máquinas e equipamentos novos que apresentem atributos para reduzir o impacto ambiental das atividades produtivas e contribuir para a transição para uma economia de baixo carbono.

A linha de crédito opera com recursos oriundos das operações do Banco e é destinada às empresas que desejam investir em ações de sustentabilidade para utilização de energias renováveis e redução no consumo de insumos, de geração de resíduos e de emissão de gases causadores do efeito estufa.

Por meio da linha ESG Ecoeficiência, podem ser financiados máquinas e/ou equipamentos para as seguintes funcionalidades:

- Sistemas de micro e minigeração de energia por fontes renováveis
- Sistema de aquecimento solar de água
- Controle ou filtragem de gases ou partículas
- Tratamento de resíduos sólidos
- Tratamento de efluentes líquidos
- Reciclagem de resíduos
- Tratamento e reutilização de águas residuais
- Redução de desperdício de insumos e/ou recursos naturais
- Eficiência energética
- Controle de poluição da água
- Remediação de área contaminada



ENERGIA RENOVÁVEL

É uma linha de crédito disponibilizada aos clientes pessoa física, detentores de conta corrente, Poupança CAIXA (não se admitindo a Poupança Social Digital CAIXA).

Exclusiva para a aquisição de sistema de geração de energia elétrica fotovoltaica e/ou a sua instalação, conforme valores apresentados em nota fiscal.

Somente as empresas fornecedoras de energia fotovoltaica que possuem marcação "Energia Renovável - Fornecedores" estão aptas a receberem os créditos da linha Energia Renovável.

O valor contratado é disponibilizado diretamente na conta CAIXA de titularidade do fornecedor, conforme informado em nota fiscal.

O crédito para energia renovável é essencial para promover a sustentabilidade e alcançar os objetivos de políticas públicas voltadas para a energia limpa e acessível, com o financiamento para a aquisição de sistema de geração de energia elétrica fotovoltaica e/ou a sua instalação.

FUNDO SOCIOAMBIENTAL

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) foi instituído em 13 de abril de 2010 com o objetivo de realizar aplicações de recursos financeiros, sejam eles reembolsáveis ou não reembolsáveis, para apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental, beneficiando a população de baixa renda.

Desde sua criação, foram investidos mais de R\$ 402,40 milhões, com apoio financeiro a 219 projetos.

O investimento socioambiental está previsto no Estatuto Social da CAIXA, no art. 4º, sendo o Fundo Socioambiental CAIXA o principal instrumento para realizá-lo.

Alguns projetos com o investimento do FSA:

- **Projeto Mulheres na STEM** (do inglês *Science, Technology, Engineering and Mathematics*) – tem como objetivo fomentar a participação feminina nas carreiras nas áreas de ciências e exatas, e aumentar a sua inclusão e empregabilidade neste setor. Com o projeto, o FSA apoia, com o valor de R\$ 1,95 milhão no total, negócios de impacto inovadores com soluções voltadas para capacitação e inclusão produtiva de mulheres
- **Projeto Teia da Sociobiodiversidade** – tem como objetivo apoiar 400 organizações sociais de comunidades tradicionais e locais para execução de projetos baseados em ne-

gócios da sociobiodiversidade, soluções baseadas na natureza ou segurança alimentar e fortalecer essas organizações, contribuindo para o aprimoramento de suas habilidades em gestão administrativa, fiscal e financeira. O valor investido foi de R\$ 53.018.091,78

- **Projeto Descarte Socioambiental de Resíduos Eletroeletrônicos** – tem como objetivo contribuir para o fortalecimento das cooperativas com a capacitação técnica necessária para aproveitamento de importantes componentes eletrônicos, qualificando-as para que possam ingressar em mercados mais lucrativos, como os de metais valiosos, presentes nos equipamentos. O apoio, no valor de R\$ 9.678.230,37, é destinado à capacitação e estruturação de cooperativas de catadores de todas as capitais brasileiras e do Distrito Federal, totalizando 54, para a destinação ambientalmente segura e economicamente rentável de resíduos eletroeletrônico

NEGÓCIOS DE IMPACTO E PARTICIPAÇÃO
NA ENIMPACTO

Temos área dedicada à inovação em negócios de impacto, que visa buscar soluções inovadoras que promovam o desenvolvimento sustentável, possibilitando impactos sociais e ambientais positivos, buscando abordar os desafios socioambientais mais urgentes e fortalecer a nossa presença no ecossistema de inovação de impacto.

As nossas ações estão alinhadas à Estratégia Nacional de Investimentos e Negócios de Impacto, a Enimpecto. Participamos do Comitê de Economia de Impacto e lideramos o Grupo de Trabalho 3, responsável pela ampliação da oferta de capital para a economia de impacto no país.

SELO CAIXA GESTÃO SUSTENTÁVEL

Reconhecimento concedido aos municípios que apresentam indicadores públicos que denotam a aplicação de boas práticas de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ASG) na gestão pública local, propiciando aumento do bem-estar e da qualidade de vida aos cidadãos, associado ao desenvolvimento urbano sustentável.

A CAIXA certificou 190 municípios desde a criação do selo até dezembro de 2024.



Saúde

CAIXA HOSPITAIS E CAIXA GIRO SUS

Produtos de crédito destinados às Santas Casas e aos hospitais, filantrópicos e não filantrópicos, que prestam serviços aos Sistema Único de Saúde – SUS.



Ao final de 2024, a CAIXA contava com 464 hospitais que atendem o SUS com acesso às suas linhas de crédito, perfazendo um volume de crédito ativo de R\$ 5,27 bilhões de exposição.

Loterias CAIXA



Somos responsáveis por realizar a administração e a operacionalização das Loterias Federais, entre as quais se destacam as atividades de comercialização dos jogos lotéricos, o pagamento de prêmios e a destinação dos repasses aos beneficiários legais, conforme percentuais definidos na Lei nº 13.756/2018.

Além de proporcionar entretenimento e a possibilidade de transformar vidas alimentando os sonhos de milhões de apostadores, os repasses sociais das Loterias constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil.





SEGMENTO	DESTINAÇÃO	TOTAL (EM MILHARES)
ESPORTE	Ministério do Esporte	R\$ 630.146
	Clubes de Futebol	R\$ 55.553
	Comitê Olímpico do Brasil (COB)	R\$ 444.482
	Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB)	R\$ 246.944
	Comitê Brasileiro de Clubes (CBC)	R\$ 115.762
	Comitê Brasileiro de Clubes Paralímpico (CBCP)	R\$ 17.620
	Federação Nacional de Clubes (Fenaclubes)	R\$ 2.517
	Secretarias de Esportes dos Estados	R\$ 250.529
	Confederação Brasileira de Desporto Escolar (CBDE)	R\$ 55.374
	Confederação Brasileira do Desporto Universitário (CBDU)	R\$ 27.687
	SUBTOTAL	R\$ 1.846.615
EDUCAÇÃO	Prêmios prescritos repassados ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	R\$ 431.773
	SUBTOTAL	R\$ 431.773
CULTURA	Fundo Nacional de Cultura (FNC)	R\$ 739.010
	SUBTOTAL	R\$ 739.010
SEGURANÇA	Fundo Penitenciário Nacional (Funpen)	R\$ 334.431
	Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP)	R\$ 2.272.954
	SUBTOTAL	R\$ 2.607.385
SEGURIDADE	Seguridade Seguridade Social	R\$ 4.410.751
	SUBTOTAL	R\$ 4.410.751
SAÚDE	Saúde Fundo Nacional da Saúde (FNS)	R\$ 5.494
	SUBTOTAL	R\$ 5.494
OUTROS	Fundo Nacional para a Criança e Adolescente (FNCA)	R\$ 1.637
	Concurso Especial FENAPAES	R\$ 447
	Concurso Especial Cruz Vermelha Brasileira	R\$ 258
	Concurso Especial Fenapestalozzi	R\$ 385
	SUBTOTAL	R\$ 2.727
IMPOSTO	Imposto de Renda sobre prêmios pagos	R\$ 2.059.566
R\$ 12.103.321		R\$ 12.103.321

Fundos e programas de governo

CAIXA agente operador

Somos especializados na gestão de fundos e programas governamentais, oferecendo soluções personalizadas para atender às necessidades da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.

Apoiamos o Governo Federal e entes subnacionais na estruturação de produtos que possam ser aplicados em políticas públicas ao longo de mais de um ciclo do exercício calendário, sendo, portanto, imprescindíveis para garantir a eficiência e eficácia na implantação dessas políticas e programas governamentais que geram valor à sociedade em aspectos educacionais, econômicos, urbanos, sociais ambientais, entre outros.

Somos também o agente operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e, no cumprimento deste papel, assumimos compromissos com os trabalhadores, com os empregadores, com o Governo e, acima de tudo, com a população brasileira, destinando recursos para investimento nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

Trata-se de iniciativas que resultam na redução das desigualdades sociais e regionais, incentivando a oferta e a manutenção da moradia para a população de baixa renda e a redução do déficit habitacional, fomentando e ampliando soluções de saneamento e infraestrutura, além da geração de emprego e renda, entre outras medidas essenciais para a melhoria da qualidade de vida da população.

Destacamos alguns dos fundos e programas que buscam promover o desenvolvimento socioeconômico, a inclusão social e a estabilidade financeira do país:

PROGRAMAS DE FOMENTO À HABITAÇÃO

Referem-se a programas cujos recursos são aportados por estados e municípios para incentivo à política pública local de habitação de interesse social para população de baixa renda, que têm por objetivo promover o complemento de recursos aos valores já disponibilizados nos programas habitacionais federais, em especial com recurso do FGTS.

Administramos contratos dessa natureza em todas as regiões do país, os quais têm por objetivo reduzir ou suprimir o valor de recursos próprios necessários à entrada na compra de imóvel e, a depender do valor de subvenção aportado pelo ente subnacional, podem reduzir inclusive o valor das prestações a serem pagas pelo beneficiário final.

Nos Programas de Fomento à Habitação operados pela CAIXA, em 2024 foram destinados R\$ 814 milhões em subvenções concedidas pelos estados, o que possibilitou o atendimento de aproximadamente 49 mil famílias, totalizando em torno de 196 mil pessoas na aquisição de imóvel.

PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA RURAL - PMCMV RURAL

Integrante do Programa Minha Casa, Minha Vida, o MCMV Rural tem como propósito fomentar a produção de unidades habitacionais novas e à melhoria habitacional subsidiadas em áreas rurais por intermédio de operações de subvenção com recursos do Orçamento Geral da União e viabilizar moradia digna para agricultores familiares, trabalhadores rurais e famílias residentes em área rural, organizados por meio de entidades, de natureza pública ou privada sem fins lucrativos.

Em 2024, o programa viabilizou a contratação de cerca de mil unidades habitacionais.

No mesmo ano, no âmbito do PNHR (Programa Nacional de Habitação Rural), antecessor do MCMV Rural, foram quitados mais de 60 mil contratos de financiamento habitacional das famílias beneficiárias dos Programas Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada.



Fundos de financiamento à habitação

FUNDO DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL - FAR

Fundo de natureza privada criado a fim de prover recursos aos programas habitacionais do Governo Federal para realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários (unidades habitacionais), edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação, conforme previsão legal, mediante constituição de carteira diversificada de ativos imobiliários, financeiros e/ou modalidades operacionais disponíveis no âmbito do mercado financeiro.

Em 2024, o PMCMV – FAR promoveu a quitação de mais de 800 mil contratos de financiamento habitacional das famílias beneficiárias dos Programas Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada, bem como dos contratos com 60 prestações pagas, nos termos da Portaria MCID nº 1.248/2023. No mesmo ano, o PMCMV - FAR viabilizou a contratação de mais de 107.000 unidades habitacionais.

FUNDO DESENVOLVIMENTO SOCIAL - FDS

Fundo contábil de natureza financeira para atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda, organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil.

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

Em 2024, o FDS viabilizou a retomada de obra de mais de 5 mil unidades habitacionais e a contratação de mais de 2 mil unidades habitacionais para fase de obras.

Até abril de 2024, o FDS promoveu a quitação de 12.800 contratos de financiamento habitacional das famílias beneficiárias dos Programas Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada, bem como dos contratos com 60 prestações pagas, nos termos da Portaria MCID nº 1.248/2023.

RECONSTRUÇÃO - RIO GRANDE DO SUL - MCMV

O programa foi implementado em 2024, pela Portaria MCID nº 520/2024, e tem como propósito a oferta de unidades habitacionais novas ou usadas às famílias que tiveram as moradias destruídas ou interditadas definitivamente em decorrência de estado de calamidade decretado no Rio Grande do Sul. Nesse cenário, estima-se o atendimento de 6.000 famílias com imóveis que poderão ser custeados às expensas do FAR.

PROGRAMA BOTA PARA ANDAR - BPA

Foi constituído pelo Ministério das Cidades, com o enfoque em solucionar obras habitacionais paralisadas de operações vinculadas ao FAR, FDS e ao Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR).

Realizamos visitas aos estados do Pará, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Mato Grosso e Maranhão com o objetivo de reunir os atores essenciais na resolução de desafios enfrentados para viabilizar a entrega de empreendimentos do PMCMV. Essas ações resultaram na retomada de obras e na solução de problemas que impactavam mais de 44 mil moradias em todas as regiões do país, beneficiando aproximadamente 180 mil pessoas.

Fundos garantidores

Os fundos garantidores têm por objetivo apoiar políticas públicas, a partir da concessão de garantias para operações de crédito com impacto social, incluindo os setores habitacional e educacional.

FUNDO DE COMPENSAÇÃO DE VARIAÇÕES SALARIAIS FCVS

É um fundo público que tem por finalidade o ressarcimento, aos agentes financeiros, das dívidas relativas aos saldos devedores remanescentes da liquidação de contratos de financiamentos habitacionais firmados com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e se submete às disposições da Lei nº 10.150, de 21/12/2000, no que concerne à novação de dívidas, bem como assumir os direitos e as obrigações da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação (SH/SFH), que contava com a garantia de equilíbrio permanente em âmbito nacional do fundo em 31/12/2009.

Ainda sobre políticas de habitação de interesse social, em 2024, 130 processos tiveram as dívidas novadas (substituídas por nova obrigação), totalizando um montante de R\$ 30,6 bilhões, maior volume dos últimos 20 anos.

Ainda nesse exercício, foram protocolados na Secretaria do Tesouro Nacional – STN do Ministério da Fazenda 400 processos de novação, equivalente ao montante de R\$ 34,6 bilhões.

INOVAÇÕES NO ÂMBITO DO FCVS

A ação Acelera FCVS é um programa cujos objetivos estão concentrados nas propostas de simplificação do processo de análise FCVS, baseado no princípio da economicidade, por meio do uso de ferramentas e de alterações normativas e regulamentares, para promover ganhos de eficiência na homologação de contratos com cobertura do FCVS e, consequentemente, viabilizar a novação das dívidas do fundo.

Dentre as iniciativas voltadas para este programa, está a automação das rotinas de compliance de dossiês habitacionais de diversos agentes financeiros, que tem por objetivo acelerar os processos relacionados à novação FCVS usando engenharia de dados e Experiência do Usuário (UX), aprendizado de máquina (Machine Learning), Automação de Processos por robôs (RPA) e Reconhecimento de Caractere Óptico (OCR).

Com a ferramenta, espera-se a redução de custos, o aumento da eficiência operacional, a melhoria da qualidade na análise e da produtividade, bem como o aprimoramento das ações de mitigação de risco de compliance.

No que diz respeito à revisão da regulamentação do processo de novação do FCVS, destacamos as tratativas de atualização da Resolução nº 468/2022, que dispõe acerca da automação da análise de contratos considerando aspectos de economicidade e eficiência da aplicação dos recursos públicos.

Nesse contexto, por meio do incremento de soluções tecnológicas, melhoria de processos e simplificação de normas, estamos empenhados na superação dos resultados, para acelerar as novações em direção ao alcance da missão do fundo até 31/12/2026.

CHEQUE ESPERANÇA

Temos atuado para solução dos eventos envolvendo os prédios-caixão, edificações construídas a partir da década de 70 que utilizaram “alvenaria resistente na função estrutural”, técnica de construção que usa as paredes como estrutura de um edifício em substituição ao concreto armado e dispensando o uso de vigas ou pilares.

Há mais de duas décadas, houve um movimento de ajuizamento em massa buscando cobertura securitária de vícios construtivos pelo Seguro Habitacional de Apólice Pública do Sistema Financeiro da Habitação – SH/SFH.

Sensível à situação social dos mutuários, desde 2022, temos buscado solução para a problemática, e, em junho de 2024, o Conselho Curador do FCVS (CCFCVS) publicou a Resolução nº 480/2024, que aprova os parâmetros para que a CAIXA, na qualidade de administradora e representante judicial do FCVS, pudesse realizar acordos no âmbito do Núcleo de Justiça 4.0 SH/JFPE/TR5, de modo a dar solução permanente para até 431 edificações do tipo “caixão”, localizadas no estado de Pernambuco e identificadas com o elevado risco de desabamento.

Nesse contexto, celebramos o Acordo-base nº 01/2024 com o objetivo de indenizar cerca de 14 mil proprietários de imóveis em prédios-caixão na região metropolitana de Recife (PE). O acordo-base foi assinado por representantes do Governo Federal, do estado de Pernambuco, da Confederação Nacional das Seguradoras, do Ministério Público Federal e do Ministério Público Estadual, para a adoção de medidas administrativas e sociais.



FUNDO GARANTIDOR DA HABITAÇÃO POPULAR - FGHAB

Fundo criado para garantir o pagamento aos agentes financeiros das parcelas de financiamento habitacional, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento, assumir o saldo devedor do financiamento habitacional, em caso de morte ou invalidez permanente, as despesas de recuperação relativas a danos físicos ao imóvel e garantir, direta ou indiretamente, parte do risco em operações contratadas a partir de 1º/6/2022.

O FGHab, em dezembro de 2024, detinha mais de um milhão de operações habitacionais garantidas.

FUNDO DE GARANTIA DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO EDUCATIVO - FGEDUC

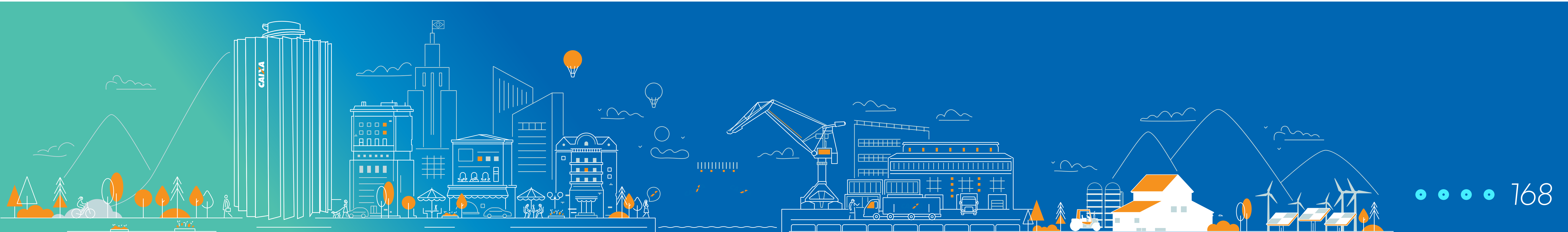
Fundo de natureza privada que tem por objetivo dar garantias no financiamento educacional, concedido com recursos do Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), a estudantes do ensino superior não gratuitos, em operações formalizadas até o segundo semestre de 2017.

Em 2024, o FGEduc honrou 13.192 contratos, totalizando o montante de R\$ 195 milhões, os quais foram repassados ao Fies, proporcionando a continuidade da política pública de fomento implementada para viabilizar o acesso de estudantes ao ensino superior que, sem auxílio do estado, não teriam como ingressar e se manter em instituições de ensino privadas.

FUNDO GARANTIDOR DO FUNDO DE FINANCIAMENTO ESTUDANTIL - FG-FIES

Fundo de natureza privada que tem por objetivo garantir ao FIES o crédito do financiamento concedido a estudantes de cursos superiores não gratuitos, contratados a partir do primeiro semestre de 2018 ou aditados com inclusão da garantia deste fundo, em caso de inadimplência.

Dentre as realizações de 2024, o FG-Fies atingiu o montante de R\$ 20 bilhões em financiamentos estudantis garantidos. Destacamos, para o mesmo período, os aportes realizados pela União no Patrimônio do Fundo, por meio da integralização de R\$ 500 milhões e R\$ 1.187 bilhão pelas Mantenedoras de Ensino. Nesse período, foram honrados cerca de 31 mil contratos, totalizando o montante de R\$ 930 milhões.



Outros Fundos

FUNDO DE COMPENSAÇÃO AMBIENTAL - FCA

Tem por objetivo acomodar e proporcionar a aplicação dos recursos da compensação ambiental prevista no art. 36 da Lei nº 9.985/2000, aportados por empreendedores públicos e privados cujos empreendimentos causem significativo impacto ambiental, conforme destinação dos órgãos licenciadores para as unidades de conservação instituídas pela União.

Aplicamos aproximadamente R\$ 167 milhões em projetos financiados pelo FCA, com impactos significativos na conservação de biomas e na geração de conhecimento técnico-científico.

FUNDO DE APOIO À ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS DE CONCESSÃO E PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) - FEP

O FEP tem por objetivo financiar serviços técnicos profissionais especializados, com vistas a apoiar a estruturação e o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, em regime isolado ou consorciado.

A atuação do fundo abarca os setores de Iluminação Pública, Resíduos Sólidos Urbanos, Saneamento, Unidades Socioeducativas, Locação Social, Geração Distribuída, Educação Infantil e Saúde.

Em 2024, R\$ 37,8 milhões do FEP foram destinados a projetos que beneficiaram a população, alcançando aproximadamente 26,1 milhões de pessoas. Realizamos oito leilões relacionados à iluminação pública, com reembolso dos recursos ao FEP no total de R\$ 16 milhões.

FUNDO GARANTIA-SAFRA - FGS

O FGS tem como objetivo garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico, situados na região Nordeste do Brasil e norte do estado de Minas Gerais.

Em 2024, foram direcionados mais de R\$ 800 milhões, beneficiando aproximadamente 1 milhão de agricultores familiares, assegurando resiliência econômica em regiões afetadas por desastres climáticos.

FUNDO DE CUSTEIO DA POUPANÇA DE INCENTIVO À PERMANÊNCIA E CONCLUSÃO ESCOLAR PARA ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO - FIPEM

Fundo criado para custear e gerir a poupança de incentivo à permanência e conclusão escolar para estudantes do ensino médio público, vinculados ao Programa Pé-de-Meia, democratizando o acesso dos jovens ao ensino médio e sua permanência; mitigando os efeitos das desigualdades sociais na permanência e na conclusão do ensino médio; reduzindo as taxas de retenção, de abandono e de evasão escolar; contribuindo para a promoção da inclusão social pela educação; e ainda promover o desenvolvimento humano com atuação sobre determinantes estruturais da pobreza extrema e de sua reprodução intergeracional, além de estimular a mobilidade social.

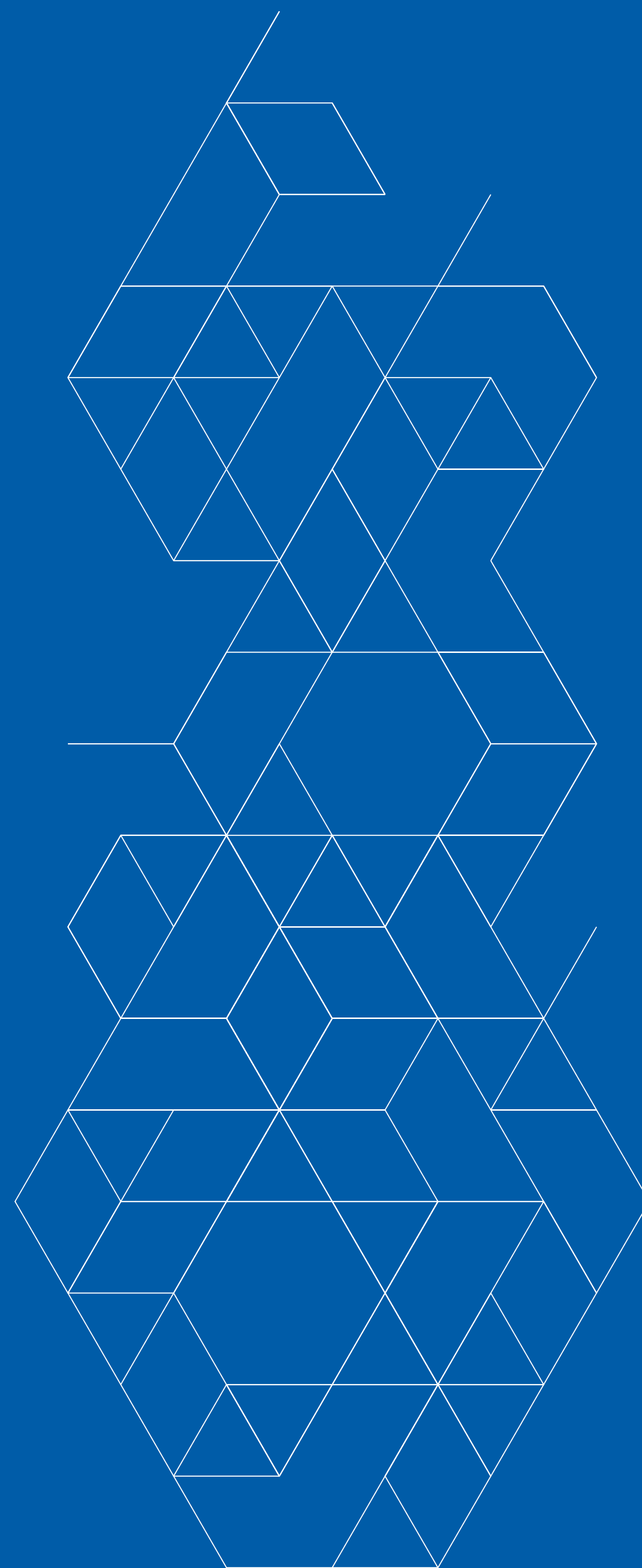
Em 2024, o FIPEM cumpriu integralmente o cronograma de pagamentos previstos na legislação do Programa Pé-de-Meia, totalizando mais de R\$ 5 bilhões e beneficiando R\$ 3,9 milhões de estudantes.

Demais informações sobre os fundos e programas geridos pela CAIXA podem ser acessadas no site: <https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/home>

FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO - FGTS

O FGTS tem como objetivos formar um pecúlio para o trabalhador no caso de demissão sem justa causa, doença grave, aposentadoria e moradia própria, dentre outras hipóteses previstas na lei. Enquanto o trabalhador não realiza o saque de seu FGTS, os recursos são investidos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, visando o desenvolvimento regional e a melhoria das condições de vida da população.

A CAIXA atua como agente operador do FGTS e tem como atribuição manter e controlar as contas vinculadas dos trabalhadores, arrecadar os recursos depositados pelos empregadores e viabilizar a execução dos programas de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana, estabelecidos conforme diretrizes do Conselho Curador do FGTS (CCFGTS).



ORÇAMENTO FGTS

Buscamos a plena execução do orçamento do fundo, elaborando estudos para a melhor distribuição dos recursos, e atuamos na prospecção de novos negócios e novos agentes financeiros dispostos a operar com o FGTS.

Em 2024, o CCFGTS aprovou a reprogramação do orçamento a ser investido nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura para o período de 2024-2027, conforme a Resolução nº 1.104/2024, e a IN MCID nº 28/2024 regulamentou a alteração do orçamento entre as áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

De modo a proporcionar a execução do orçamento do FGTS no ano de 2024, o agente operador concedeu limite de crédito a um total de 21 agentes financeiros, e 13 desses agentes contrataram operações de crédito com recursos do fundo.

O orçamento de 2024 destinou cerca de R\$ 151,6 bilhões para aplicação nas áreas de investimento, incluindo os descontos para a área de habitação.

O FGTS concede descontos nos financiamentos para aquisição de imóveis a famílias com renda bruta familiar até R\$ 4.400,00, ampliando a capacidade de pagamento do mutuário por meio da redução do valor das prestações e a quitação de parte do valor de financiamento. Quanto menor a renda do mutuário, maior o desconto concedido, fazendo com que as aplicações do FGTS cumpram efetivamente o papel social de levar moradia digna à população de menor renda. Somente em 2024, foram destinados R\$ 12 bilhões para esse fim.



Distribuição de resultados do FGTS

O Conselho Curador do FGTS aprovou, em 2024, a distribuição de parte do resultado auferido pelo FGTS em 2023 por intermédio da Resolução nº 1.099.

O valor de cerca de R\$ 15,2 bilhões foi distribuído nas 218,6 milhões de contas vinculadas de 130,8 milhões de trabalhadores, cujo saldo, em 31/12/2023, era de R\$ 564,2 bilhões. Em 2023, o lucro total somou R\$ 23,4 bilhões, sendo o maior em 58 anos de história do fundo.

Com a distribuição de resultado, a rentabilidade das contas vinculadas do FGTS no ano-base 2023 alcançou 7,78%. A distribuição de resultado gera benefícios ao trabalhador brasileiro, sem qualquer prejuízo aos programas financiados pelo fundo.

Os valores foram creditados proporcionalmente ao saldo existente nas contas vinculadas do FGTS em 31/12/2023. Esses valores ficaram disponíveis para saque, de acordo com as regras estabelecidas pela Lei nº 8.036/90, como nos casos de demissão sem justa causa, aposentadoria, saque-aniversário e término de contrato por prazo determinado, entre outras modalidades de saque.

FGTS FUTURO

Disponibilizamos ao trabalhador de baixa renda, titular da conta vinculada do Fundo de Garantia, via aplicativo FGTS, a possibilidade de complementação da sua capacidade de pagamento por meio da caução de créditos futuros que se tornarem disponíveis nas contas do FGTS, objetivando a amortização, liquidação ou pagamento de parte das prestações do financiamento habitacional.

Novas regras para o financiamento habitacional

Enquanto agente operador do FGTS, implementamos importantes mudanças nas regras de concessão de financiamento na área de Habitação, por exemplo:

- Aumento do Desconto Complemento (pagamento de parte do financiamento pelo FGTS) na região Norte, com incremento entre 8% e 33% nos municípios maiores e de maior hierarquia urbana
- Alteração nas regras de financiamento para imóveis usados
- Criação das regras específicas para o Programa do Governo Federal destinado a subsidiar (em até R\$ 40 mil) o financiamento de imóveis no Rio Grande do Sul para famílias com renda de até R\$ 8 mil, em virtude da situação da calamidade que ocorreu em 2024

APOIO AO ENFRENTAMENTO DE CALAMIDADE

Habilitamos 603 municípios de diversas regiões do país que foram atingidos por calamidades, por meio do Saque-Calamidade do FGTS. Os municípios com menos de 50 mil habitantes, conforme Decreto nº 12.019, de 15 de maio de 2024, passaram a ser habilitados automaticamente, sem a necessidade de envio de documentos comprobatórios, e aos trabalhadores de tais municípios, foi possibilitado o saque de forma simplificada, sem a necessidade do envio do comprovante de residência, o que conferiu maior agilidade ao processo de liberação do recurso.

Apenas no Rio Grande do Sul, foram 455 municípios, totalizando R\$ 3,7 bilhões em saques que beneficiaram mais de 1 milhão de trabalhadores. No Brasil, foram ao todo R\$ 4 bilhões liberados a 1,14 milhão de trabalhadores.

Para o Rio Grande do Sul, implementamos as medidas de suspensão do retorno de parcelas mensais das operações de crédito contratadas pelas instituições financeiras com recursos do FGTS nas áreas de habitação, saneamento, infraestrutura e saúde, visando amenizar os impactos financeiros na região, conforme a Resolução CCFGTS nº 1.088/2024.

O FGTS contribuiu para a recuperação dos municípios, e as medidas tiveram uma importância ímpar para os trabalhadores residentes em regiões afetadas.



FGTS DIGITAL

O FGTS Digital representa uma nova forma de gestão integrada do processo de arrecadação do FGTS e tem como objetivo aperfeiçoar e simplificar a arrecadação, a prestação de informações aos trabalhadores e empregadores, a fiscalização, a apuração, o lançamento e a cobrança dos recursos do FGTS, de forma 100% digital, nos termos da Lei nº 8.036/1990.

O FGTS Digital permitiu a realização dos pagamentos pelos empregadores por meio do Pix CAIXA, proporcionando agilidade, segurança e simplificação em todo o processo, permitindo melhor gestão por parte dos empregadores e o acompanhamento e controle em tempo real pelos trabalhadores.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE RESSARCIMENTO DO PIS-PASEP

Celebramos contrato de prestação de serviço com o Ministério da Fazenda que possibilitará aos trabalhadores que tenham saldo em cotas de PIS-Pasep solicitar o ressarcimento à União por intermédio da CAIXA. Os recursos do PIS-Pasep foram transferidos ao Tesouro Nacional, conforme o art. 121 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) e a Portaria Interministerial MTE/MF 02/2023, de 11/10/2023.

Demais informações sobre o FGTS, inclusive sobre aplicações, legislação específica e prestação de contas, podem ser consultadas no site: www.fgts.gov.br.

Demais produtos

CADASTRO NIS

O Cadastro NIS permite a identificação do trabalhador nos diversos cadastros, bem como do cidadão brasileiro beneficiário de programas sociais e/ou que se enquadre nas condições estabelecidas pelas Políticas Públicas de Governo Federal, estadual ou municipal.

GIRO CAIXA FGI

Produto de crédito destinado às micro e pequenas empresas, ligado às diretrizes governamentais da melhoria do ambiente de negócios, priorizando o apoio às micro e pequenas empresas, e de estímulo ao empreendedorismo, por meio da facilitação ao crédito para o setor produtivo.

Em 2024, foram contratadas cerca de 21 mil operações, representando um volume de mais de R\$ 4,1 bilhões em crédito junto ao PEAC FGI, mantendo a CAIXA entre as Programa de Eficiência.

ASA FGTS

Produto acessível para qualquer cidadão, pois não exige comprovação de renda nem avaliação de risco para a contratação, apenas conta ativa com saldo do FGTS.

No âmbito das orientações da Estratégia Federal de Desenvolvimento 2020/31, o produto contribui para a orientação de estímulo da democratização do crédito por meio do aumento da concorrência e da competitividade do Sistema Financeiro Nacional.

POUPANÇA

Nós possuímos modalidades de conta poupança com processos simplificados de abertura que viabilizam a inclusão financeira dos cidadãos brasileiros.

Para os beneficiários de programas sociais, as Poupanças Sociais Digitais são abertas de forma automática pelo ente público junto à CAIXA, nos termos da Lei nº 14.075/2020. Desde o lançamento dessa modalidade, foram abertas mais de 126 milhões de contas, traduzindo-se em uma ação de bancarização sem precedentes no Brasil. Além dos benefícios sociais, essa é uma conta completa para pagamentos e recebimentos, podendo ser movimentada pelo aplicativo CAIXA Tem e cartão de débito.

No ano de 2024, alcançamos um marco significativo com a abertura de um total de 78.002.672 Poupanças Sociais Digitais. Além disso, registramos 39.843.002 contas de Poupança CAIXA Tem.

Esses números refletem o nosso compromisso contínuo em promover a inclusão financeira e facilitar o acesso aos serviços bancários para a população

Entre as diversas ações que têm sido realizadas, destacamos que, em 2024, iniciou-se o Programa Pé-de-Meia para o pagamento a mais de 3,9 milhões de estudantes em Poupança Social Digital, conforme estabelecido pela Lei nº 14.818/24.

A maioria dessas contas foi aberta para menores de idade, o que resultou na obtenção de mais de 2,5 milhões de consentimentos dos responsáveis legais para a movimentação pelos titulares menores.

A CAIXA incentiva a poupança desde cedo, trazendo diversas vantagens para este público, como o hábito de poupar e o exercício da educação financeira, fomentando o planejamento para o futuro e a independência financeira pelo menor.

A Poupança CAIXA recebeu em outubro de 2024, o prêmio Top of Mind (34ª edição) na Categoria Poupança, promovido pelo jornal Folha de São Paulo.

Desde 2002, a CAIXA é a única vencedora da categoria Top Poupança na pesquisa Datafolha, consolidando a liderança e a preferência dos consumidores ao longo de mais de duas décadas.



Governança corporativa

O nosso sistema de governança é formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelos quais a organização é dirigida e monitorada, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para a CAIXA, o nosso sócio único, a União, e a sociedade em geral.

Está alinhado aos objetivos estratégicos institucionais no intuito de contribuir para o cumprimento do propósito empresarial além de balizar a atuação dos agentes de governança e suas relações com as demais partes interessadas.

- Mantemos o compromisso de atuar como instituição parceira dos brasileiros, prezando pela eficiência, rentabilidade e pelo elevado nível de excelência do sistema de governança corporativa da Empresa.
- Prezamos pela redução do risco no cumprimento do nosso propósito
- Mantemos um conjunto de princípios orientadores da atuação no dia a dia dos nossos colaboradores para que tomem decisões alinhadas com o propósito da empresa
- Organizamos nossa estrutura de forma adequada a operação da empresa
- Internalizamos na cultura organizacional os conceitos importantes para a gestão empresarial – orientamos os esforços para atitudes construtivas e sinérgicas.

A Ética embasa os cinco princípios de Governança da CAIXA



Inovações em governança corporativa

Dos referenciais observados, destacamos o referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao Tribunal de Contas da União – TCU e o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, naquilo que é aplicável à CAIXA como empresa pública e instituição financeira.

Com a nova edição do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC, revisamos os conceitos do Sistema de Governança da CAIXA, contemplando, dentre outras:

Reorganização da estrutura de colegiados da CAIXA, fortalecendo temas chaves na empresa, como o cliente, com otimização, agilidade e manutenção da segurança na tomada de decisão.

Adoção da ética como fundamento da governança e adoção dos princípios de integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade.

Dentre as ações de governança realizadas em 2024, destacamos:

- Assinatura de Acordo de Cooperação técnica com a SEST no intuito de contribuir com o aperfeiçoamento de diretrizes e critérios de governança das estatais federais
- Criação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital com a finalidade de coordenar as ações e as estratégias relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática, garantindo o alinhamento das práticas do Banco com os princípios, as normas e os compromissos nacionais e internacionais de sustentabilidade
- Criação da Diretoria Executiva Estratégia e Governança das Participações, com a finalidade de fortalecer a gestão das participações societárias do Conglomerado CAIXA e coordenar o relacionamento entre as participadas e as áreas da CAIXA
- Criação da Diretoria Executiva Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação, com a finalidade de reforçar a estratégia de clientes e canais e fomentar a Governança de Dados e canais digitais

- Transformação Digital – incentivo à pós-graduação: promover a capacitação contínua dos nossos empregados com os modelos, as estruturas e as premissas das organizações voltadas à transformação digital. A Universidade CAIXA divulgou edital de incentivo à pós-graduação lato sensu voltado exclusivamente para temáticas da transformação digital
- Participação de mulheres em ações educacionais, como: Liderança para Mulheres Negras no Serviço Público, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e Formação de Lideranças Femininas em Finanças Públicas, no Insper
- Programa Diversidade na CAIXA: integrar a diversidade, equidade e inclusão na nossa governança, influenciando o planejamento estratégico e as práticas de gestão
- Programa Computadores para Inclusão: doação de aproximadamente 22,9 mil equipamentos ao Ministério das Comunicações para o Programa Computadores para Inclusão, promovendo a capacitação de jovens e adultos em situação de vulnerabilidade socioeconômica
- Patrocínios em cultura: durante 2024, os espaços da CAIXA Cultural receberam mais de 750 mil visitantes, aumento de 46% em relação ao mesmo período do ano passado
- 138 projetos selecionados pela CAIXA que irão compor a programação das 7 unidades, no ano em que a CAIXA Cultural irá comemorar 45 anos de atuação

As nossas práticas e políticas utilizadas para promoção hierárquica e que consideram a diversidade e pluralidade estão expressas em nossa Política de Pessoas pelo link: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/estatuto-politicas/Paginas/default.aspx>

Nós valorizamos a experiência adquirida ao longo da carreira, estamos comprometidos com a promoção da diversidade e reconhecemos sua importância na construção de uma empresa mais plural e rica nas decisões a serviço do Brasil e fortemente encorajar a participação de mulheres, pessoas negras, indígenas, pessoas com deficiência e da comunidade LGBTQIA+ em seus processos seletivos.

O Programa de Diversidade e Inclusão, estruturado em 5 eixos temáticos e prioritários, visa fomentar a cultura do respeito e da valorização das diferenças. Viabiliza o incentivo a práticas de gestão que promovam a inclusão, a equidade, a formação de equipes diversas e a eliminação de todas as formas de preconceito e discriminação.

Os 5 eixos temáticos são:

- **Equidade de Gênero**
- **Raça/Cor**
- **LGBTQIA+**
- **Pessoa com Deficiência**
- **Gerações**

As ações do programa contemplaram o calendário de diversidade, ações de letramento, a publicação de artigos sobre os temas aliados aos eixos prioritários, a promoção de palestras, oficinas de trabalho com as comissões regionais de diversidade, e a exemplo da celebração dos 16 dias de ativismo pelo fim da violência contra mulher, que contou com uma série de palestras sobre os temas: letramento racial, violências de gênero, inclusão de pessoas com deficiência, letramento LGBTQIA+ e gerações. Além disso, foram realizados encontros virtuais e presenciais com as 5 comissões regionais de diversidade (um de cada região do país) para discutir propostas de melhorias para o Programa Diversidade e Inclusão na CAIXA.

Por meio da Universidade CAIXA, viabilizamos, durante o ano de 2024, acesso às empregadas ao Programa de Mentoria CAIXA. A primeira fase do programa foi voltada para formação de mentoras ocupantes de posições de chefia de unidade, com foco no atendimento ao Programa de Diversidade e Inclusão, alinhado ao objetivo estratégico de impulsionar mais mulheres em posições de chefia de unidade.

O intuito do Programa Mentoria CAIXA é formar empregadas ocupantes de funções de chefia de unidade, para se tornarem mentoras de outras empregadas que queiram ampliar suas competências para ocuparem essas posições.

A Mentoria CAIXA faz parte do Programa de Liderança e Sucessão da Universidade CAIXA e, na primeira fase, até dezembro/24 o Programa Mentoria CAIXA contou com a participação de 93 mentoras e 168 mentoreadas.

Nossas práticas e políticas utilizadas para promoção hierárquica e que consideram a diversidade e pluralidade estão expressas na Política de Pessoas CAIXA.

Nós valorizamos a experiência adquirida ao longo da carreira e nos comprometemos com a promoção da diversidade e reconhecemos sua importância na construção de uma empresa mais plural e rica em suas decisões a serviço do Brasil e fortemente encorajamos a participação de mulheres, pessoas negras, indígenas, pessoas com deficiência e da comunidade LGBTQIA+ nos seus processos seletivos.

No intuito de oportunizar a elevação do nível educacional dos empregados e promover inovação e competitividade alinhadas à estratégia da Empresa, disponibilizamos os editais de incentivos aos idiomas estrangeiros, graduação, pós-graduação lato e stricto sensu 2024.

Para fortalecer a diversidade, com alinhamento ao objetivo estratégico que visa impulsionar mais mulheres e pessoas pretas, pardas e indígenas às posições de chefia de unidade, os editais de 2024 contemplaram pontuação extra em todas as sistemáticas de incentivos para o público-alvo, mediante as informações cadastrais e autodeclaradas, conforme regras previstas nos editais.

Além disso, em alinhamento ao Programa de Transformação Digital – TEIA, em 2024 aprovamos o custeio de certificações externas em temáticas relevantes para a execução da transformação digital, estabelecendo como público-alvo os empregados atuantes no programa, conforme indicação do líder de cada unidade ágil, limitada a dois empregados por ano.

No âmbito de capacitação, além de oferecermos oportunidades para públicos de mulheres, pessoas negras, indígenas, pessoas com deficiência e da comunidade LGBTQIA+ para participação no Programa de Mentoria CAIXA, cujo intuito é formar mentores para preparar outros empregados no desenvolvimento de competências de liderança, também viabilizamos, em 29/10/2024, em um dos 4 encontros de capacitação de Administradores e Líderes que ocorreram no decorrer de 2024, a palestra “Influenciando para o Sucesso Ético”, com conteúdo que fomentou o combate ao assédio e à discriminação.



Premiações e reconhecimento em governança em 2024

Conquistamos a 1ª posição entre as instituições financeiras e a 4ª posição entre os 387 órgãos participantes da avaliação de governança organizacional – IESGo, realizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU), com o objetivo principal de avaliar a eficiência administrativa das instituições públicas e, a partir das dimensões representadas no termo ESG (*Environmental, Social and Governance*), promover a governança alinhada às melhores práticas globais de atuação responsável e sustentável das organizações.

Além disso, recebemos o prêmio Rede Governança Brasil, na 5ª edição 2024, com um excelente resultado na avaliação de Governança e Gestão Pública do TCU. O Prêmio objetiva fomentar boas práticas de governança, estimulando as competências gerais, que articulam e mobilizam princípios, atuação ética e de governança, e visa atribuir mérito à atuação relevante na esfera pública do país.



Por meio da Universidade CAIXA (UC), fomos reconhecidos internacionalmente durante o evento Corporate Learning Week (CLW), realizado em Atlanta, Estados Unidos, entre os dias 7 e 9 de outubro. A CLW é o principal evento de treinamento e desenvolvimento (T&D) da América do Norte, reunindo palestrantes, líderes de pensamento e equipes das áreas de gestão de pessoas. O prêmio foi na categoria T&D Time do Ano - Colaboração, que reconhece as iniciativas em treinamento e desenvolvimento que incentivam a inovação, a criatividade e uma cultura positiva no local de trabalho, utilizando métodos cooperativos de resolução de problemas para superar desafios e produzir resultados.



Informações societárias e governança corporativa

Nós possuímos estrutura de subsidiárias e as suas participações societárias diretas ou indiretas com as premissas de otimização de oportunidades de negócio, complementação de produtos e serviços e ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias.

Mais informações sobre a estrutura do conglomerado CAIXA estão descritas na página 16 deste relatório.



Dados econômico-financeiros

As demonstrações contábeis estão disponíveis em <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>



Fatores de risco

Possuímos política de Gerenciamento de Riscos e de Capital, revisada anualmente e publicada em nossa página na internet.

A nossa Política tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a gestão dos riscos de crédito, de recuperação de crédito, de mercado, de risco da variação das taxas de juros das operações da carteira bancária (IRRBB), de liquidez, operacional, social, ambiental e climático, à integridade, de reputação, de

estratégia, atuarial, de contágio, de terceiros, de modelo e demais riscos relevantes, de forma contínua e integrada, visando manter a exposição aos riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da instituição, assegurando a solvência, liquidez e sustentabilidade da CAIXA. Mais informações sobre os fatores de risco podem ser visualizadas na página 22 do relatório de gestão.

Composição e remuneração da administração

O montante da Remuneração Global de nossos Dirigentes (RGD), Conselheiros e membros dos Comitê de Auditoria, Comitê Independente de Riscos e Capital e Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração é fixado anualmente pela Assembleia Geral e publicado no portal da transparência:

Comitê de Indicação e Remuneração - Caixa

<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/comite-remuneracao/Paginas/default.aspx>

A RGD é composta por Remuneração Fixa, Remuneração Variável (RVD) e Benefícios, e observa as diretrizes estabelecidas na legislação vigente, as orientações dos órgãos controladores e as boas práticas de governança corporativa adotadas nos setores público e privado.

A Remuneração Fixa é composta por honorário mensal e gratificação natalina; os valores individuais da remuneração para Dirigentes, Conselheiros e membros de Comitês são fixados de acordo com o nível de responsabilidade e o elevado grau de fidúcia envolvido nas atividades desempenhadas, buscando valores compatíveis aos praticados no mercado para essas funções.

A Remuneração Variável (RVD) alinha a atuação dos Dirigentes aos objetivos organizacionais, vinculando recompensa ao desempenho e convergindo os esforços para a obtenção dos resultados de curto, médio e longo pra-

zo definidos no plano estratégico da CAIXA. O pagamento da Remuneração Variável é realizado anualmente e dividido em quatro parcelas, tomando como base as avaliações do desempenho individual, do desempenho das unidades sob gestão do Dirigente e do desempenho corporativo, conforme regras, metas e indicadores previstos no Programa de RVD, aprovado anualmente pela SEST.

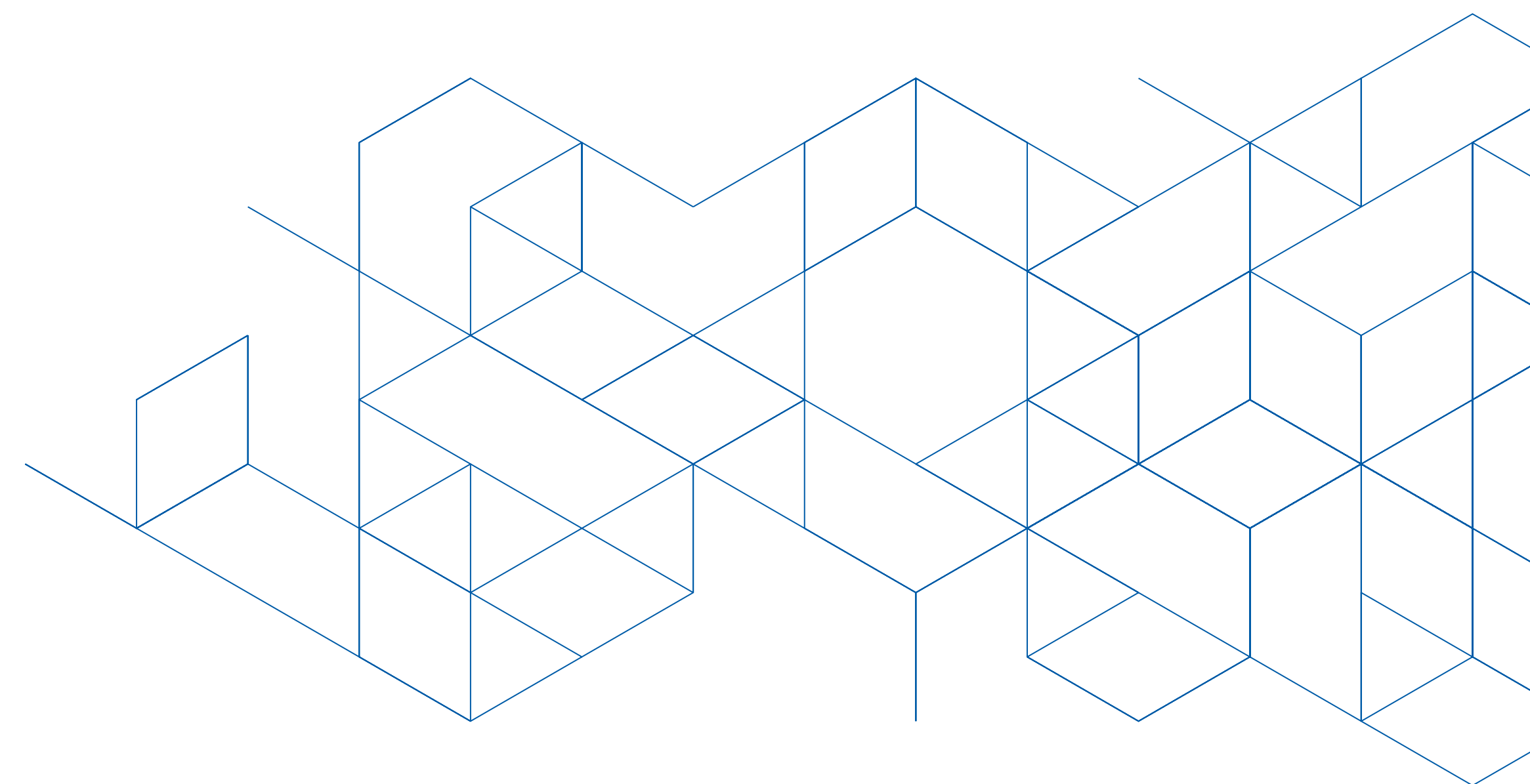
Para o exercício 2024, a RVD contou com 3 indicadores vinculados às políticas públicas executadas pela CAIXA, representando 20% do valor total da remuneração percebida pelos Dirigentes.

É importante ressaltar que a RVD possui indicadores que incentivam a melhoria constante da performance organizacional e estimulam comportamentos que ponderem a exposição ao risco, contribuindo para manter a CAIXA economicamente sustentável.

A partir da definição dos Objetivos Estratégicos, das orientações anuais da SEST e das prescrições da Resolução CMN nº 5177/2024, estruturamos os desdobramentos no Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes CAIXA, resguardando convergência entre as peças estratégicas da Instituição e o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo controlador.

Reforçando o papel de Banco Social e de principal agente das políticas públicas do governo federal, ressaltam-se os indicadores relacionados à dimensão Políticas Públicas, que também permitem alavancar os objetivos estratégicos da CAIXA.

A remuneração do Presidente, Vice-Presidentes, Diretores, Conselheiros de Administração e Fiscal e membros dos Comitês de Auditoria, Independente de Riscos e Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração é disponibilizada no endereço <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/comite-remuneracao/Paginas/default.aspx>, em "Documentos", na opção "Remuneração de Dirigentes CAIXA".



PLANO DE BENEFÍCIOS DE ASSISTÊNCIAS À SAÚDE

Avaliação e monitoramento da gestão das operadoras de autogestão que administram os planos de benefício de assistência à saúde.

Em atendimento ao disposto na Resolução CGPAR nº 36/2022, nosso relatório técnico sobre o benefício de assistência à saúde – ano-base 2023 foi apreciado pelo Conselho Diretor, Comitê de Auditoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, e aprovado sem ressalvas ou apontamentos de medidas corretivas, haja vista o cumprimento das demandas regulatórias.

O plano de metas aprovado é composto por três indicadores:

- **Tempestividade da autorização prévia do Saúde CAIXA:** visa à qualidade do atendimento aos beneficiários e à conformidade quanto ao regramento do disposto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- **Satisfação do usuário do Saúde CAIXA:** visa mensurar a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do beneficiário com o Saúde CAIXA
- **Gestão do custo do Saúde CAIXA:** visa à sustentabilidade do plano e à mitigação de riscos financeiros à CAIXA e aos beneficiários do Saúde CAIXA

A avaliação dos três indicadores permeia os pilares de atendimento, mantendo o beneficiário como pilar mais relevante do atendimento, observando a conformidade em relação às regras dispostas pela ANS, pelos conselhos de classes e pelo os demais órgãos regulatórios de saúde, além do pilar financeiro, que tem como princípio o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade do Saúde CAIXA.



Comentários da Administração

A CAIXA foi constituída como empresa pública, e sua existência é justificada pelo relevante interesse coletivo marcado pela promoção da cidadania e do desenvolvimento do país, tanto como instituição financeira e agente de políticas públicas quanto como principal parceira estratégica do Estado brasileiro.

Com atuação baseada nos pilares de Pessoas, Processos e Resultados, o ano foi marcado por avanços na agenda de transformação digital e modernização tecnológica do Banco, com a implementação de reformas estruturantes para fomentar o modelo de centralidade no cliente e o alcance de resultados sustentáveis. Destacamos o lucro líquido recorrente anual de R\$ 14,0 bilhões, crescimento de 31,9% em relação a 2023, alinhado ao aumento contínuo do ROE recorrente, que alcançou 10,4%, alta de 2,0 p.p. nos últimos 12 meses.

É o maior banco brasileiro em número de clientes, responsável por 37,3% dos depósitos em poupança no Brasil. Com grande capilaridade, está presente em mais de 99% dos municípios brasileiros e atende às necessidades imediatas da população, como empréstimos, FGTS, Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, crédito educativo, financiamento habitacional e transferência de benefícios sociais.

Conselho de Administração CAIXA



A presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa cumpre o seu propósito com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas pela CAIXA, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional, que justificou a sua criação, com definição dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução dessas finalidades, em atendimento aos objetivos de governança preconizados pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e o seu Decreto de Regulamentação nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016. Ressalta-se que o atual presidente da CAIXA, Carlos Antônio Vieira Fernandes, assumiu as suas atribuições em 7 de novembro de 2023 e que o Conselho de Administração da CAIXA Econômica Federal, que aprova e subscreve esta Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, é composto por oito conselheiros, eleitos pela Assembleia Geral, sendo: seis conselheiros indicados pelo Ministro da Fazenda, dentre eles incluídos os membros independentes, o presidente da CAIXA e um conselheiro representante dos empregados, na forma da Lei nº 12.353, de 28 de dezembro de 2010.

Para a elaboração da presente, foram utilizadas as informações de 2024 disponibilizadas pelos atuais gestores e disponíveis nos controles e relatórios da Empresa.

Mais informações sobre o Conselho de Administração podem ser consultadas em:
<https://ri.caixa.gov.br/governanca-corporativa/conselho/>

CAIXA