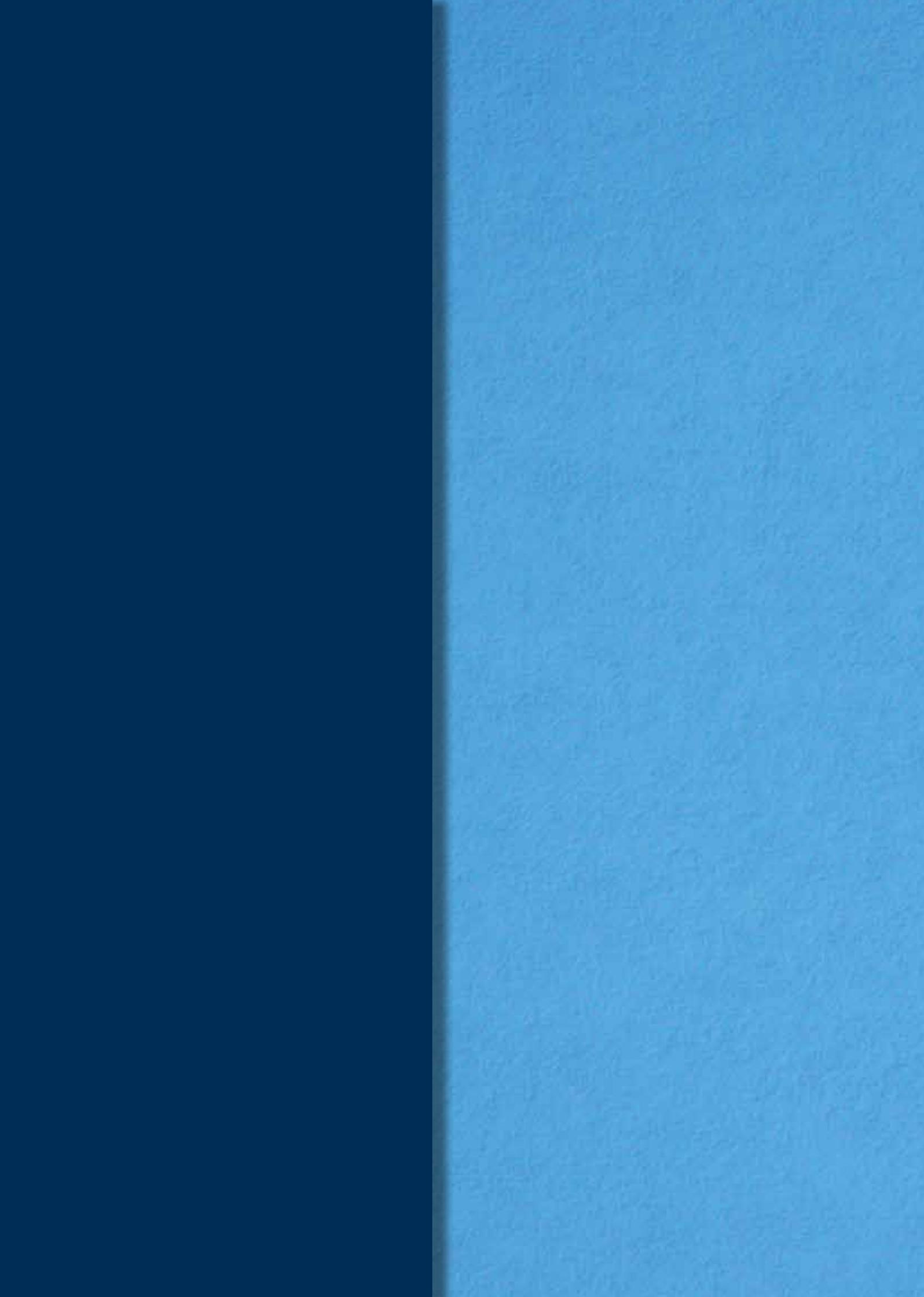


# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE CAIXA 2012





# **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE CAIXA 2012**

# SUMÁRIO

- 04 Ao Leitor
- 06 Públicos de Relacionamento
- 08 Missão, Visão e Valores
- 10 Síntese de Desempenho
- 12 CAIXA em Números
- 16 Mensagem do Presidente
- 18 Perfil da CAIXA
- 28 Governança e Gestão
- 42 Relacionamento com o Público Interno
- 64 Relacionamento com o Público Externo
- 90 Desempenho Ambiental
- 112 Desempenho Econômico-financeiro
- 120 Indicadores/Tabela Ibase
- 122 Indicadores/ Sobre este Relatório
- 124 Indicadores GRI





# AO LEITOR



[GRI 2.1, 3.2, 3.3, 3.5]

**E**sta publicação apresenta os principais fatos, ações e conquistas da CAIXA ao longo de 2012, registrando a evolução da empresa em relação ao exercício passado e projetando desafios estratégicos do futuro próximo. Trata-se de uma prestação de contas à sociedade no âmbito da responsabilidade corporativa, instrumento ao qual a CAIXA recorre anualmente desde 2003, quando passou a editar balanços sociais, e que foi aperfeiçoado em 2008, ano da publicação de seu primeiro Relatório de Sustentabilidade.

A produção de relatórios do gênero reflete um novo posicionamento das organizações empresariais diante da complexidade do mundo contemporâneo, cada vez mais demandante de uma visão integrada das questões econômicas, sociais e ambientais. A exemplo das edições anteriores, o documento relativo a 2012 foi elaborado em conformidade com a Global Reporting Initiative (GRI), instituição internacional cuja metodologia de referência estabelece um modelo comparativo do desempenho das organizações, com base em indicadores quantitativos e qualitativos relacionados à atuação econômica, social e ambiental.

As diversas áreas técnicas da CAIXA mobilizaram-se para coletar e processar dados e informações relevantes para os públicos de relacionamento da empresa, de modo a construir um painel abrangente dos atos administrativos e dos resultados organizacionais verificados entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2012. Os conteúdos do Relatório, cuja edição anterior referiu-se a 2011, esclarecem como as diferentes dimensões da sustentabilidade são abordadas pelos gestores da CAIXA, buscando contextualizar os eventuais avanços e desafios corporativos traduzidos em indicadores de desempenho. [GRI 3.1]

Todo o histórico de *performance* diz respeito às atividades exercidas pela empresa no território brasileiro – exceção feita a indicadores e informações relacionados à atuação no exterior, prevista em acordos de cooperação técnica internacional. O Relatório apresenta informações sobre a CAIXA Participações, subsidiária da CAIXA, mas não se propõe a abordar, por meio de indicadores, coligadas, outras subsidiárias, autorizadas, permissionárias ou organizações que exerçam influência sobre as operações da CAIXA ou que sejam por elas influenciadas. [GRI 3.6, 3.7, 3.8]

A fim de garantir a aderência do relato às prioridades de prestação de contas da empresa e à visão dos principais públicos de relacionamento, a CAIXA, a exemplo do que fez em anos recentes, realizou o Teste de Materialidade, no intuito de apurar e definir temas relevantes da gestão a serem incluídos neste Relatório (*saiba mais sobre o assunto na página 122*). As respostas aos indicadores aparecem ao longo do Relatório e, ao final, no índice remissivo GRI, na página 124.

Por responder aos indicadores considerados essencial pelo Princípio da Materialidade e, em sua totalidade, aos do suplemento setorial para os serviços financeiros, este Relatório se enquadra no nível de aplicação A+ da GRI, em sua versão G3.1. O símbolo “+” indica que os conteúdos do documento são assegurados por auditoria independente. [GRI 3.13]

Com esta publicação, a CAIXA reafirma seu compromisso de manter uma comunicação transparente e eficaz com a diversidade de seus públicos de relacionamento e, por extensão, com a sociedade brasileira. Sugestões, críticas e contribuições com vistas à elaboração da próxima edição do Relatório de Sustentabilidade CAIXA podem ser enviadas para [gerse03@caixa.gov.br](mailto:gerse03@caixa.gov.br). [GRI 3.4]

Boa leitura!

# PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

[GRI 4.14]

## PODER PÚBLICO

Banco Central do Brasil



Empresas públicas

Tribunal de Contas da União (TCU)

Governo federal



Governos estaduais

Governos municipais

Ministérios

## SOCIEDADE

Entidades do setor bancário



Imprensa e mídia

Entidades desportivas



Parceiros lotéricos e parceiros CAIXA Aqui

Organizações ambientais

Entidades do setor bancário

Centrais sindicais

Organismos internacionais

Entidades de defesa do consumidor

Universidades e faculdades



Entidades comunitárias

Bancos

Micros, pequenas, médias e grandes empresas

Entidades de representação sindical

Clientes



Comunidades

Entidades sem fins lucrativos

Trabalhadores

Fornecedores

Beneficiários de programas sociais e de transferência de renda



Aposentados

Empregados concursados

Prestadores de serviços



Jovens aprendizes

Estagiários



Adolescentes aprendizes

PÚBLICO  
INTERNO



# MISSÃO, VISÃO E VALORES

[GRI 4.8]

## MISSÃO DA CAIXA

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

## VISÃO

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

## VALORES

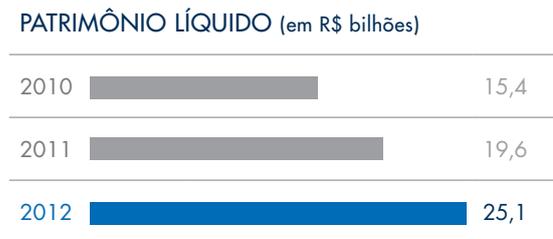
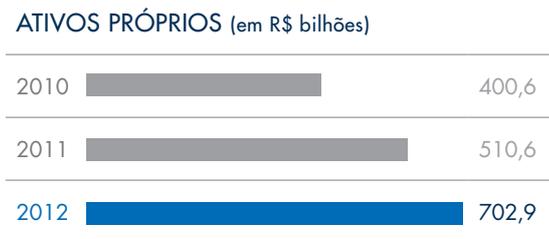
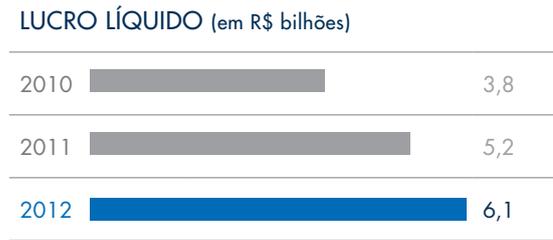
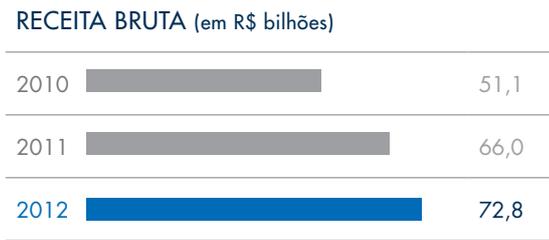
- 1 Nosso trabalho é importante para a sociedade.
- 2 Temos orgulho de trabalhar na CAIXA.
- 3 Juntos podemos mais.
- 4 Nossas atividades são pautadas pela ética.
- 5 Respeitamos as ideias, as opções e as diferenças de toda a sociedade.
- 6 A liderança se faz pelo exemplo.
- 7 Somos inovadores no que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



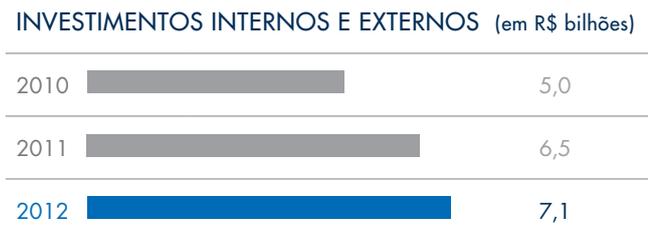


# SÍNTESE DE DESEMPENHO

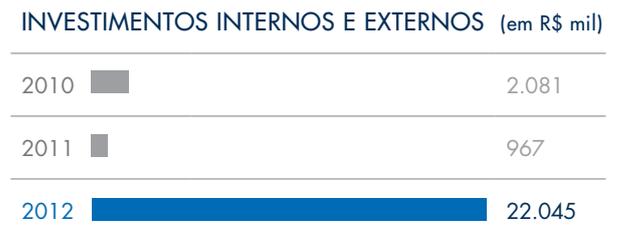
## SÍNTESE DE DESEMPENHO ECONÔMICO [GRI 2.8]



## SÍNTESE DE DESEMPENHO SOCIAL



## SÍNTESE DE DESEMPENHO AMBIENTAL



## DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONAL (DVA) [GRI EC1]



## CONTEÚDO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012 [GRI 2.8]

1. GERAÇÃO DE RIQUEZAS (em milhares de R\$)	2010	2011	2012
(A) Receita bruta	51.150.797	65.953.268	72.812.309
(B) Despesas de intermediação financeira	23.006.342	31.973.250	33.591.098
(C) Bens e serviços adquiridos de terceiros	13.355.307	15.071.924	17.085.274
(C) Valor adicionado bruto (A – B – C)	14.789.148	18.908.094	22.135.937
(D) Retenções (depreciação, amortização, exaustão)	680.969	752.559	954.439
(E) Valor adicionado líquido (C – D)	14.108.179	18.155.535	21.181.498
(F) Transferências	480.961	280.071	197.042
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	14.589.140	18.435.606	21.378.540
2. DISTRIBUIÇÃO POR PARTES INTERESSADAS	2010	2011	2012
<b>Governo</b>			
Impostos expurgados os subsídios (isenções)	927.025	1.727.217	1.764.165
<b>Empregados</b>			
Remuneração direta	7.052.358	8.189.167	9.612.682
Benefícios	1.788.547	2.125.488	2.411.039
FGTS	438.997	517.288	600.745
<b>Financiadores</b>			
Remuneração de capital de terceiros	618.241	693.922	923.859
<b>Acionistas</b>			
Juros sobre capital próprio e dividendos	1.698.339	2.768.488	5.188.673
<b>Retido</b>			
Lucros retidos	2.065.634	2.414.036	877.379
INDICADORES DE PRODUTIVIDADE	2010	2011	2012
Margem bruta	31,31	26,69	29,02
Margem líquida	9,56	9,79	10,43
Giro dos ativos	0,03	0,03	0,02
Retorno sobre ativo médio (ROA)	1,01	1,14	1,00
Índice de endividamento	0,96	0,96	0,96
Índice de liquidez	1,02	1,02	1,02
ITENS DE INVESTIMENTO	2010	2011	2012
Aumento da capacidade produtiva	584.620.897	498.562.565	930.051.709
Educação/treinamento	63.252.285	77.359.524	102.602.709
Programas para a comunidade			

# CAIXA EM NÚMEROS



R\$ **1,3**

**TRILHÃO  
DE ATIVOS,**

dos quais R\$ 702,9

**BILHÕES**  
são próprios

Lucro líquido  
recorde de

R\$ **6,1**

**BILHÕES, 17,1%**

maior que o de  
**2011**

Conquista de **6,7**  
**MILHÕES** de novos  
correntistas e poupadores

R\$ **525**

**BILHÕES**

injetados na  
economia  
nacional

**93 MIL**

**EMPREGADOS  
CONCURSADOS,**

com a contratação de

**11 MIL** em **2012**



**65,2**  
**MILHÕES**  
de clientes,  
**11,4%**  
a mais do que  
no ano anterior

**R\$ 10,4**  
**BILHÕES**  
de arrecadação  
pelas Loterias **CAIXA**,  
com repasse de  
**R\$ 4,7 BILHÕES**  
ao governo para  
aplicação em saúde,  
esportes e segurança

**R\$ 21,6**  
**BILHÕES**  
distribuídos em  
programas de  
transferência  
de renda

**5,6**  
**BILHÕES**  
de transações  
bancárias

Abertura de  
**666**  
**NOVAS UNIDADES**  
de atendimento

**R\$ 104,9**  
**MILHÕES**  
investidos em  
treinamento de  
colaboradores

**112,6**  
**MILHÕES**  
de contas ativas  
do **FGTS**

**15%**  
de participação no  
mercado de crédito,  
com um total de

**R\$ 353,7**  
**BILHÕES**

**71,3%**  
de participação no  
mercado imobiliário

**R\$ 46 MILHÕES** investidos  
pelo Fundo Socioambiental **CAIXA**



R\$ **34,6**  
**BILHÕES**  
**CONTRATADOS**  
em financiamentos  
para saneamento  
e infraestrutura

**65,7**  
**MILHÕES**  
de pagamentos de  
**SEGURO DESEMPREGO,**  
**ABONO SALARIAL e PIS**

**62 MIL**  
pontos de  
atendimento

R\$ **205,8**  
**BILHÕES**  
de saldo na  
carteira imobiliária

**35,4%**  
de participação no  
mercado de poupança





# MENSAGEM DO PRESIDENTE

[GRI 1.1, 1.2]

 Relatório Anual de Sustentabilidade 2012 apresenta os avanços alcançados pela CAIXA no cumprimento de sua missão, que é *“atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do país, na condição de instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro”*.

Para o período 2012-2023, a empresa reviu sua estratégia a fim de se fortalecer como banco público social e ambientalmente responsável, eficiente, ágil, rentável e com permanente capacidade de renovação, de modo a consolidar sua posição como o banco da nova classe média brasileira e reforçar o seu comprometimento com as micros e pequenas empresas.

Destacamos, em 2012 a participação da empresa na Conferência Internacional das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável – a Rio+20, evento que propiciou a discussão entre diferentes setores da sociedade sobre a construção de um futuro sustentável para o planeta. Nossa presença foi coroada com o lançamento da linha de Crédito Verde, a assinatura de contratos para obras de saneamento e urbanismo, a celebração de acordos internacionais de cooperação e a adesão à Declaração do Capital Natural e à Carta Compromisso para o Pacto Global.

Podemos dizer que os negócios realizados no ano ratificaram o nosso compromisso com a sustentabilidade econômica e socioambiental. Contribuímos significativamente para o desenvolvimento do país nos mais diferentes setores, com destaque para os segmentos de habitação e infraestrutura, com a entrega de mais de 1 milhão

de moradias e a contratação de mais 2 milhões de unidades habitacionais no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, além da aplicação de R\$ 27 bilhões em projetos de saneamento. Também aumentamos o volume de recursos disponíveis ao mercado, assumindo a liderança do processo de redução das taxas de juros, com orientação para o crédito consciente, como instrumento de afirmação do papel da educação financeira.

Em 2012, 6,7 milhões de novos correntistas e poupadores iniciaram relacionamento bancário com a CAIXA. Realizamos investimentos substanciais na ampliação da capacidade de atendimento aos nossos clientes, sendo que nossa rede conta, hoje, com mais de 60 mil pontos, inclusive com novos caminhões-agência e projeto de mais uma agência-barco.

O lucro de R\$ 6,1 bilhões obtido em 2012 espelha igualmente os esforços de todos os empregados, parceiros e colaboradores para que a CAIXA continue sendo mais do que um banco.

Dessa forma, tenho o prazer de compartilhar com todos este Relatório, que demonstra o sólido caminho percorrido pela CAIXA e o nosso compromisso de prosseguir contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a promoção da cidadania, ajudando a transformar vidas e a realidade de todos os brasileiros.

Boa leitura!

**Jorge Fontes Hereda**  
Presidente da CAIXA



PERFIL DA  
**CAIXA**



**CAIXA**

[GRI 2.1, 2.2, 2.4, 2.6, 2.7]

**F**undada em 12 de janeiro de 1861 pelo imperador Dom Pedro II, a CAIXA nasceu como banco voltado para o incentivo à poupança popular, cresceu como entidade fomentadora do desenvolvimento nacional e alcança sua maturidade como instituição pública onipresente na missão de promover o bem-estar da população brasileira.

Seu papel é decisivo para o desenvolvimento urbano e para a democratização do acesso à plena cidadania. Por meio da atuação permanente em setores como habitação, saneamento básico, infraestrutura e prestação de serviços financeiros, a CAIXA contribui diretamente para melhorar a vida das pessoas.

Instituição 100% pública, a empresa desempenha tanto o papel básico de prover a população com serviços bancários quanto a função estratégica de implementar e executar iniciativas do governo federal em áreas como financiamento habitacional, desenvolvimento urbano, concessão de crédito comercial, gerenciamento de fundos de investimentos e operação de programas sociais e de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família.

A CAIXA responde, também, pela gestão de benefícios trabalhistas como o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), o Programa de Integração Social (PIS) e o Seguro Desemprego. A empresa administra ainda fundos e programas governamentais, como o Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS), o Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), o Programa Crédito Solidário, o Programa de Financiamento Estudantil (FIES), o Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) e o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS), além do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

A CAIXA é responsável pelas loterias federais, fonte de arrecadação que destina recursos para ações e programas em prol da cidadania. A empresa amplia, igualmente, sua inserção no dia a dia das pessoas como incentivadora de atividades artísticas, culturais, educacionais e desportivas, por meio de sua política de patrocínios.

Com sede e foro em Brasília, a instituição financeira é vinculada ao Ministério da Fazenda. Integra o Sistema Financeiro Nacional e atua como auxiliar da política de crédito do governo federal, estando sujeita às decisões e à disciplina normativa do órgão competente e à fiscalização do Banco Central e do Tribunal de Contas da União (TCU).

## REDE DE ATENDIMENTO

[GRI 2.7, FS13]

A CAIXA está presente em todo o território nacional, com mais de 60 mil pontos de atendimento à disposição de correntistas, de empresas e dos cidadãos, numa rede que abrange, inclusive, as localidades mais remotas do país, por meio de agências bancárias convencionais, correspondentes lotéricos, postos de atendimento bancário ou salas de autoatendimento.

A CAIXA encerrou 2012 com um total de 65,2 milhões de clientes – 63,6 milhões de pessoas físicas e 1,7 milhão de pessoas jurídicas. No ano, foram conquistados 6,7 milhões de novos clientes, com crescimento de 11% na clientela pessoa física (6,3 milhões) e 31% na carteira de pessoa jurídica (400 mil empresas).

Dos 62 mil pontos de atendimento da CAIXA, 3.500 são agências e postos de atendimento bancário (PAB) e 33.600 se apresentam como correspondentes lotéricos e CAIXA AQUÍ. Completam essa rede 24.900

terminais espalhados por postos e salas de autoatendimento.

Além dessa infraestrutura, a CAIXA também oferece atendimento itinerante realizado por unidades móveis: além de 18 caminhões-agência, a empresa conta com a Agência Chico Mendes, embarcação que navega pelo Rio Solimões, na Amazônia, até municípios de difícil acesso, regiões pouco populosas e em desvantagem econômica. Ao longo de 2012, os caminhões-agência estiveram presentes em 77 municípios, levando serviços bancários à população, inclusive no atendimento emergencial ao saque do FGTS em caso de desastres naturais.

Por sua vez, a agência-barco Chico Mendes percorre sete municípios ribeirinhos do Amazonas, entre Manaus e Coari. A unidade, que funciona no horário bancário convencional da região, cumprindo as regras estabelecidas pelo Banco Central, já beneficiou 250 mil pessoas da região. Foram realizados 23 mil atendimentos, com a abertura de mais de 5 mil contas bancárias, além de serviços como cadastramento e regularização do PIS, liberação de FGTS, certificação Conectividade Social e atendimentos referentes ao Seguro Desemprego, Seguro Pescador Artesanal e Bolsa Família.

## SERVIÇOS INTERNACIONAIS

[GRI 2.5]

Desde 2004, a CAIXA, também tem atuação internacional de destaque, alinhada à expectativa do governo federal de apoiar tanto os brasileiros residentes no exterior quanto as instituições dos diversos países, por meio da oferta de serviços, produtos e o envio de remessas para o Brasil.

Os serviços disponibilizados pela CAIXA Internacional, aliados às parcerias firmadas com bancos de países com grande número de emigrantes



*Presente em todo o país, a CAIXA conta com mais de 60 mil pontos de atendimento, por meio de agências bancárias, correspondentes lotéricos, postos de atendimento bancário e salas de autoatendimento*

brasileiros, como Estados Unidos, Japão e Portugal, colaboram para que a CAIXA seja reconhecida, em todo o mundo, como provedora de soluções bancárias *online* e agente de inclusão financeira do governo brasileiro. A empresa mantém ainda escritórios de representação nas cidades de Tóquio, Nova Jersey e Caracas.

#### CLIENTES E CANAIS

Em 2012, devido a inovações nos processos e nas metodologias de abertura de unidades próprias, a CAIXA estabeleceu a marca recorde de 666 inaugurações, número que supera o total de pontos de atendimento abertos nos últimos sete anos – o que correspondeu à média de instalação de mais de duas unidades por dia (*saiba mais sobre a expansão da rede na página 24*).

Tamanho expansão exigiu investimentos de cerca de R\$ 1 bilhão, que fizeram frente, principalmente, à necessidade de aquisição de bens móveis e equipamentos de tecnologia da informação, de contratação de pessoas, aluguel, vigilância, manutenção e conservação de bens.

A empresa também investiu R\$ 417 milhões na melhoria do processo de infraestrutura tecnológica, beneficiando diretamente a área de negócios, e na modernização das instalações e dos equipamentos de processamento de dados. Desse montante, R\$ 111 milhões foram aplicados em rede de atendimento, aquisição de novos ATM, terminais financeiros lotéricos, impressoras para folhas de cheques, entre outros equipamentos e *softwares*.

*Instituição financeira 100% pública e com sede e foro em Brasília, a CAIXA é vinculada ao Ministério da Fazenda*

## PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

[GRI 2.3, 2.9]

Constituída pela Medida Provisória nº 443/2008, a CAIXA Participações S.A. (CAIXAPAR) atua desde 2009 como subsidiária da empresa nos negócios relativos a participações em outras sociedades, agindo em setores e atividades complementares e similares aos da CAIXA. Em 2012, além de trabalhar na expansão de mercados já explorados, de modo a ampliar sua presença e se tornar mais competitiva, a CAIXAPAR investiu em segmentos nos quais a CAIXA não atuava ou tinha pouca representatividade.

No período, adquiriu ações das empresas Crescer Serviços de Orientação a Empreendedores S.A. (com a meta de conceder crédito a empreendedores de pequeno porte) e Elo Serviços (com vistas à criação de uma bandeira de cartões de crédito e débito 100% nacional). Além disso, formalizou participação na empresa Habitar Negócios e Serviços, que atua no mercado imobiliário, com o objetivo de melhoria dos processos e produtos do setor.

Com foco no aprimoramento das áreas tecnológicas da CAIXA, também foram compradas ações da CPMBraxis Capgemini S.A. (tendo em perspectiva o desenvolvimento de soluções corporativas em tecnologia da informação) e da Branes Negócios e Serviços S.A., que atua no mercado de processamento de crédito e outros serviços complementares ao setor financeiro, além do centro de suporte a clientes.



## COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE PARTICIPAÇÕES (EM R\$ MILHÕES)

	2011	2012
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.404	1.918
Banco Panamericano	510	802
Capgemini S.A.	–	299
Elo Serviços	18	11
Companhia Brasileira de Securitização (Cibrasec)	7	8
Câmara Interbancária de Pagamento (CIP)	3	3
Biape	1	1
Outros investimentos	189	236
<b>TOTAL</b>	<b>1.404</b>	<b>3.278</b>

## ATUAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS GOVERNAMENTAIS [GRI 4.13]

Com o objetivo de interagir com outros públicos nos âmbitos institucional e dos negócios, a CAIXA atua, como associada ou filiada, em diversas entidades setoriais do Brasil e do exterior e em organismos governamentais, incluindo representação em instâncias e fóruns ministeriais. Entre as principais instituições que contam com a participação da CAIXA, destacam-se:

- > Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- > Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED)
- > Associação Brasileira de Educação Corporativa (ABEC)
- > Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito (Abecs)
- > Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES)
- > Associação Brasileira de Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- > Associação Brasileira de Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- > Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústria de Base (Abdib)
- > Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE)
- > Associação Brasileira de Marketing Direto (Abemd)
- > Associação Brasileira de Marketing e Negócios (ABMN)
- > Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
- > Associação Brasileira de Private Equity e Venture Capital (ABVCAP)
- > Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)
- > Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)
- > Associação Central Nipo-brasileira (ACNB)
- > Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (Alide)
- > Associação Nacional das Instituições de Crédito Financiamento e Investimento (Acrefi)
- > Brazilian-American Chamber Of Commerce
- > Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (Câmara-e.net)
- > Câmara de Comércio Brasileira no Japão
- > Centro Brasileiro de Relações Internacionais (Cebri)
- > Centro Internacional Celso Furtado de Políticas para o Desenvolvimento (Cicef)
- > Cities Alliance – Aliança de Cidades
- > Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds)
- > Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar)
- > Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (Cibelae)
- > Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
- > Fundação Centro de Estudos do Comércio Exterior (Funcex)
- > Institute of Internacional Center for Local Credit (ICLC)
- > Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)
- > Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
- > International Function Point Users Group (IFPUG)
- > Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)
- > The Equator Principles Association – Princípios do Equador
- > União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde (Unidas)
- > Union Interamericana Para la Vivienda (Uniapravi)
- > World Lotery Association (WLA)
- > World Savings Banks Institute (WSBI)

## O PROGRAMA DE EXPANSÃO DA REDE

Iniciado em 2012, o Programa de Expansão da Rede CAIXA tem como objetivo aumentar a presença da empresa no país e sua participação de mercado, além de estender a uma faixa mais ampla da população os benefícios das políticas públicas do governo federal.

O programa nasceu de estudo de mercado que analisou os principais concorrentes da CAIXA e apontou em quais regiões havia necessidade de expansão. A estratégia foi aprovada em fevereiro de 2012 e lançada em 1º de março, envolvendo toda a empresa.

Ao longo de 2012, a CAIXA inaugurou 564 agências e 102 postos de atendimento bancário (PAB), batendo o recorde histórico em abertura de unidades. Além das agências e dos PABs, foram inauguradas também mais de 1,4 mil unidades lotéricas e implementados 752 equipamentos de autoatendimento.

Até 2015, prevê-se a inauguração de mais 2.065 agências, além de 400 postos de atendimento, 4.800 correspondentes e 5.500 unidades lotéricas. A meta para 2013 é abrir 500 novas agências.

O atendimento móvel itinerante da CAIXA também tem recebido reforço. Em 2012, houve o acréscimo de três unidades móveis, perfazendo um total de 18 caminhões-agência. Até 2015, deverão ser contratados 35 novos caminhões.

Também em 2012 foi iniciada a licitação para alocação de duas novas agências-barco. Uma será destinada à população ribeirinha do São Francisco, compreendendo cinco municípios às margens do lago de Sobradinho (BA). A outra, que entrará em operação ainda em 2013, atuará na Ilha do Marajó (PA).

Todas as novas unidades inauguradas seguem os princípios de economia de recursos, racionalidade na gestão e

sustentabilidade. Nesse sentido, obedecem a premissas como melhoria do atendimento; satisfação de clientes e empregados; acessibilidade; integração de projetos, programas e iniciativas corporativas; redução de custos e de tempo de execução.

### Expansão dos serviços online

Além da rede física de atendimento, a CAIXA trabalha para disponibilizar seus serviços ao cliente por via digital, 24 horas por dia. O Internet Banking passou por completa remodelagem em 2012. Entre as novidades, estão a navegação mais fácil e intuitiva e ferramentas como a linha do tempo, que reúne todas as transações realizadas nos últimos 12 meses, além de calculadora e calendário.

Em 2012, também foi desenvolvido o Banking Móvel CAIXA, que disponibilizou aplicativos para *smartphones* Android e iPhone, contemplando acesso à conta para consultas e transações, além do Simulador CAIXA Habitação e outras funcionalidades. Cerca de 122 mil clientes baixaram os aplicativos para acesso à conta.

Durante o ano, os canais próprios, a rede compartilhada e os correspondentes, somados, realizaram 5,6 bilhões de transações bancárias. Somente o Internet Banking CAIXA registrou 937 milhões de transações, entre consulta a saldos, extratos, pagamento de contas e transferências.

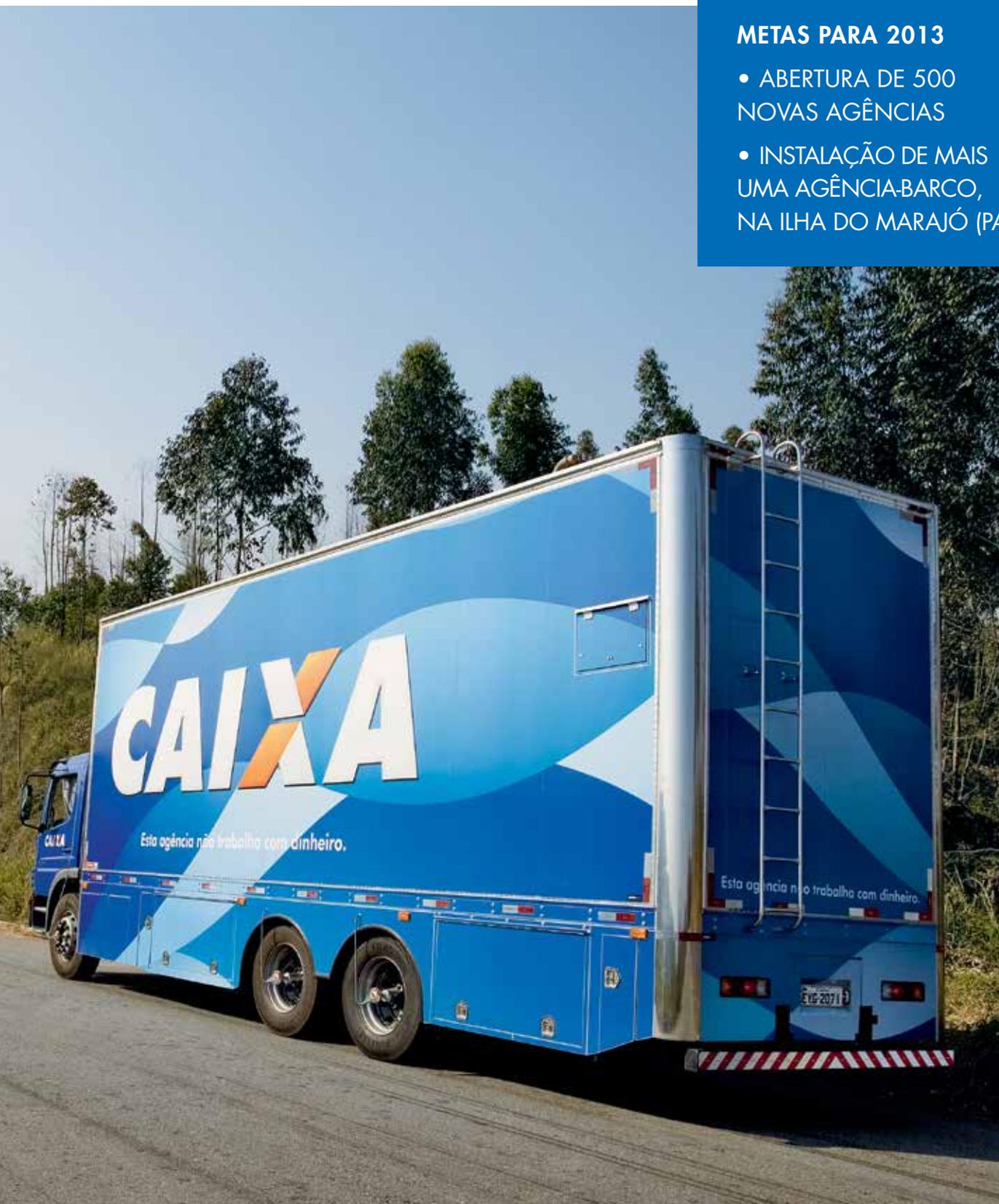
Em maio de 2012, em atendimento à Lei nº 12.527/2011 – que dispõe sobre os procedimentos a serem observados com o objetivo de garantir o acesso a informações públicas –, a CAIXA disponibilizou página exclusiva em seu *site* na internet, fornecendo novo canal de comunicação com o cidadão: o formulário eletrônico Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Ao longo do ano, a CAIXA se tornou uma das instituições públicas mais demandadas, atendendo a cerca de duas mil solicitações de acesso a informações feitas por meio do e-SIC.



Até 2015, deverão ser contratados 35 novos caminhões-agência, que se somarão aos 18 em atividade no país

### METAS PARA 2013

- ABERTURA DE 500 NOVAS AGÊNCIAS
- INSTALAÇÃO DE MAIS UMA AGÊNCIA-BARCO, NA ILHA DO MARAJÓ (PA)



Ao lado: Universidade Corporativa CAIXA conquistou o 3º lugar na categoria “Melhor Universidade Corporativa” do prêmio Cubic Awards. Na próxima página: O case “Programa CAIXA Melhor Crédito” foi um dos vencedores do prêmio Marketing Best, que reconhece iniciativas de planejamento e execução de estratégias de marketing para produtos e serviços



## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS [GRI 2.10]

### Prêmio Internacional de Dubai

O projeto Conservador das Águas, implementado em Extrema (MG), foi o vencedor do Prêmio Internacional de Dubai. Voltado para o cuidado com os recursos hídricos e o zelo com o meio ambiente, a iniciativa se destacou entre os cerca de 360 projetos inscritos por vários países nessa prestigiada premiação, reconhecida por estimular experiências para melhoria das condições de vida em assentamentos humanos.

A CAIXA foi responsável pela inscrição do projeto, bem como de outras 19 iniciativas consagradas na edição 2011/2012 do Programa CAIXA Melhores Práticas de Gestão Local – forma de a empresa distinguir ações inclusivas, inovadoras e sustentáveis no Brasil, atuando na concessão de financiamento, no repasse de recursos e/ou na parceria técnica a fim de viabilizá-las. O Prêmio Internacional de Dubai recebeu 30 projetos enviados pelo Brasil. Dos inscritos pela CAIXA, sete foram incluídos entre as 48 melhores práticas do mundo.

### Prêmio Melhores Práticas A3P

O Programa de Racionalização de Gastos e Eliminação de Desperdícios (Proged), da CAIXA, foi contemplado com o Prêmio Melhores Práticas A3P, que reconhece iniciativas bem-sucedidas de instituições públicas em relação à gestão sustentável de recursos. Responsável pela economia de quase R\$ 5,5 bilhões em dez anos, o Proged conquistou lugar entre as três melhores práticas na categoria “Uso Sustentável dos Recursos Naturais”. A CAIXA participa da premiação desde a 1ª edição, em 2008, tendo sido premiada em todas as edições.

### Prêmio ODM Brasil

Apoiado pelo Fundo Socioambiental (FSA CAIXA) e executado pela Associação Redes de Desenvolvimento da Maré, o projeto Maré de Sabores conquistou o Prêmio ODM Brasil, sendo apontado como uma das melhores práticas para a busca dos Objetivos do Milênio. Em sua 4ª edição, o prêmio recebeu a inscrição de 1.638 práticas – 918 de organizações e 720 de prefeituras.

### Alide 2012

Vitória do Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local na categoria “Informação, Assistência Técnica e Responsabilidade Social”. O prêmio é promovido pela Associação Latino-americana de Instituições Financeiras para o Desenvolvimento (Alide) e foi entregue na 42ª Assembleia Geral da associação, no Equador.

### Beyond Banking 2012

1º lugar na categoria “Acesso Bancário” para a iniciativa pioneira da agência-barco Chico Mendes, além de vitória também como projeto mais votado entre todos os inscritos (categoria “Escolha do Público”). Iniciativa do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), a premiação elege as melhores iniciativas em sustentabilidade e governança corporativa dos principais intermediários financeiros da América Latina e do Caribe.

### Folha Top of Mind 2012

1º lugar na categoria “Caderneta de Poupança”, pela 11ª vez consecutiva e com índice recorde de lembrança espontânea.



Organizada pelo jornal *Folha de S.Paulo* e pelo instituto de pesquisas Datafolha, a premiação identifica e reconhece as marcas mais lembradas pela população. A CAIXA alcançou o melhor desempenho desde que a categoria do prêmio foi criada, sendo citada por 48% dos consumidores pesquisados, percentual cinco vezes superior ao do 2º colocado.

#### Marketing Best

Os cases “Quina São João 2012” e “Programa CAIXA Melhor Crédito” figuraram entre os vencedores da 25ª edição do Marketing Best, prêmio organizado pela Editora Referência, por meio da revista *Marketing*, e pela MadiaMundoMarketing. A premiação celebra as empresas que mais se destacam no planejamento e na execução de estratégias de *marketing* de seus produtos ou serviços.

#### XI Prêmio efinance 2012

Vitória em dez categorias da premiação promovida pela Editora Executivos Financeiros: “Gestão de Risco”, “GED – Gestão Eletrônica de Documentos”, “Monitoração de Negócios”, “Especial – Loterias”, “Agência”, “Responsabilidade Social”, “Bancarização”, “Engenharia de Software”, “Sistema de Custódia e Controladoria” e “CIO do Ano”.

#### Top Asset

4ª posição entre os maiores gestores no segmento de fundos exclusivos, de acordo com o *ranking* da revista *Investidor Institucional*. Entre as dez principais instituições classificadas, a CAIXA foi a que apresentou maior crescimento no período pesquisado.

#### Cubic Awards – Prêmio Anual de Excelência em Educação Corporativa

3º lugar na categoria “Melhor Universidade Corporativa”, conquistado pela Universidade CAIXA. O prêmio é promovido pelo International Quality & Productivity Center (IPQC).

#### Guia Exame de Investimentos Pessoais 2012

2º lugar na categoria “Melhores Gestores de Varejo”. Além disso, oito fundos da CAIXA figuraram entre os melhores “Fundos de Investimento Abertos” do mercado, de acordo com o *ranking* da revista *Exame*.

#### Prêmio Ouvidorias Brasil 2012

Inclusão da Ouvidoria CAIXA entre as dez melhores ouvidorias em atuação no país por iniciativa da revista *Consumidor Moderno*. O prêmio busca reconhecer e valorizar as ouvidorias, os ouvidores e as instituições públicas e privadas.

#### Prêmio Época Empresa Verde

Indicação pelo 2º ano consecutivo como uma das “20 Empresas Mais Verdes do Brasil”, na categoria “Serviços”. A premiação da revista *Época* avalia a estratégia ambiental das empresas, com foco nas ações relacionadas aos temas mudanças climáticas, impacto na biodiversidade, uso de matérias-primas renováveis, consumo consciente, destinação dos resíduos, eficiência energética e inovação de processos e produtos.



# GOVERNANÇA E GESTÃO



**G**erar valor para os públicos de relacionamento e reger todas as suas atividades sob a pauta da ética são objetivos permanentes da CAIXA. A fim de alcançá-los, a empresa adota as melhores práticas em governança e gestão. Na condição de empresa pública, a CAIXA desenhou seu modelo a partir dos termos do Decreto nº 6.021/2007, que definiu os princípios e as práticas de governança das empresas estatais federais quanto à condução dos negócios, aos relacionamentos com as partes interessadas e à prestação de contas de suas atividades.

O modelo de governança e gestão da CAIXA encontra amparo numa política corporativa orientada por sete princípios:

- > Transparência;
- > Equidade nos relacionamentos;
- > Prestação de contas;
- > Responsabilidade social empresarial;
- > Conformidade;
- > Gestão estratégica de riscos;
- > Sustentabilidade.

Ancorado nos preceitos constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, o modelo de governança da CAIXA tem como instrumento superior o Estatuto Social, disponível no endereço [http://downloads.caixa.gov.br/\\_arquivos/caixa/estatuto\\_caixa/decreto\\_estatuto\\_6473.pdf](http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/caixa/estatuto_caixa/decreto_estatuto_6473.pdf).

A empresa segue, ainda, os seguintes compromissos corporativos [GRI 4.9]:

- > programação e coordenação das atividades em todos os níveis administrativos;
- > desconcentração da autoridade executiva, como forma de assegurar maior eficiência às atividades-fim, com descentralização e desburocratização dos serviços e das operações;
- > racionalização dos gastos administrativos;
- > simplificação da estrutura de gestão, evitando o excesso de níveis hierárquicos;



A ÉTICA E A GERAÇÃO DE VALOR A TODOS OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO COMPÕEM OS OBJETIVOS PERMANENTES DA CAIXA

*Inserida na vida nacional como instituição bancária e executora de políticas públicas, a CAIXA atua baseada nos preceitos constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência*

- > incentivo ao aumento da produtividade, da qualidade e da eficiência dos serviços;
- > aplicação das regras de governança corporativa e dos princípios de responsabilidade social empresarial;
- > administração de negócios direcionada pelo gerenciamento de risco.

O cumprimento de tais compromissos no cotidiano de trabalho e no processo de tomada de decisões estratégicas é garantido pela aplicação de um conjunto de políticas administrativas, instrumentos vitais de governança e gestão da empresa. São elas:

- > Política de Controles Internos e *Compliance*;
- > Política de Gerenciamento de Riscos;
- > Política de Participações Estratégicas;
- > Política de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro;
- > Política de Uso da Internet;
- > Política Ambiental Corporativa;
- > Política de Terceirização de Serviços;
- > Política de Continuidade dos Negócios;
- > Política de Gerenciamento do Risco de Mercado;
- > Política de Gestão do Cadastro;
- > Política de Gerenciamento de Risco Operacional;
- > Política de Reconhecimento e Valorização de Pessoas e Equipes;



*O modelo de governança da CAIXA contempla uma série de políticas corporativas que contribuem para a transparência, a boa gestão administrativa e a eficácia da prestação de serviços à sociedade*

- > Política de Classificação de Operações a Serem Incluídas na Carteira de Negociação;
- > Política de Crédito;
- > Política de Governança Corporativa;
- > Política de Segurança da Informação;
- > Política de Relacionamento com Fornecedores;
- > Política Comunicação, Marketing e Patrocínios;
- > Política de Cessão de Empregados;
- > Política de Relacionamento com o Empregado;
- > Política de Risco de Crédito do Tomador/Operação;
- > Política de Risco de Gestão de Ativos de Terceiros;
- > Política de Monitoramento e Avaliação Estratégica;
- > Política de Gestão de Ativos e Passivos;
- > Política de Gerenciamento de Risco de Modelagem dos Riscos de Crédito, Mercado, Liquidez e Operacional;
- > Política de Gerenciamento de Risco de Crédito, de Mercado, de Liquidez e Operacional da Vice-Presidência de Fundos de Governo e Loterias;
- > Política de Gerenciamento da Estrutura de Capital Adequado ao Risco;
- > Política de Gerenciamento do Risco de Crédito de Carteira;
- > Política CAIXA para Gestão de Clientes;
- > Política de Preço.

## META PARA 2013

- PUBLICAR E DIVULGAR O CÓDIGO DE CONDUTA DO EMPREGADO CAIXA

*O Código de Ética é o instrumento disciplinador da governança, da gestão, das operações e da interação dos empregados e colaboradores com o público*



### CÓDIGO DE ÉTICA [GRI 4.8]

Respeito, honestidade, compromisso, transparência e responsabilidade são os valores fundamentais presentes no conteúdo e nas normas do Código de Ética da CAIXA. Trata-se de um instrumento de referência, por meio do qual são balizados a governança, a gestão, as operações e os relacionamentos com os públicos de interesse da instituição, além de servir como parâmetro às iniciativas na área de Responsabilidade Social Empresarial.

A íntegra do Código de Ética pode ser consultada no endereço: [http://downloads.caixa.gov.br/\\_arquivos/caixa/ouvidoria/CODIGO\\_\\_ETICA\\_\\_CAIXA.pdf](http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/caixa/ouvidoria/CODIGO__ETICA__CAIXA.pdf)

### CÓDIGOS DE CONDUTA [GRI 4.12]

Na condição de empresa pública, a CAIXA está submetida ao Código de Conduta da Alta Administração Federal, compromisso assumido em relação ao chefe do governo de se pautar por elevado padrão de comportamento ético, capaz de assegurar a lisura e a transparência dos atos praticados na condução da coisa pública, como expressa a Exposição de Motivos nº 37, de 18 de agosto de 2000.

A ferramenta dos códigos de conduta também é adotada pela CAIXA para orientar algumas de suas operações internas. Os integrantes do processo de loterias, por exemplo, têm suas práticas regidas por um código que prega o alinhamento dos profissionais com as diretrizes estabelecidas pela CAIXA, com as ações necessárias

ao negócio e com o padrão ético definido pela empresa. O objetivo é honrar a confiança da população nas Loterias CAIXA.

Por sua vez, os empregados lotados na Vice-Presidência de Gestão de Ativos de Terceiros – e suas unidades subordinadas – também têm suas ações norteadas por um código de conduta específico, que busca preservar a qualidade, a ética e o profissionalismo em todas as atividades e em todos os negócios realizados em nome da CAIXA, em suas dependências ou fora delas, no tocante à gestão de fundos de investimentos e carteiras administradas para terceiros.

Para 2013, a empresa planeja publicar o Código de Conduta do Empregado CAIXA e iniciar sua divulgação sistemática.

**Pró-Ética [GRI 4.9, SO2]**

Em 2012, a CAIXA se tornou a primeira empresa do mercado financeiro – e a segunda do setor público – a ter sua adesão aprovada no Cadastro Empresa Pró-Ética, iniciativa voltada para a difusão de políticas e ações capazes de instaurar um ambiente de transparência e confiança nas relações entre os setores público e privado.

O cadastramento, voluntário, pressupõe que a empresa candidata responda a um questionário e apresente documentos comprobatórios da implementação de medidas de integridade e anticorrupção. Para ser aprovada, a organização tem de atender a 100% dos itens considerados obrigatórios e a, no mínimo, 50% dos itens desejáveis (ou seja, itens que podem ser implementados e/ou aprimorados, por ainda não estarem em conformidade com as exigências cadastrais).

O Comitê Gestor do cadastro é formado por representantes da Controladoria Geral da União (CGU), do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, da Confederação Nacional de Indústrias (CNI), da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), da BM&FBovespa, do Ministério de Desenvolvimento Indústria e Comércio (MDIC), da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (APEX), do Instituto de Auditores Independentes do Brasil (Ibracon) e do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

**Pacto pela integridade [GRI 4.8, 4.9]**

Também em 2012, a CAIXA aderiu ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. O documento reúne diretrizes e procedimentos a serem adotados pela organizações signatárias, que, assim, assumem o compromisso de elaborar e aprovar códigos de conduta ou políticas que

expressem uma atuação voltada para a preservação da integridade e o combate à corrupção.

O pacto foi idealizado por um coletivo de entidades: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, UniEthos, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC) e Comitê Brasileiro do Pacto Global.

*Na condição de empresa pública, a CAIXA e seus empregados estão submetidos ao Código de Conduta da Alta Administração Federal*



## ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO

[GRI 4.7]

De acordo com o Estatuto Social, a Administração da CAIXA é formada por dois órgãos colegiados – o Conselho de Administração e o Conselho Diretor. Investidos em seus cargos mediante assinatura de termo de posse, os conselheiros e diretores devem ser brasileiros residentes no país, dotados de reputação ilibada, notórios conhecimentos (inclusive sobre as práticas de governança corporativa), experiência e capacidade técnica compatível com o cargo.

*O Estatuto Social é o instrumento superior que rege o modelo de governança corporativa da empresa*



## Conselho de Administração

[GRI 4.1, 4.3]

Trata-se do órgão de orientação geral dos negócios, responsável pela definição das diretrizes, dos desafios e dos objetivos corporativos, bem como pelo monitoramento e pela avaliação dos resultados empresariais. De seus sete conselheiros, cinco são indicados pelo ministro da Fazenda (entre eles, o presidente do Conselho) e um pelo ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão. O sétimo conselheiro é o próprio presidente da CAIXA, que exerce a Vice-Presidência do Conselho. Seus mandatos valem por três anos, com direito à recondução por mais um período consecutivo.

## Conselho Diretor

Órgão colegiado responsável pela gestão e representação da empresa. É composto pela Presidência da CAIXA e por nove Vice-Presidências, cujos titulares são nomeados e demitidos *ad nutum* pelo presidente da República, por indicação do ministro da Fazenda e após consulta ao Conselho de Administração.

### Presidência

Instância responsável pela gestão e representação da CAIXA, tendo entre suas atribuições estruturar o modelo de administração, propor desafios corporativos e elaborar proposta de planejamento estratégico, orientando sua execução, além de monitorar o cumprimento das metas e supervisionar a atuação das Vice-Presidências.

### Vice-Presidências [GRI 2.3]

A estrutura administrativa da CAIXA comporta 11 Vice-Presidências, responsáveis pelas seguintes áreas:

- > Controladoria e Riscos;
- > Finanças e Mercado de Capitais;
- > Atendimento, Distribuição e Negócios;
- > Governo e Habitação;
- > Logística e Retaguarda;
- > Gestão de Pessoas;
- > Pessoa Física e Serviços Bancários;
- > Pessoa Jurídica;
- > Tecnologia da Informação;
- > Fundos Governamentais e Loterias;
- > Gestão de Ativos de Terceiros.

As duas últimas Vice-Presidências citadas acima não compõem o Conselho Diretor e suas atividades se desenvolvem em conformidade com as

diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Fundos Governamentais e Loterias e pelo Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros, respectivamente.

#### Diretorias Executivas

Marco das práticas de governança corporativa adotadas pela CAIXA em 2011, a criação das Diretorias Executivas possibilitou aos órgãos da administração melhor gerenciamento e monitoramento mais eficaz do cumprimento das estratégias da CAIXA.

O cargo de diretor executivo só pode ser ocupado por empregados ativos da empresa, que podem ser nomeados e destituídos pelo Conselho de Administração, por indicação do presidente da CAIXA. O diretor executivo tem como atribuição administrar, supervisionar e coordenar as atividades de sua área e das unidades sob sua responsabilidade, prestar assessoria aos trabalhos do Conselho Diretor e executar outras tarefas que lhe forem atribuídas pela Presidência ou pela Vice-Presidência à qual estiver vinculado.

#### INSTÂNCIAS DE APOIO À GESTÃO [GRI 4.1]

Oito órgãos colegiados compõem a estrutura organizacional da CAIXA como instâncias de apoio à gestão – dois conselhos, cinco comitês e uma comissão. São eles:

- > Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros;
- > Conselho de Fundos Governamentais e Loterias;
- > Comitê de Auditoria;
- > Comitê de Risco;
- > Comitê de Prevenção contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro;
- > Comitê de Compras e Contratações;
- > Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação;
- > Comissão de Ética.

#### Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros

Instância de caráter deliberativo, tem como finalidade fixar a orientação superior dos negócios e serviços em seu âmbito de atuação e aprovar o plano operacional da Vice-Presidência responsável pela gestão de ativos de terceiros.

#### Conselho de Fundos Governamentais e Loterias

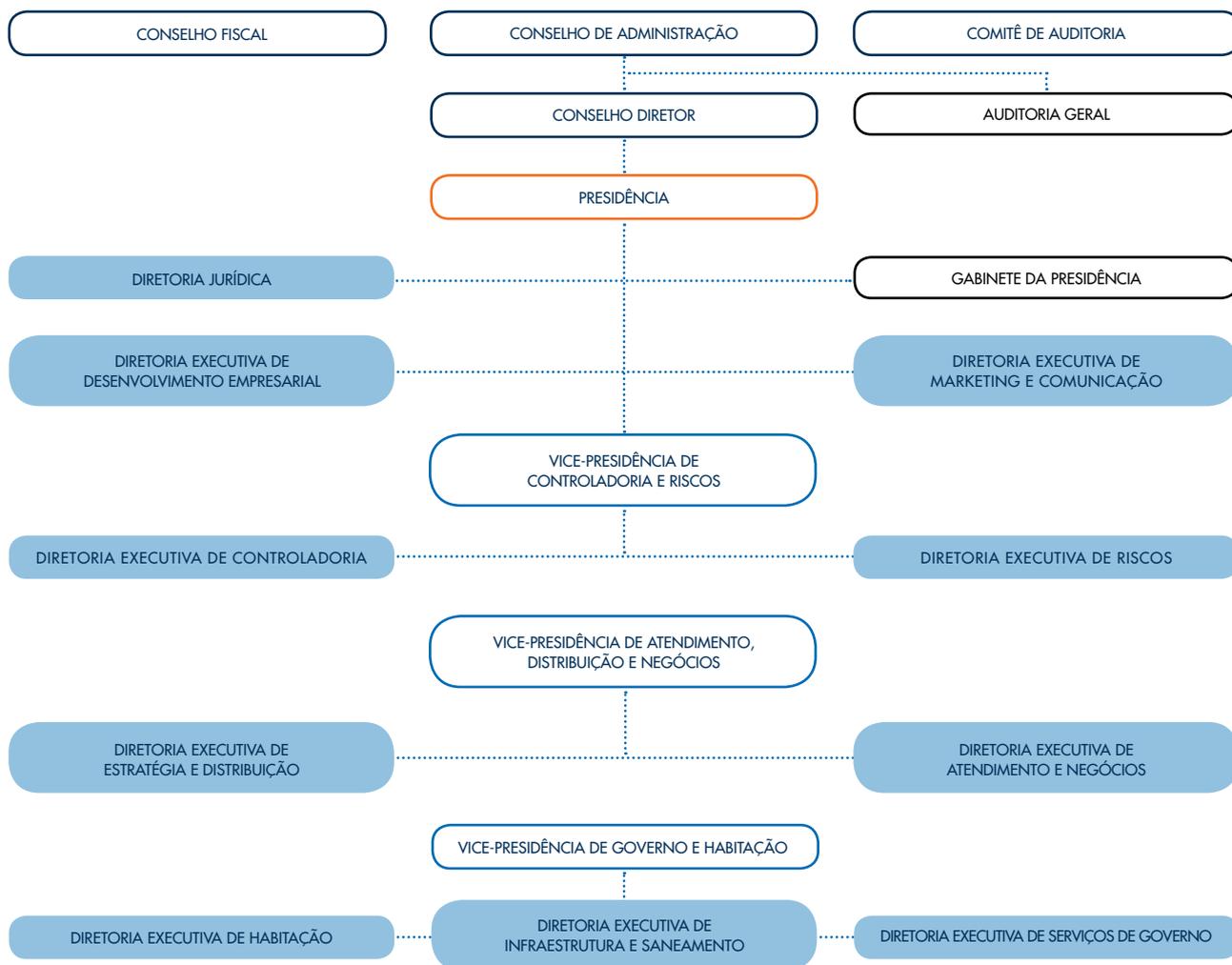
Órgão igualmente deliberativo, tem as atribuições de fixar a orientação superior dos negócios e serviços em seu âmbito de atuação e aprovar o plano operacional da Vice-Presidência responsável pela administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo governo federal, inclusive o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

*A CAIXA conta com uma Vice-Presidência específica para administração e operacionalização das loterias federais*

A CAIXA FOI A PRIMEIRA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA A TER SUA ADESÃO APROVADA NO CADASTRO EMPRESA PRÓ-ÉTICA



## ORGANOGRAMA [GRI 2.3]



### FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Além de se submeter aos órgãos de fiscalização e controles externos, a CAIXA dispõe de instâncias colegiadas e de uma unidade específica para supervisionar a gestão dos administradores da empresa. São eles o Conselho Fiscal, o Comitê de Auditoria e a Auditoria Interna.

#### Conselho Fiscal

Integrado por cinco membros efetivos, todos escolhidos e designados pelo ministro da Fazenda. Nacionalidade brasileira, idoneidade moral, reputação ilibada, diploma de curso de nível superior e comprovada capacidade técnica e experiência em

materia econômico-financeira, jurídica ou de administração de empresas são os requisitos exigidos para a ocupação do cargo.

O colegiado fiscaliza os atos da administração, verifica o cumprimento de seus deveres legais e estatutários e opina sobre a prestação de contas anual e dos fundos e programas operados ou administrados pela empresa.

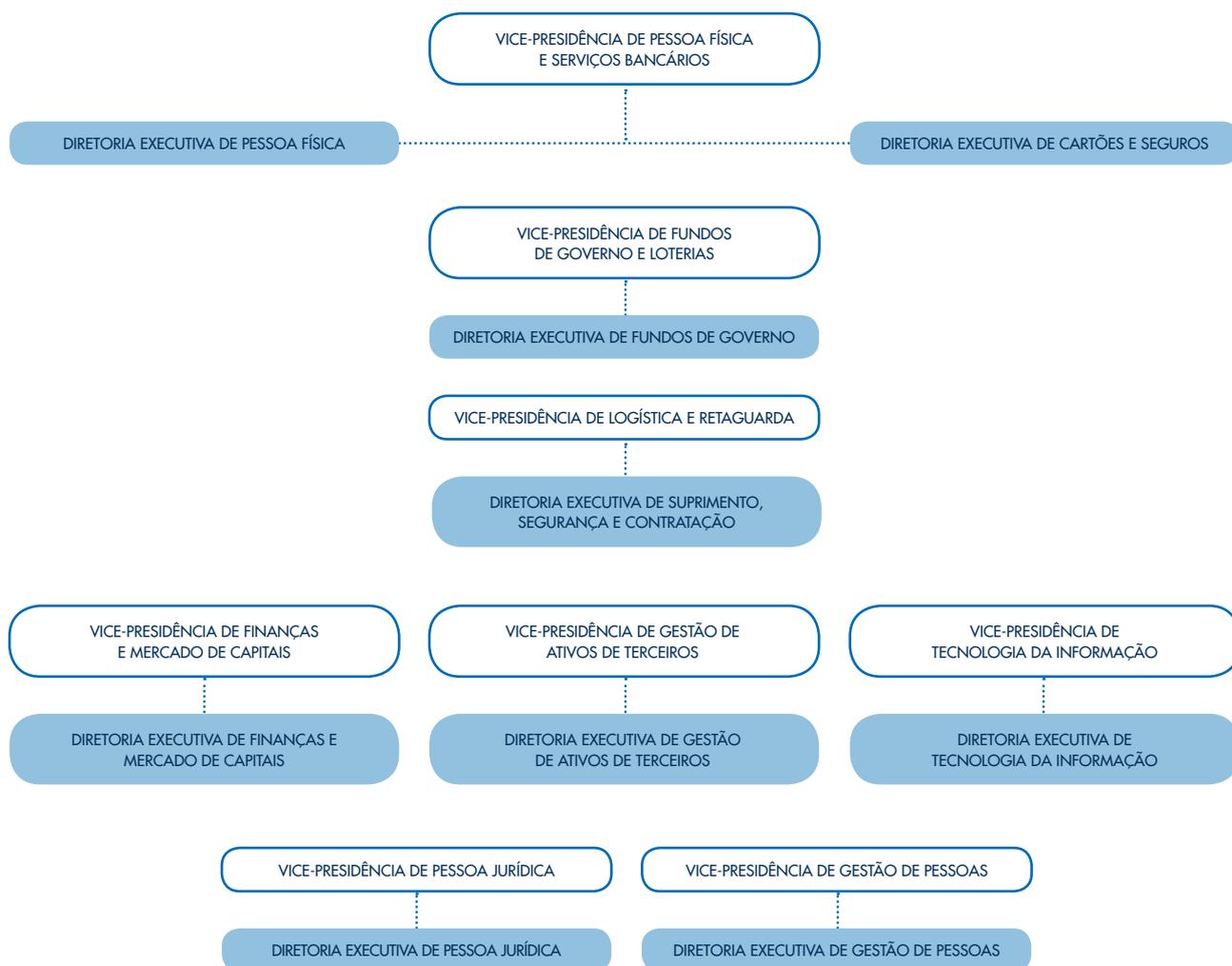
Cabe ao Conselho Fiscal, ainda, analisar os balancetes e demais demonstrativos contábeis e examinar as demonstrações financeiras, manifestando seu posicionamento sobre a situação econômico-financeira

da empresa, bem como apreciar os resultados dos trabalhos produzidos por auditorias externas.

#### Comitê de Auditoria

Tem a função de acompanhar e fortalecer as atividades de auditorias e de controles internos e externos. Trata-se de um órgão regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional e regido pela legislação cabível, pelo Estatuto da CAIXA e pelo Regimento Interno.

O comitê reporta-se diretamente ao Conselho de Administração e é independente em relação aos demais órgãos, mas lhes presta assessoria em



assuntos relacionados a procedimentos para a elaboração das demonstrações contábeis e para a efetividade do trabalho das auditorias.

Compõem o comitê três membros titulares e um suplente, escolhidos e nomeados pelo Conselho de Administração, sem mandato fixo. Sua renovação, no entanto, ocorre a partir do final do terceiro ano de mandato.

#### Auditoria Interna

Vinculada ao Conselho de Administração, sujeita-se à orientação normativa e à supervisão técnica do Sistema de Controle Interno do governo federal. Sua

função principal é comprovar a legalidade e a legitimidade dos atos e fatos administrativos e avaliar a eficácia da gestão de risco, do controle e das práticas de governança corporativa, além de executar, acompanhar e monitorar as determinações do Comitê de Auditoria.

#### CONFLITO DE INTERESSES [GRI 4.6]

Como parte de seu sistema de governança corporativa, a CAIXA dispõe de instrumentos que inibem os conflitos de interesses entre as instâncias de gestão. Além das regras relativas à não participação dos vice-presidentes das áreas que não compõem o

Conselho Diretor, o estatuto contém outras regras de segregação de funções a serem observadas pelos órgãos da administração. Para informações detalhadas consulte o artigo 8º do Estatuto da CAIXA no endereço [http://downloads.caixa.gov.br/\\_arquivos/caixa/estatuto\\_caixa/decreto\\_estatuto\\_6473.pdf](http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/caixa/estatuto_caixa/decreto_estatuto_6473.pdf).

#### PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES EMPRESARIAIS [GRI 4.4]

Outro instrumento importante na estrutura de governança da CAIXA são os canais de escuta disponíveis tanto para o público interno quanto para o público externo.

Quando constatadas como relevantes, as manifestações desses diferentes públicos podem se transformar em propostas a serem absorvidas pelo sistema de governança e gestão da CAIXA. Nesse caso, as sugestões ao Conselho de Administração devem ser formuladas por gestores estratégicos, mediante deliberação por meio de voto. As propostas passam a constar como resolução corporativa somente após análise e aprovação do Conselho Diretor (*saiba mais sobre canais de comunicação da CAIXA no capítulo Relacionamento com o Público Externo*).

## CONTROLES INTERNOS

[GRI 4.9, 4.11]

A CAIXA possui um sistema corporativo de monitoramento dos indicadores da matriz, das filiais e da rede de atendimento, contribuindo para uma gestão eficaz baseada na Visão de futuro e na estratégia definida. A empresa conta com ferramenta corporativa Painel de Projetos para acompanhamento das ações desenvolvidas ao longo do ano em cada projeto definido como estratégico.

O Sistema de Controles Internos da CAIXA (SCI CAIXA) é o conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela empresa para que alcance seus objetivos, mantenha e forneça informações gerenciais e financeiras consistentes, execute todas suas atividades de acordo com as leis, normas internas e externas a elas aplicáveis e reduza o risco de danos à imagem corporativa.

O SCI está estruturado em cinco componentes, conforme padrão do Comitê das Organizações Patrocinadoras (COSO), instituição internacional cujos parâmetros de controle interno têm sido amplamente difundidos e praticados no mundo.

Os cinco itens são:

- > ambiente de controle;
- > avaliação de risco;
- > atividades de controle;
- > comunicação e informação;
- > monitoramento.

O controle requer segregação de funções, para que não sejam delegadas aos profissionais responsabilidades que possam criar conflito de interesses. O Estatuto da CAIXA norteia a segregação de funções. Dentre as atividades de controle, destaca-se a prevenção à lavagem de dinheiro – como instituição financeira, a CAIXA reconhece seu papel na prevenção e no combate aos crimes de tal ordem.

Em 2012, foi viabilizado o Projeto Estratégico Certificação de Controles, que consiste no desenvolvimento e na implantação de modelo de certificação, passando pelo diagnóstico, conhecimento do fluxo do processo, desenvolvimento de ações de mitigação, pela verificação do *compliance*, identificação de riscos e indicadores-chave de controle, definição de testes, pelo monitoramento de resultados e pela validação de seu fluxo de informação e comunicação.

A CAIXA monitora seus sistemas de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional, observando as diretrizes, os princípios e os procedimentos aprovados pelo Comitê de Risco, bem como as normas externas publicadas pelo Banco Central e pelo Banco de Compensações Internacionais (BIS).



*Estrutura de governança da CAIXA dispõe de canais de interação que possibilitam aos empregados apresentar manifestações que contribuam para o aperfeiçoamento da gestão e das operações*



*A CAIXA tem aperfeiçoado os sistemas de monitoramento de suas operações, em especial no segmento comercial*

## GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos da CAIXA é pautada nas melhores práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central. A empresa dispõe de estruturas responsáveis por identificar, mensurar, avaliar, monitorar, controlar, mitigar e comunicar os diversos tipos de riscos associados às operações. Na CAIXA, a gestão preventiva abrange o monitoramento dos riscos operacionais, de crédito, de mercado, de liquidez e de modelagem.

A empresa mantém uma Política de Gerenciamento de Riscos, que estabelece os princípios, as premissas, as diretrizes, os valores e as responsabilidades sobre as práticas, os modelos e os sistemas internos.

O comitê de Risco é o órgão encarregado de propor a Política de Risco, decidir sobre a matriz

de riscos globais e os cenários econômicos, avaliar os níveis de exposição da empresa e escolher modelos de mensuração. A CAIXA mantém uma Vice-Presidência exclusiva para a função de controle de risco. Entre as suas atribuições estão acompanhar, supervisionar e fazer cumprir as normas e os procedimentos de contabilidade e riscos, além de zelar pela eficácia do SCI CAIXA e responder ao Banco Central.

### Riscos corporativos

O lançamento, em 2012, do Programa CAIXA Melhor Crédito (veja mais detalhes sobre o programa no site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) e página 119) exigiu um monitoramento sistemático do crescimento das operações da empresa, em especial no segmento comercial. Para tanto, foram desenvolvidos novos modelos de perda esperada

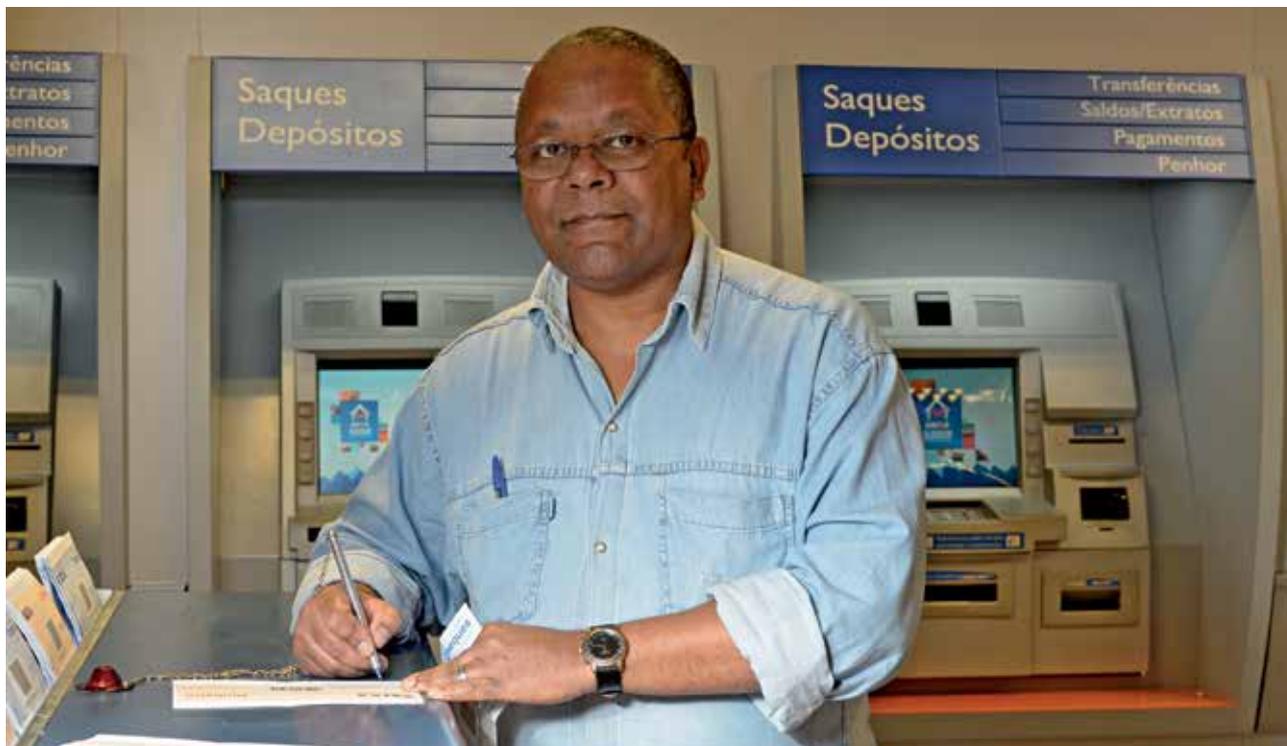
para os principais produtos da carteira comercial pessoa física, além de um novo modelo para cenários de estresse macroeconômico.

Em 2012, a CAIXA viveu um período de avanços importantes no monitoramento dos riscos de mercado, pelo desenvolvimento de uma gestão mais ativa da carteira, por meio da qual buscou-se ampliar a diversificação e a sofisticação das operações. Os destaques foram a primeira emissão externa de títulos da dívida pela CAIXA e a construção do *hedge* contábil dessa operação.

No período, foram contratados instrumentos de capital e de capitalização que permitiram o fortalecimento do patrimônio de referência, sustentando o nível de crescimento da carteira e os riscos assumidos pela instituição.

Ações como essas contribuirão para que o Índice de Basileia da CAIXA alcançasse 12,99%, marca superior ao mínimo exigido (11%), respaldando a alavancagem das operações de crédito. Ainda no período, foi iniciada a implantação do Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital, que aperfeiçoará a gestão do capital para cenários prospectivos de normalidade e estresse.

Em 2012, a CAIXA apresentou ao Banco Central nova versão do Caderno de Risco de Mercado com o objetivo de assegurar a autorização de uso do modelo interno desse tipo de risco. Quando aprovado, o novo modelo adequará o cálculo das parcelas de risco de mercado do patrimônio de referência exigido. Além disso, foi implementada a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez, atendendo à Resolução do Banco Central nº 4.090/2012.



*A estratégia de expansão da base de clientes é continuamente fortalecida por ações que buscam garantir a adequada mitigação do risco nas propostas de crédito e na prospecção de clientes*

### Gerenciamento do Risco de Crédito de Tomador e Operação

Por meio da Política de Risco de Crédito de Tomador e Operação, a CAIXA estabelece as responsabilidades norteadoras da avaliação do risco de crédito, em conformidade com as estratégias, a legislação e as boas práticas de governança corporativa, observando as políticas de gerenciamento de riscos e de crédito em vigor.

A estratégia de expansão da base de clientes é continuamente fortalecida por ações que buscam garantir a adequada mitigação do risco, seja nas propostas de crédito, seja na prospecção de clientes.

Nesse sentido, o gerenciamento do risco de crédito do tomador e da operação adota modelos de avaliação aplicados às propostas de pessoas físicas e jurídicas. Dessa forma, é atribuído um *rating* para o

tomador e para a operação, além de prazos de validade e limites máximos de crédito, individualizando-se o tomador, o projeto apresentado e o grupo econômico/conglomerado.

A CAIXA também aperfeiçoou os modelos do risco de crédito, adequando-os à estratégia corporativa. Com foco na expansão do varejo, foram adotadas ações para a liberação de limites às operações rotativas, permitindo melhor gestão da capacidade de pagamento das empresas em operações parceladas.

Com a entrada da CAIXA no segmento do agronegócio, foi desenvolvida metodologia específica para a avaliação do risco de crédito de produtores rurais, agroindústrias e cooperativas. Também foi implementada metodologia de avaliação do risco de operações de crédito imobiliário para pessoas jurídicas, adequando-as à realidade do mercado.

## PLANO ESTRATÉGICO [GRI 2.9, 4.4]

Em junho de 2012, a CAIXA encerrou o processo de revisão do seu Plano Estratégico referente ao período 2012-2022. Divulgado a todos os empregados, o Plano norteia as ações da empresa, pois expressa a Missão, a Visão de futuro, os Valores, o posicionamento e as iniciativas estratégicas.

Como resultado desse trabalho a Visão de futuro foi redefinida, evidenciando o lugar que a instituição pretende ocupar no mercado, mantendo a liderança como agente de políticas públicas. O mapa estratégico também foi reelaborado, abrangendo objetivos empresariais, indicadores e metas, bem como iniciativas estratégicas, com a finalidade de orientar a

organização na busca de resultados sustentáveis do ponto de vista econômico, social e ambiental.

Com a definição do Plano Estratégico, a CAIXA deu início a um processo de adequação às diretrizes, que, ainda que não sejam necessariamente novas, geram desdobramentos internos na busca pela condução sustentável dos negócios e no exercício da vocação para a responsabilidade social empresarial.

### Saúde Organizacional

Com o objetivo de mensurar o Índice de Saúde Organizacional (OHI, do inglês Organizational Health Index), a CAIXA realizou em 2012 pesquisa *online* com empregados

selecionados aleatoriamente com o propósito de identificar os pontos fortes e fracos da empresa no que diz respeito aos valores profissionais, à cultura corporativa e às práticas de gestão. Os resultados da pesquisa serão utilizados pela empresa como subsídio para a tomada das decisões e o alcance dos objetivos inseridos no Planejamento Estratégico 2012-2022.

*Novo Planejamento Estratégico abrange objetivos empresariais, indicadores, metas e iniciativas com a finalidade de orientar a organização na busca de resultados sustentáveis*



RELACIONAMENTO  
COM O  
PÚBLICO  
INTERNO







*A interação com o público interno é regida, entre outros instrumentos, pelas Políticas de Relacionamento com o Empregado e de Reconhecimento e Valorização das Pessoas e Equipes CAIXA*

**C**ontribuir para o crescimento do país com trabalho e eficiência. Essa é umas das prioridades da CAIXA, cuja política de gestão de pessoas prioriza o desenvolvimento integral de indivíduos e equipes, a valorização da diversidade, a igualdade de oportunidades para a evolução na carreira e o tratamento equânime entre homens e mulheres no ambiente de trabalho. A interação com o público interno é regida por diversos instrumentos normativos, entre eles as Políticas de Relacionamento com o Empregado e de Reconhecimento e Valorização das Pessoas e Equipes na CAIXA.

Para cumprir sua missão, sua visão e suas iniciativas estratégicas, a organização conta com mais de 150 mil colaboradores, entre empregados concursados, prestadores de serviços, estagiários e adolescentes e jovens aprendizes. Desse total, quase 93 mil fazem parte do quadro permanente, tendo sido admitidos por meio de concurso público – condição compulsória contemplada tanto na Constituição Federal como no Estatuto da CAIXA.

A exceção à regra fica por conta dos integrantes da alta Administração e dos membros dos Conselhos de Administração e Diretor, que ocupam

cargos de natureza estatutária e são nomeados pelo presidente da República e pelo ministro da Fazenda, respectivamente. **[GRI EC7]**

Por sua vez, os chamados “prestadores de serviço” são colaboradores cujos contratos preveem a realização de serviços contínuos com mão de obra dedicada – ou seja, tarefas que constituem necessidade permanente, de natureza repetitiva, e exigem a presença de empregados da empresa terceirizada nas dependências da CAIXA (ou nas instalações de terceiros indicados pela CAIXA). Os horários/turnos de trabalho são preestabelecidos, e esses

trabalhadores permanecem à disposição para executar, por conta e risco da contratada, exclusivamente os serviços prescritos em contrato, conforme enunciado n° 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

#### PERFIL DOS COLABORADORES

##### [GRI LA1]

Ao final de 2012, a CAIXA possuía um quadro efetivo de 92.926 empregados. Desse total, 45,2% (42.075) eram

mulheres e 54,8% (50.851), homens – proporção que se manteve estável em relação ao exercício do ano anterior. Cerca de 70% dessas pessoas têm, no mínimo, instrução de nível superior. A idade dos empregados variou entre 18 e 87 anos, mas a experiência prevalece na empresa: 49% deles estão na faixa etária acima dos 40 anos.

Ao longo de 2012, o quadro permanente da CAIXA registrou a contratação de 11.035 concursados, bem

como o desligamento de 3.733 empregados. Assim, o índice de rotatividade (relação entre o número de desligados e o total de empregados) foi de 4,02%, com aumento líquido de 7.302 pessoas no quadro.

Como resultado, a CAIXA cumpriu com folga o compromisso assumido no Acordo Coletivo de Trabalho 2012-2013, que era o de, até dezembro de 2012, apresentar 92 mil empregados em seu quadro profissional.

#### PERFIL DOS COLABORADORES DA CAIXA

COLABORADORES	2011	2012
Total de empregados(as) concursados(as)	85.633	92.926
Prestadores(as) de serviço	31.766	42.307
Adolescentes aprendizes	1.710	2.891
Estagiários(as)	10.774	11.075
Jovens aprendizes	1.072	798

#### META PARA 2013

ALCANÇAR O TOTAL DE 99 MIL EMPREGADOS CONCURSADOS, COMO FORMA DE CORRESPONDER À EXPANSÃO DOS SERVIÇOS E DO ATENDIMENTO NO PAÍS

#### PERFIL DOS EMPREGADOS CAIXA [GRI LA1]

##### POR FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	2011	2012
Até 19 anos	97	126
De 20 a 29 anos	15.852	18.149
De 30 a 39 anos	23.810	28.937
De 40 a 49 anos	25.925	24.521
A partir de 50 anos	19.949	21.193
<b>TOTAL</b>	<b>85.633</b>	<b>92.926</b>

##### PARTICIPAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA (2012)

Até 19 anos	0,13%
De 20 a 29	19,53%
De 30 a 39	31,14%
De 40 a 49	26,38%
A partir de 50	22,80%

## POR ESCOLARIDADE

ESCOLARIDADE	2011	2012
Ensino Fundamental	151	7
Ensino Médio	23.035	28.021
Ensino Superior	42.826	42.729
Pós-graduação	18.606	20.989
Mestrado/Doutorado Incompleto	ND	103
Mestrado ou Doutorado	1.012	1.077
Não Informado	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>85.633</b>	<b>92.926</b>

ND: Não disponível.

## ROTATIVIDADE DOS EMPREGADOS [GRI LA2]

	2011	2012
Número de empregados no final do período	85.633	92.926
Número total de desligamentos no período	2.270	3.733
Número total de admissões no período	4.885	11.035
Percentual de desligados acima de 45 anos de idade em relação ao número total de desligados	61,59%	73,61%
Rotatividade *	2,6%	4,02%

## POR FAIXA ETÁRIA

Menor de 18 anos	–	–
De 18 a 35	2,20%	2,11%
De 36 a 60	2,88%	5,30%
Maior de 60	7,84%	13,61%

## POR GÊNERO

Mulheres	2,88%	4,67%
Homens	2,46%	3,47%

## POR REGIÃO

Norte	2,33%	3,07%
Nordeste	2,43%	3,66%
Centro-Oeste	2,31%	3,09%
Sul	2,63%	4,19%
Sudeste	2,88%	4,48%

\* Metodologia de cálculo para a rotatividade: razão entre desligados e total de empregados da CAIXA.

## PERFIL DOS EMPREGADOS POR REGIÃO (2012) [GRI LA1]

REGIÃO	HOMENS	MULHERES	TOTAL ATIVOS
Centro-Oeste	7.744	6.402	14.146
Norte	2.201	1.538	3.739
Nordeste	9.686	6.476	16.162
Sul	9.342	7.488	16.830
Sudeste	21.878	20.171	42.049
<b>TOTAL</b>	<b>50.851</b>	<b>42.075</b>	<b>92.926</b>

Ao final de 2012, a CAIXA tinha cerca de 14 mil colaboradores entre estagiários e jovens e adolescentes aprendizes



## PERFIL SALARIAL [GRI EC5]

Na qualidade de empregador, a CAIXA busca preservar o equilíbrio em sua estrutura de remuneração, mantendo-se atenta à variação entre o maior e o menor salários pagos ao longo do período.

Para empregados que seguem a “carreira administrativa” – cargo efetivo denominado Técnico Bancário Novo –, a remuneração varia de R\$ 1.875,00 a R\$ 5.483,00, com 48 referências (níveis) salariais entre piso e teto. Já na “carreira profissional” – cargos de advogado, arquiteto, engenheiro e médico do trabalho –, há 36 referências salariais previstas entre as remunerações que variam de R\$ 6.237,00 a R\$ 8.718,00 (jornada de seis horas) e de R\$ 8.315,00 a R\$ 11.624,00 (jornada de oito horas). A proporção entre o menor salário pago na organização, em 2012, (R\$ 1.963,00) e o salário mínimo nacional de 2012 (R\$ 622,00, conforme Decreto nº 7.655, de 23 de dezembro de 2011) ficou em 3,16%.

É importante ressaltar que, conforme o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), os empregados da CAIXA foram contratados diretamente na segunda referência e, após o estágio probatório (três meses de trabalho), foram promovidos à terceira referência salarial, no valor de R\$ 1.963,00.

Na CAIXA, não há diferença salarial entre homens e mulheres ou entre unidades operacionais. Os valores são definidos para cada cargo e função, considerando-se as competências necessárias e as responsabilidades exigidas para exercê-los. [GRI LA14]

A instituição disponibiliza mais de 90 benefícios passíveis de serem usufruídos pelo quadro permanente e por empregados com contrato por prazo determinado



#### RELAÇÃO ENTRE O MENOR SALÁRIO DA CAIXA E O SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL [GRI EC5]

2010	3,21
2011	3,28
<b>2012</b>	<b>3,16</b>

#### BENEFÍCIOS [GRI EC3/LA3]

Além de oferecer remuneração competitiva a seus empregados, a CAIXA é reconhecida no mercado por sua política de benefícios abrangente, cujos diferenciais com frequência superam as conquistas trabalhistas garantidas pela lei.

Atualmente, a instituição disponibiliza mais de 90 benefícios, passíveis de serem usufruídos pelo quadro permanente e por empregados contratados a termo (com contrato por prazo determinado). Eventuais bancários temporários – contratados mediante autorização do Ministério do Trabalho e do Emprego – recebem auxílio-alimentação e vale-transporte, mas vale frisar que em 2012 a CAIXA não recorreu a essa modalidade de mão de obra.

Talvez o mais extensivo desses benefícios, o plano Saúde CAIXA atende a cerca de 260 mil empregados, aposentados, pensionistas e dependentes em todo o país, por meio de uma rede de assistência médico-hospitalar com mais de 22 mil credenciados. É considerado pela Agência Nacional de Saúde (ANS) um dos maiores planos de saúde em quantidade de vidas assistidas no modelo de autogestão: a própria empresa administra o Saúde CAIXA. [GRI LA8]

O cuidado com a saúde preventiva abre perspectivas de maior longevidade, com qualidade de vida. Daí a importância dos planos de benefícios de previdência complementar administrados pela Fundação dos Economiários Federais (Funcfe). Por meio deles, a CAIXA procura

assegurar ao empregado conforto e segurança, após seu desligamento por aposentadoria, oferecendo-lhe a possibilidade de renda complementar aos proventos garantidos pelo INSS.

Em 2012, houve recorde de adesões de empregados da CAIXA ao chamado Novo Plano, criado em 2006 e atualmente o único disponível aos novos contratados. Quase 100% dos empregados admitidos fizeram a adesão voluntária, no momento da contratação. Com isso, a Funcfe terminou o ano com mais de 127 mil participantes, consolidando-se como o terceiro maior fundo de pensão do país. No Novo Plano, o empregado contribui mensalmente com 5% a 12% do salário de participação, e a CAIXA contribui com o mesmo valor escolhido pelo empregado, até o limite de 12% da folha de salário de participação.

Outros benefícios expressam, também, a preocupação da empresa com a família do empregado. É o caso da licença-adoção, afastamento remunerado de empregado ou empregada por motivo de adoção ou obtenção de guarda judicial. Indo além da determinação legal, a CAIXA ampliou o benefício de até 120 dias para até 180 dias, facultando-o a empregados solteiros ou em união homoafetiva. No caso de ambos os membros do casal homoafetivo trabalharem na CAIXA, um terá direito à licença-adoção e o outro, à licença-paternidade, nas condições definidas nas normas internas.

Em 2012, 1.400 empregadas iniciaram a licença-maternidade e 1.253 pediram prorrogação do benefício. Outras 20 empregadas utilizaram a licença-adoção e 13 solicitaram sua

prorrogação. Em relação à licença-paternidade, 1.225 empregados usufruíram o benefício durante o ano. Em 2012, apenas 23 empregados – 14 homens e nove mulheres –, por razões diversas, não retornaram às atividades profissionais após o fim da licença-paternidade ou da licença-maternidade. [GRI LA15]

Outros benefícios que merecem destaque, principalmente por representarem a preocupação da CAIXA em abranger nas suas políticas de gestão de pessoas não apenas o bem-estar dos empregados, mas também o de suas famílias, são:

- > Extensão da licença-maternidade para 180 dias.
- > Extensão da licença-paternidade para dez dias (consecutivos ou não).

> Licença por doença em pessoas da família: afastamento remunerado por motivo de doença de pessoa da família (pai e mãe; filho de qualquer condição; enteado ou menor sob guarda; cônjuge ou companheiro).

> Tratamento cirúrgico da obesidade mórbida reembolsado ou custeado pelo Saúde CAIXA.

> Programa de Assistência à Infância (PAI), que auxilia o custeio de despesas com assistência em creches de livre escolha ou de babá, sem necessidade de comprovação. Caso o filho seja pessoa com deficiência, o benefício é concedido independentemente de idade.

> Reembolso de até 100% do custo com medicamentos especiais de uso contínuo para patologias específicas.

*Na CAIXA, não há diferença salarial entre homens e mulheres ou entre unidades operacionais em qualquer ponto do país*



### DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES [GRI LA13]

Para a CAIXA, a ética se traduz diariamente na construção de um ambiente corporativo pautado pelo respeito nas relações entre colegas, clientes, fornecedores e parceiros. Reconhecida por suas ações de promoção da diversidade, a empresa acredita no acolhimento das diferenças como meio seguro de melhorar o clima organizacional, estabelecer a igualdade de oportunidades, agregar pluralidade às equipes e otimizar resultados.

### Discriminação e diversidade

Em 2012, a CAIXA recebeu três denúncias sobre discriminação em suas dependências, duas por meio do canal de relacionamento interno (relativas à orientação sexual) e uma por meio de ofício da Assembleia Legislativa de São Paulo (relacionada à raça/cor). As denúncias foram admitidas e tratadas, seguindo o rito processual. Ao final, foram arquivadas por não terem ficado evidenciadas infringências aos valores éticos da CAIXA. [GRI SO8, HR4, HR11]

Em 2012, a fim de fortalecer a abordagem, a discussão e o tratamento dos temas da diversidade em âmbito institucional e incorporá-los à estratégia de negócios, a CAIXA criou uma estrutura liderada pela Comissão Gestora de Diversidade e apoiada por 16 Comissões Regionais de Diversidade – a nova organização substituiu o modelo vigente até então, composto por quatro comissões temáticas nacionais e comissões regionais igualmente segregadas por tema.

### PERFIL DE DIVERSIDADE DA CAIXA [GRI LA13]

EMPREGADOS	EM RELAÇÃO AO TOTAL DE EMPREGADOS			GERENTES EM RELAÇÃO AO TOTAL DE FUNÇÕES GERENCIAIS			DIRETORES EM RELAÇÃO AO TOTAL DE CARGOS DE DIRETORIA		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Mulheres negras (pretas e pardas)	7,93%	8,15%	8,54%	5,11%	5,76%	6,26%	20,00%	0,00%	0,00%
Homens negros (pretos e pardos)	11,54%	11,94%	12,60%	10,15%	11,03%	11,90%	0,00%	14,29%	14,29%
Total de negros	19,47%	20,09%	21,15%	15,26%	16,79%	18,16%	20,00%	14,29%	14,29%
Mulheres	45,97%	45,83%	45,27%	39,16%	39,44%	39,78%	20,00%	0,00%	0,00%
Pessoa com deficiência	1,12%	1,09%	1,22%	0,29%	0,35%	0,44%	0,00%	0,00%	0,00%
Pessoas acima de 45 anos	37,13%	38,65%	36,73%	43,73%	42,07%	38,06%	100,00%	85,71%	85,71%

\* Obs.: Apesar de haver no quadro da CAIXA a função gratificada chamada diretor executivo, na tabela acima foi considerado como diretor o empregado da CAIXA ocupante do cargo de vice-presidente.

A Comissão Gestora é formada por dez membros, entre os gestores da matriz da CAIXA. Cada uma das instâncias regionais é composta por até dez integrantes (entre gerentes de filial, superintendentes regionais e gerentes gerais de agências).

Ao longo do ano, outras importantes iniciativas foram desenvolvidas pela CAIXA. A seguir, alguns destaques:

#### Equidade de gênero

A empresa tem ampliado o debate sobre a equidade de gênero em âmbito interno. Em março de 2012, o tema pautou a realização de rodas de diálogo em várias unidades, tendo como material de apoio a cartilha “Refletindo sobre a equidade de gênero”. Essas rodas de diálogo passaram a constar da Trilha Fundamental de cursos da Universidade CAIXA.

#### Dia D e Campanha 16 dias de ativismo

Desde 2010, a última sexta-feira do mês de novembro é o “Dia D de Diversidade” na CAIXA, data reservada à reflexão sobre equidade de gênero, igualdade racial, orientação sexual e pessoas com deficiência. No Dia D de 2012, várias unidades assistiram à palestra sobre o tema ministrada por instrutores da CAIXA a empregados de empresas fornecedoras. Houve, também, posse simbólica das Comissões Regionais de Diversidade.

Entre 20 de novembro e 10 de dezembro – período marcado por significativos marcos históricos da luta em prol dos direitos humanos –, a CAIXA promove anualmente a campanha 16 Dias de Ativismo. Em 2012, como atividade de encerramento da mobilização, a CAIXA realizou pesquisa interna para avaliar as percepções dos empregados quanto às práticas corporativas sobre diversidade.

*Como parte de seus compromissos éticos, a CAIXA busca manter um ambiente de trabalho respeitoso, motivador e com oportunidades iguais para todos os empregados*





*O Programa CAIXA de Diversidade tem como objetivo combater todas as formas de discriminação na empresa, além de estimular práticas de gestão promotoras da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres*

Entre outros aspectos, a pesquisa investigou também o grau de conhecimento sobre o Programa CAIXA de Diversidade, criado em 2005 com o objetivo de combater todas as formas de discriminação, além de estimular práticas de gestão promotoras da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres dentro da empresa. Dos 6.457 empregados que responderam à pesquisa, 74,5% afirmaram ter conhecimento do programa e 45% o avaliaram como extremamente importante.

#### Plano Nacional de Política para Mulheres (PNPM)

Como membro do Comitê de Articulação e Monitoramento do Plano Nacional de Política para Mulheres (PNPM), a CAIXA auxilia na construção de ações e executa as atividades de gestão e monitoramento constantes do plano nacional.

#### Igualdade racial é pra valer

A CAIXA é signatária de acordo de cooperação técnica com a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República, visando à implementação de ações que assegurem a adesão da empresa à campanha "Igualdade racial é pra valer". Em 2012, o acordo se materializou em diversas ações, como a divulgação da campanha (inclusive no terminais de autoatendimento da CAIXA e em redes sociais).

#### Empoderamento da mulher

[GRI SO5, 4.12]

A CAIXA concluiu em 2012 a campanha "Equilíbrio de gênero nos cargos de gestão". Participaram 3.389 unidades (diferentemente da edição anterior), das quais 1.686 (43,24%) foram identificadas como ambientes de trabalho em que há equilíbrio de gênero ou que vêm evoluindo para esse nível. Diferentemente de 2011

em que 128 unidades participaram da Campanha.

A iniciativa está relacionada à adesão da CAIXA aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, documento em que a ONU Mulheres estabelece objetivos e metas a serem perseguidos em prol da igualdade de gênero, bem como da saúde, segurança, educação, formação e do empreendedorismo das mulheres.

#### Programa Pró-equidade de Gênero e Raça

Em dezembro de 2012, a CAIXA entregou à Secretaria de Política para Mulheres do governo federal o relatório final de seu plano para ampliação da equidade de gênero e raça no ambiente da empresa, em especial nas instâncias decisórias. Assim, pela quarta vez consecutiva, a instituição assegurou sua participação no Programa Pró-Equidade de Gênero promovido pela Secretaria.

Nesta última edição, a novidade ficou por conta da ampliação da abrangência dos planos de ação, que passam a contemplar também a equidade de raça. A CAIXA já teve seus planos premiados nas três edições anteriores do programa.

#### Inclusão de Pessoas com Deficiência

Em 2012, a CAIXA publicou dois editais de concursos públicos. Do total de inscritos, 6.098 se declararam pessoas com deficiência. Desses, 385 foram aprovados e 226 admitidos ainda em 2012, sendo 224 no cargo de Técnico Bancário Novo, dois arquitetos e dois advogados, desconsiderando-se do total de aprovados os candidatos que desistiram da vaga ou que não comprovaram a deficiência.

Em cumprimento ao artigo 37 da Constituição Federal e à Lei nº 7853/1989, a CAIXA reserva às pessoas com deficiência 5% das vagas abertas no período de vigência do concurso público, condicionando esse percentual ao número deficientes aprovados. A empresa dispõe de equipamentos adaptados (como monitores, plataformas e mobiliário) e de gestores e equipes orientados para o melhor acolhimento do empregado com deficiência.

A fim de apresentar aos empregados os benefícios da inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho e esclarecer dúvidas sobre o tema, a CAIXA elaborou em 2012 a cartilha “Refletindo sobre inclusão da pessoa com deficiência”.

*O respeito à diversidade e à equidade de gêneros é uma prática permanente da gestão de pessoas da CAIXA*



## EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO [GRI LA10]

O investimento em educação e capacitação é ponto focal da política de gestão de pessoas praticada pela CAIXA. Para a empresa, a conquista da excelência administrativa, operacional e de atendimento passa obrigatoriamente por contribuir de forma sistemática para o crescimento pessoal e profissional de seus empregados.

Criada em 1996, a Universidade CAIXA é o instrumento-chave desse esforço estratégico, tendo se consolidado ao longo dos anos como referência de educação corporativa, por meio do trabalho desenvolvido em seus dois *campi* físicos (em São Paulo e Brasília) e no ambiente virtual (intranet).

Renovado em 2012, o Portal da Universidade mantém o empregado informado sobre programas presenciais, mistos e a distância, contém *links* de interesse e dá acesso às Escolas Temáticas (Responsabilidade Social Empresarial e Cidadania; Advocacia CAIXA; Auditoria; Crédito, Mercado Financeiro e Serviços Bancários; Gestão Organizacional e de Pessoas; Governo CAIXA; e Tecnologia da Informação) e a muitas outras ações voltadas para o aprimoramento profissional.

Em 2012, a CAIXA investiu mais de R\$ 77 milhões em educação e capacitação, considerando os diversos cursos realizados, internos e externos, com exceção dos incentivos do Programa de Elevação da Escolaridade CAIXA, que contempla apoio ao empregado matriculado em cursos de nível superior, de pós-graduação ou de idiomas. [GRI LA3]



*Para a empresa, a excelência operacional, administrativa e de atendimento está relacionada à capacitação dos empregados*

### Curso superior

Em 2012, foram lançados dois novos processos de seleção de postulantes ao incentivo da CAIXA para curso superior, com ingresso de 1.583 empregados. Em 2012, o programa contemplava 3.899 estudantes, tendo consumido um investimento superior a R\$ 12 milhões – no ano anterior, foram 4.127 empregados, com aplicação de recursos da ordem de R\$ 15,2 milhões.

### Pós-graduação *lato sensu*

Em 2012, o programa de incentivo à pós-graduação *lato sensu* teve ingresso de 895 empregados, diferentemente de 2011, quando 1.454 empregados iniciaram sua participação no programa. Atualmente, o programa contempla 1.787 empregados cursando a pós-graduação, e em 2012 teve como investimento a quantia de R\$ 4,2 milhões.

### Pós-graduação *stricto sensu*

O incentivo à pós-graduação *stricto sensu* (mestrado profissional) é uma novidade lançada em outubro de 2012, com validade até julho de 2013: no período, 138 empregados tiveram os projetos de estudo aprovados para o incentivo.

### Estudo de idiomas

Em 2012, 1.239 empregados receberam reembolso referente a incentivo ao estudo de idioma estrangeiro, o que correspondeu ao investimento de R\$

1,5 milhão – em 2011, foram R\$ 2,8 milhões, em benefício de 2.172 empregados. Novo processo de seleção de interessados, lançado em outubro de 2012, abriu 800 incentivos para o estudo de inglês, espanhol e japonês: 8.305 empregados se inscreveram, resultando numa proporção de mais de 10 candidatos por vaga.

### Certificação profissional

A Universidade CAIXA identifica, avalia e valida os conhecimentos desenvolvidos na experiência de trabalho

ou pela *expertise* do empregado em conteúdos específicos indicados pela empresa ou por determinação legal.

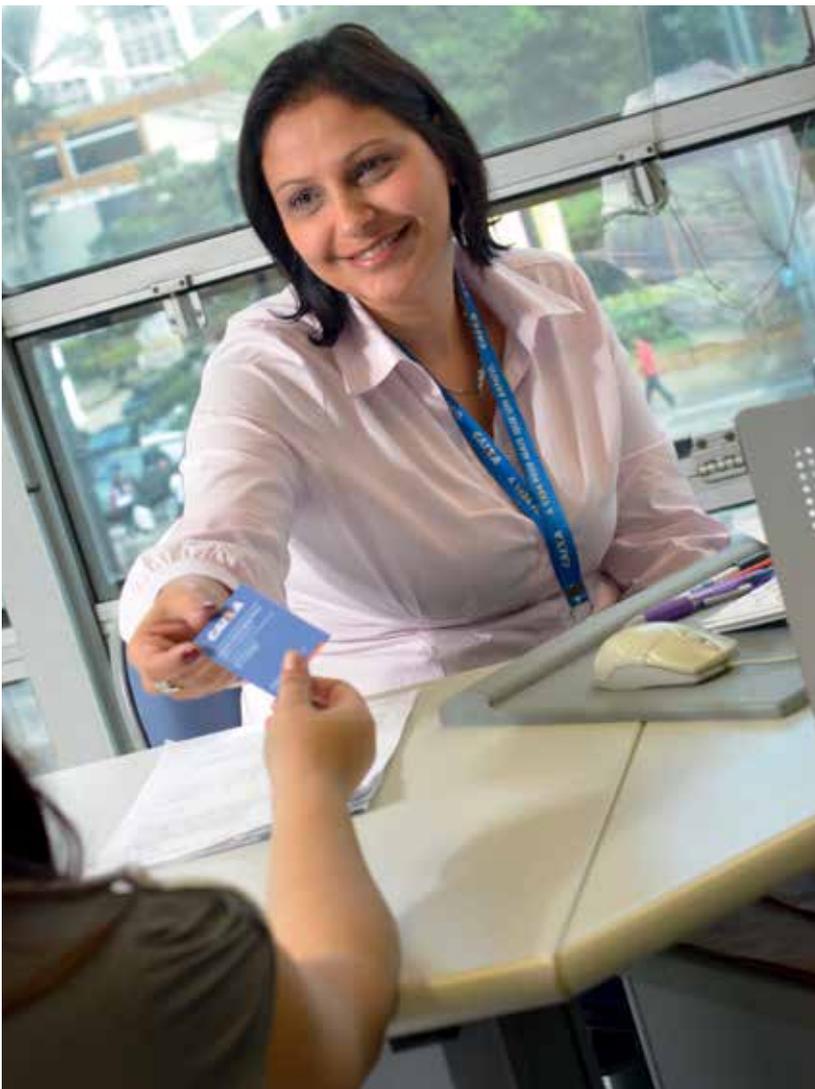
É o caso, por exemplo, das certificações da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). Trata-se de exigência do Banco Central voltada para os empregados de instituições financeiras que atuam na atividade de distribuição e mediação de títulos, valores mobiliários e derivativos. A CAIXA tem em seu quadro funcional 18.182 empregados certificados. Em 2012, o valor investido nessa certificação foi de cerca de R\$ 950 mil, considerando o reembolso de cursos preparatórios e exames.

### Treinamento CAIXA [GRI LA10]

A CAIXA desenvolve ações técnicas focadas em suas áreas de atuação, oferecendo treinamentos no formato presencial, a distância e misto, ministrados por um quadro próprio de instrutores e tutores ou por instrutores externos. Dos 127 cursos disponibilizados na Universidade CAIXA, em 2012, participaram 87.810 empregados (94% do quadro efetivo), com média de 134 horas por empregado.

### Direitos humanos [GRI HR3]

A questão dos direitos humanos permeia diversas ações da CAIXA, entre elas a educação e a capacitação dos empregados. Em 2012, os cursos direcionados à temática tiveram 59.570 participações, em 914.974 horas de atividades realizadas. Em 2011, o total de horas havia sido de 1.359.069.



Em 2012, a CAIXA investiu R\$ 104,9 milhões em educação e capacitação dos empregados



*Modelo de Gestão por Competências dá ao empregado instrumentos para gerenciar sua trajetória profissional na empresa*

### Parcerias da Universidade CAIXA

Para a CAIXA, a manutenção da competitividade empresarial está diretamente relacionada com a capacidade de desenvolver uma cultura de aprendizagem contínua em toda cadeia de valor: empregados, fornecedores, clientes, parceiros e comunidade. Com base nesse preceito, a Universidade CAIXA tem ampliado a atuação por meio de parcerias que resultem em crescimento para todos os envolvidos.

Tais parcerias resultam de acordos de cooperação técnico-científica e cultural com organizações públicas ou privadas. Têm como objetivo o intercâmbio de conhecimentos, informações, experiências, metodologias e tecnologias com foco no desenvolvimento humano e profissional das equipes, podendo ser configuradas pela permuta de ações educacionais (cursos, educação a distância, palestras, participações em eventos), metodologias de ensino-aprendizagem, tecnologias e experiências em gestão do conhecimento ou de competências,

além de espaços de capacitação físicos e virtuais.

Um dos destaques é a parceria celebrada com o Banco de Venezuela, primeira de âmbito internacional firmada pela CAIXA. O acordo permite o compartilhamento de conhecimentos e experiências com outras culturas e realidades, mantendo a Universidade CAIXA alinhada com os direcionamentos estratégicos da empresa.

São mantidas ainda parcerias com a Presidência da República; o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Fundação dos Economistas Federais; a Companhia Nacional de Abastecimento; Tribunal de Contas da União; a Advocacia Geral da União; a Ordem dos Advogados do Brasil; e IBM, entre outras instituições.

### Gestão de competências

A CAIXA entende que os conhecimentos, habilidades, atitudes e experiências de seus empregados

propulsionam a empresa ao encontro de seus objetivos estratégicos. Daí a aplicação do dinâmico Modelo de Gestão por Competências, que alinha os interesses corporativos com os de cada empregado. O modelo estrutura, integra, orienta e acompanha diversas iniciativas, como capacitação, provimento, seleção de pessoas, monitoramento do desempenho profissional e reconhecimento e valorização dos empregados. O objetivo é identificar, desenvolver e fortalecer as competências individuais, a fim de potencializar os resultados das equipes e da empresa.

O Modelo de Gestão por Competências disponibiliza as seguintes ferramentas para o empregado realizar o gerenciamento de sua trajetória profissional:

- > Mapeamento de competências corporativas e das pessoas.
- > Publicação do Dicionário de Competências CAIXA.
- > Avaliação do nível de desenvolvimento das competências das pessoas.
- > Realização de *feedback*.
- > Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Tais ferramentas permitem que cada empregado compreenda o que se espera dele no exercício de suas atividades, facilitando o desenvolvimento e promovendo maior integração e transparência da Gestão de Pessoas da CAIXA.

#### DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA [GRI LA12]

Na CAIXA, promoções por antiguidade e mérito determinam a ascensão do empregado pelos níveis salariais de seu cargo efetivo. A promoção por antiguidade acontece com a concessão de um referência

(nível) salarial a cada dois anos de trabalho. Por sua vez, a promoção por mérito consiste na concessão de até duas referências (níveis) salariais no cargo efetivo, com base em critérios, regras e etapas definidos em negociação coletiva com as entidades representativas dos empregados, e também no reconhecimento ao esforço individual no exercício de suas atribuições, com vista ao alcance dos objetivos estratégicos da CAIXA.

Em 2012, foi criada a Avaliação de Pessoas por Múltiplas Fontes, ferramenta que disponibiliza informações

sobre o estágio de desenvolvimento dos empregados, com base em indicadores de desempenho definidos a partir do Plano Estratégico CAIXA 2012-2022.

A promoção por mérito em 2012 avaliou 85.638 empregados, sendo 63.216 promovidos com uma referência (nível) salarial e 11.006 com duas referências (níveis) salariais.

A CAIXA possui, ainda, uma estrutura de funções gratificadas para o exercício de atividades que extrapolam aquelas previstas para o cargo efetivo. O acesso a essas funções ocorre

#### PROMOÇÕES DE EMPREGADOS

CATEGORIA FUNCIONAL	2011	2012
Total de empregados avaliados	83.179	85.638
Total de empregados passíveis de promoção	74.875	77.678
Total de empregados promovidos	70.698	74.222
Homens	52,79%	52,97%
Mulheres	47,21%	47,03%
Total de empregados promovidos com uma referência salarial	63.545	63.216
Homens	52,73%	53,27%
Mulheres	47,27%	46,73%
Total de empregados promovidos com duas referências salariais	7.153	11.006
Homens	53,26%	51,22%
Mulheres	46,74%	48,78%
Total de empregados não promovidos	3.998	3.291
Homens	54,53%	56,58%
Mulheres	45,47%	43,42%

conforme regras definidas pela empresa, considerando seu poder para designação e dispensa.

A política de ascensão nas funções gratificadas prevê a realização de processos seletivos internos, de forma a propiciar maior transparência e igualdade nas oportunidades de crescimento profissional.

Em 2012, foram abertos 11.312 processos seletivos internos, resultando em 14.208 empregados selecionados. Do total de aprovados, 46% foram mulheres (aumento de 2 pontos percentuais comparado ao ano anterior). Especificamente para funções não gerenciais, foram selecionados 9.867 empregados, dos quais 48% mulheres (aumento de 1 ponto percentual comparado ao ano de 2011). Já para as funções gerenciais, selecionaram-se 4.341 empregados, sendo 1.790 mulheres e 2.551 homens. Na comparação com 2011, houve crescimento de 2 pontos percentuais no número de mulheres aprovadas.

#### EMPREGABILIDADE E FIM DE CARREIRA [GRI LA11]

Na CAIXA, a aposentadoria é entendida como oportunidade para a realização de sonhos, ideais e novos projetos. A fim de ajudar o empregado a planejar esse momento especial, foi criado o Programa de Preparação para a Aposentadoria (PPA), no qual os empregados são incentivados a manter vínculos positivos com colegas aposentados e a se engajar em ações de voluntariado. O programa contempla quatro opções de atividades relacionadas ao projeto da aposentadoria:

> Incentivo ao desenvolvimento de competências: consiste no reembolso de até R\$ 600,00 para custeio de

#### APROVAÇÃO DE MULHERES EM PROCESSOS SELETIVOS INTERNOS

ANO	QUANTIDADE	%
2011	4.578	44,48
<b>2012</b>	<b>6.547</b>	<b>46,07</b>

cursos com foco em gestão de negócios, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social e desenvolvimento de novas habilidades. Destina-se a empregados aposentados ou que estejam a seis meses da aquisição do direito à aposentadoria integral pelo INSS.

> Oficina Vida Futura: curso presencial de três dias, com o objetivo de promover a reflexão sobre aspectos pessoais e profissionais e orientar os participantes a construir seus projetos de vida. Destina-se a empregados aposentados pelo INSS ou aos que estarão aptos a requerer aposentadoria integral em até cinco anos.

> Aconselhamento psicológico: psicoterapia custeada pela CAIXA, com a finalidade de auxiliar na reflexão sobre questões relacionadas à aposentadoria. Destina-se aos

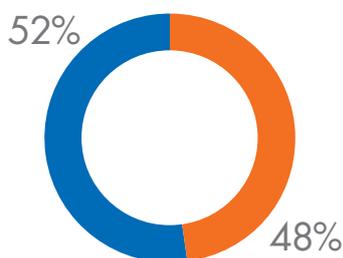
empregados aposentados pelo INSS ou que estejam a seis meses de adquirir o direito no órgão previdenciário.

> Parceiros da sustentabilidade: oportunidade de os empregados participarem, como voluntários, de programas sociais de livre escolha, ampliando sua visão como cidadãos socialmente responsáveis. Podem participar empregados aposentados pelo INSS ou que estejam a três meses de adquirir o direito à aposentadoria integral.

Com foco nos empregados com até dez anos de empresa, a CAIXA elaborou o curso Trajetória Profissional, a fim de auxiliar esse grupo a planejar e traçar sua trajetória profissional, alinhando os interesses e as características pessoais às necessidades e oportunidades do ambiente de trabalho. Em 2012, 4.660 empregados participaram do curso.

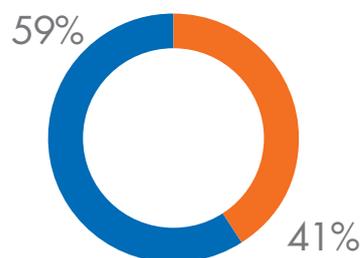
#### APROVADOS PARA FUNÇÃO NÃO GERENCIAL

■ Homens 5.110 ■ Mulheres 4.757



#### APROVADOS PARA FUNÇÃO GERENCIAL

■ Homens 2.551 ■ Mulheres 1.790





*A CAIXA assegura a todos os empregados o pleno direito de liberdade de associação e de negociação coletiva por meio de entidades representativas*

## LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO

[GRI HR5]

A CAIXA assegura a seus empregados o pleno direito de liberdade de associação e de negociação coletiva por meio de entidades representativas. Os Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) e seus aditivos representam o resultado do esforço compartilhado entre empresa e entidades trabalhistas na busca por entendimento quanto aos diversos temas pautados nas mesas de negociação coletiva ou de negociação permanente.

Por meio da Comissão de Negociação Permanente, a CAIXA se reúne regularmente com dois segmentos de entidades sindicais: um coordenado pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf) e outro coordenado pela Confederação Nacional

dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (Contec). A mesa permanente de negociação é um importante espaço de diálogo para o aprimoramento das relações de trabalho. A Comissão de Negociação, composta por, no mínimo, quatro empregados, é nomeada por portaria da Presidência da empresa.

O processo de negociação culmina com a assinatura do ACT em setembro, data-base da categoria. Todos os empregados são beneficiados, exceto quando são acordados cláusulas, termos aditivos ou acertos específicos abrangendo grupos determinados de empregados. [GRI LA4]

Entre as cláusulas do ACT destaca-se aquela que possibilita a liberação, com ônus para a CAIXA, de até 172 empregados para a Contraf e de

50 para a Contec, para o exercício de mandato sindical. Também são reconhecidos os delegados sindicais eleitos pelos empregados.

Em seu relacionamento com as entidades sindicais, a empresa assegura ainda o direito de utilização de quadros de avisos de suas dependências para comunicações oficiais, bem como a realização de reuniões de natureza sindical no local de trabalho, quando acordadas entre as respectivas gerências de unidades da CAIXA e os representantes sindicais. Também é permitido aos delegados sindicais participar de congressos e seminários, mediante autorização prévia do gestor imediato.

Além das reuniões da Comissão de Negociação Permanente, são constituídos grupos de trabalho com o

objetivo de aprofundar a discussão de temas de interesse dos empregados e da empresa, como a saúde do trabalhador e a promoção por mérito.

Das premissas para o bom relacionamento com os empregados, o diálogo, a negociação e a conciliação de interesses são fundamentais. Com essa compreensão, a CAIXA possibilita, em âmbito administrativo, a instalação de comissões de conciliação, a fim de discutir possíveis direitos trabalhistas com seus empregados e ex-empregados.

No ACT 2012-2013, a CAIXA renovou as assinaturas dos aditivos relativos à ampliação do público-alvo das Comissões de Conciliação Voluntária (CCV) e Prévia (CCP). Trata-se de mecanismos legais e paritários (compostos por representantes do empregador e dos empregados) que atuam na intermediação e resolução

de litígios individuais trabalhistas.

Em 2012, foram realizados 5.483 acordos referentes à postulação de direitos sobre as horas extras relativas às 7ª e 8ª horas dos cargos de natureza técnica e assessoramento para empregados ativos e ex-empregados, bem como 907 acordos com ex-empregados referentes a direitos trabalhistas ao vale-alimentação.

O ACT em vigor também abrange iniciativas relacionadas aos seguintes temas [GRI LA9]:

- > Segurança.
- > Plano de Assistência à Saúde.
- > Saúde CAIXA.
- > Suplementação do auxílio-doença.
- > Licença para tratamento de saúde.

> Trabalho da gestante.

> Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

> Procedimentos em caso de assalto e sequestro e indenização por assalto/sinistro.

> Intervalo de dez minutos a cada 50 minutos trabalhados para todos os empregados que exerçam atividades de entrada de dados, sujeitas a movimentos ou esforços repetitivos dos membros superiores e coluna vertebral.

> Reembolso do valor pago por 50 medicamentos especiais de uso contínuo não custeados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) – os percentuais de reembolso são de 50%, 80% e 100%, de acordo com a patologia indicada no relatório médico. [GRI LA9]



*O diálogo, a negociação e a conciliação de interesses são premissas para o bom relacionamento entre a empresa e os empregados*



*Realizada a cada dois anos, a pesquisa de clima é um canal de levantamento da percepção dos empregados acerca das condições e do ambiente de trabalho*

## Comunicação de mudanças

[GRI LA5]

As mudanças na CAIXA podem ser decorrentes do ACT, de decisões estratégicas internas e de decisões externas à empresa, como no caso de decretos ou leis. De qualquer modo, a CAIXA informa previamente todos os empregados utilizando seus canais formais de comunicação interna, de modo a honrar com seu compromisso de transparência e respeito às pessoas.

Os prazos para notificação de mudanças podem estar registrados no ACT ou não. No entanto, a CAIXA preza

pela transparência e comunica a todos os empregados suas mudanças, respeitando os prazos estipulados, quando presentes.

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO [GRI LA8]

A Política de Saúde e Segurança no Trabalho contempla tanto o aspecto assistencial ao empregado, por meio do Saúde CAIXA, quanto a abordagem preventiva, por meio dos diversos programas que compõem o Programa CAIXA de Qualidade de Vida e outros instrumentos, como:

- > Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).
- > Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).
- > Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).
- > Programa de Reabilitação Ocupacional (PRO).
- > Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat).

## OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À SEGURANÇA E À SAÚDE NO TRABALHO [GRI LA7]

UNIVERSO	EMPREGADOS	ABSENTEÍSMO	LAT			LTS	LCAIXA
	LEP	Geral	Doença	Típico	Percurso		
<b>TAXA DE ABSENTEÍSMO EM 2012</b>							
Feminino	44.889	2,97%	48,19%	7,83%	11,50%	4,70%	18,09%
Masculino	53.228	2,20%	48,77%	10,51%	14,89%	4,94%	19,31%

Obs.:

1. LEP – Lotação Efetiva de Pessoal; LAT – Licença Acidente do Trabalho; LTS - Licença Tratamento de Saúde; LCAIXA – Licença CAIXA; Típico – acidentes decorrentes da característica da atividade profissional desempenhada pelo acidentado; Percurso – acidentes ocorridos no trajeto entre a residência e o local de trabalho do segurado, e vice-versa.

2. Para o cálculo de absenteísmo utilizado o total de dias corresponde à quantidade de dias em que cada empregado teve contrato vigente com a CAIXA no período, mesmo que tenha sido admitido após o início (01/01/2012), ou tenha se desligado antes do término (31/12/2012).

- Brigada Voluntária de Incêndio.
- Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho.
- Análise Ergonômica do Trabalho.
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

A CAIXA conta com a CIPA constituída exclusivamente por membros eleitos pelos empregados, conforme o ACT. Eles atuam como agentes multiplicadores dos programas de segurança e saúde no trabalho, orientando os colegas para a manutenção das condições adequadas de postos e ambientes de trabalho, visando à promoção da saúde e do bem-estar de todos: empregados, colaboradores, prestadores de serviço e clientes.

#### BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA [GRI LA8]

O Programa Qualidade de Vida CAIXA atua nas dimensões de saúde física, emocional, social e profissional dos empregados. Sob esse programa abrigam-se iniciativas voltadas para a valorização das pessoas, com

incentivo à adoção de um estilo de vida mais saudável.

A empresa acredita que um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo, além de impactar positivamente seus colaboradores, gera reflexos sobre suas famílias, suas comunidades e na sociedade como um todo. Daí o investimento constante do programa em ações como o custeio para tratamento contra o tabagismo, educação e orientação nutricional, ginástica laboral, campanhas de vacinação antigripe e promoção da saúde.

Com objetivo de acompanhar a qualidade do Plano Saúde CAIXA e de colher subsídios para o aperfeiçoamento de sua gestão e seus benefícios – em conformidade com as normas e a legislação em vigor e sem alterar a estrutura e o formato de custeio do programa, definidos pelo ACT –, foi criado o Conselho de Usuários do Saúde CAIXA.

O conselho é composto por cinco participantes titulares (e respectivos suplentes) indicados pela CAIXA, mais outros cinco participantes titulares (e respectivos suplentes) eleitos por empregados ativos ou aposentados,

ambos participantes titulares no Saúde CAIXA. Suas principais atividades são analisar o desempenho financeiro do plano; examinar suas contas, sugerindo alterações no formato de custeio sempre que necessário; propor aperfeiçoamentos, inclusão ou exclusão de coberturas; prestar esclarecimentos aos usuários; avaliar os serviços prestados; discutir e propor soluções para problemas relatados por usuários; e sugerir políticas e programas de saúde compatíveis com os recursos disponíveis do Saúde CAIXA.

#### Clima organizacional

A CAIXA assumiu com os empregados e a sociedade o compromisso de fazer a gestão de seu ambiente de trabalho. Para tanto, mantém canal direto de diálogo com os empregados: a pesquisa de clima, realizada a cada dois anos (a próxima acontecerá em 2013). Todas as ações estratégicas corporativas levam em consideração os relatos e as manifestações dos empregados. Na CAIXA, a gestão do clima se baseia nas seguintes premissas:

- O diagnóstico de clima organizacional subsidia o planejamento estratégico da empresa e por ele é influenciado.

- > A gestão do clima deve ser conduzida pelas áreas estratégicas e permear todos os níveis hierárquicos da empresa.
- > O gestor é o responsável pela gestão do clima da unidade em parceria com a equipe, visando à construção e à manutenção diária de um ambiente de trabalho harmonioso.
- > O clima organizacional deve ser medido por instrumento definido pela CAIXA, de forma sistemática e periódica.

Buscando atender a essas premissas, em 2012 a CAIXA lançou a Cartilha de Convivência Harmônica, composta com a participação dos empregados, que registraram na WikiCAIXA suas opiniões sobre as ações do dia a dia que contribuem para tornar mais agradáveis as relações interpessoais no trabalho.

Organizada em cinco tópicos – cuidado pessoal; organização do espaço, do tempo de trabalho e da agenda; educação no tratamento das pessoas; comportamento nas redes sociais; e estar bem consigo mesmo –, a cartilha foi idealizada a partir de demandas recebidas pela Comissão de Ética da CAIXA. Seu conteúdo examina conflitos que podem ser evitados quando todos têm conhecimento dos comportamentos que não comprometem a harmonia no ambiente de trabalho e os adotam.

Mais antigo, criado em 2002, o Canal de Relacionamento Interno – acessível pela intranet – é um meio imparcial para que o empregado expresse à empresa suas reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Visa fomentar o modelo de gestão participativa, permitindo amplo diálogo entre os empregados e a CAIXA, promovendo a boa convivência entre

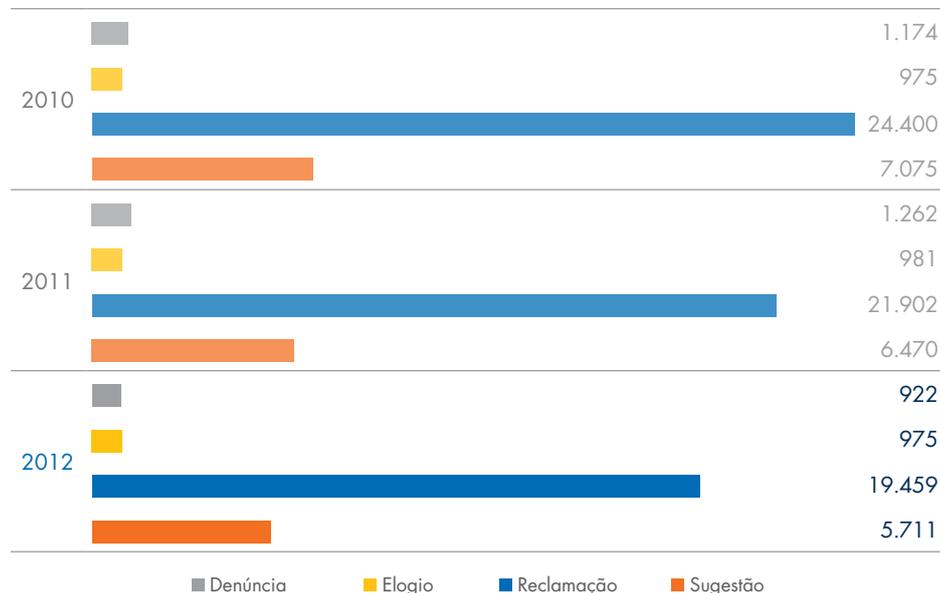
interesses diversos e nem sempre congruentes: cada parte pode expressar seus anseios e percepções acerca de atividades, processos, produtos, rotinas, serviços e cotidiano da empresa. Em 2012, o Canal de Relacionamento Interno registrou 27.067 manifestações dos empregados, 72% delas inseridas na categoria reclamações.

### Portal do Empregado

Implantado em setembro de 2011 na intranet CAIXA, o Portal do Empregado é o canal de acesso organizado de informações sobre gestão de pessoas. O portal centraliza e disponibiliza conteúdos anteriormente hospedados em várias abas e páginas da intranet CAIXA. Ele está organizado em cinco ambientes: “Trajetória Profissional”, “Conhecimento”, “Equipes”, “Qualidade de Vida” e “Responsabilidade Social Empresarial”.

## EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PARA O CANAL DE RELACIONAMENTO INTERNO DA CAIXA

### OCORRÊNCIAS POR NATUREZA



The background is a solid blue color. Overlaid on this are several white geometric lines that form various shapes, including triangles and polygons, some of which are partially cut off by the edges of the page. These lines create a modern, architectural feel.

RELACIONAMENTO  
COM O  
**PÚBLICO**  
**EXTERNO**



CAIXA  
Ayuda para más que los bancos

CAIXA  
FRANQUIAS  
Soluciones financieras para el gestión de sus negocios

CAIXA



Desde 2012, está em vigor a Política CAIXA de Gestão de Clientes, criada para orientar o aprimoramento da prestação de serviços

**D**ada a natureza de sua missão de atuar como instituição financeira e agente de políticas públicas, presente em todo o país, a CAIXA mantém uma ampla cadeia de relacionamentos externos, o que inclui envolvimento com milhões de clientes, beneficiários de programas sociais e de transferência de renda, entidades governamentais, fornecedores, instituições da sociedade e organizações setoriais.

O Código de Ética é o instrumento orientador das relações da CAIXA com os diversos públicos – incluindo os colaboradores. Ética, respeito, honestidade, compromisso, transparência e responsabilidade são os valores que presidem essa interação.

O vasto arco de relações e as responsabilidades derivadas da missão institucional fazem com que a CAIXA contribua de forma significativa para o desenvolvimento do país. Decorre dessa condição, por exemplo, a participação no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), nos financiamentos habitacionais, nas grandes obras de saneamento e infraestrutura, na oferta de produtos e serviços financeiros e no pagamento e/ou na operacionalização de programas sociais e de transferência de renda.

#### RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES [GRI PR5]

A CAIXA encerrou 2012 com 65,2 milhões de pessoas físicas e jurídicas em sua carteira de clientes, numa evolução de 12% em relação a

2011. No total, a empresa atingiu 22,6 milhões de contas, o que representou um aumento de 19% na comparação com o ano anterior. Os clientes e cidadãos que utilizam os serviços da CAIXA dispõem de uma rede com cerca de 62 mil pontos de atendimento físicos (*saiba mais no capítulo Perfil da CAIXA*).

Desde junho de 2012, está em vigor a Política CAIXA de Gestão de Clientes, instrumento importante para orientar o aprimoramento da prestação de serviços mesmo diante da pressão imposta pela velocidade e magnitude do crescimento da clientela. A política estabelece uma série de princípios e diretrizes para pausar o relacionamento da organização com esse público. Veja a seguir os principais itens da política:

## POLÍTICA CAIXA DE GESTÃO DE CLIENTES

- > As relações estabelecidas pela CAIXA são orientadas pela ética, com observância aos valores respeito, honestidade, compromisso, transparência, simplicidade e responsabilidade.
- > O relacionamento entre a CAIXA e seus clientes busca a redução das desigualdades sociais e o fortalecimento da cidadania.
- > A diversidade e as características regionais de tratamento e consumo são respeitadas no atendimento aos clientes.
- > A opinião dos clientes é reconhecida na busca de criação de valor para eles.
- > A CAIXA prima por um atendimento de qualidade, inclusive com a adoção de medidas para reduzir o tempo de espera e cumprir os prazos estabelecidos.
- > A CAIXA atende à sociedade brasileira com cortesia, agilidade e eficiência, fornecendo informações, produtos, serviços e instalações adequados às necessidades do cliente.
- > A comunicação com o cliente é clara, objetiva e possibilita o entendimento das condições e regras dos produtos e serviços prestados.

> A CAIXA oferece diversas opções de atendimento e canais adequados à comodidade e conveniência do cliente, presta orientações, assegura a opção de escolha pelo canal e tipo de atendimento mais adequado às suas necessidades.

> A CAIXA facilita a comunicação com o cliente, disponibilizando a ele vários canais de acesso.

## REDE PRÓPRIA E REDE PARCEIRA

TIPO	QUANTIDADE	
	2011	2012
<b>REDE CAIXA - Canais próprios e parceiros</b>		
Agências	2.309	2.850*
Postos de Atendimento Bancário (PAB)	567	658
Unidades móveis	16	19**
Salas de autoatendimento	2.876	3.458
Postos de Atendimento Eletrônico (PAE)	1.913	2.273
Correspondentes lotéricos	11.273	12.443
CAIXA Aqui	25.560	21.168***
<b>TOTAL</b>	<b>44.514</b>	<b>42.869</b>
<b>REDE CAIXA – Canais compartilhados</b>		
Rede Banco 24 Horas	15.524	12.044
Equipamentos compartilhados com o Banco do Brasil	3.958	5.376
<b>TOTAL</b>	<b>19.482</b>	<b>17.420</b>

\*Do total, 479 operam o penhor      \*\*Operadas em caminhões e em uma agência-barco  
 \*\*\* Do total, 7.550 são transacionais e 13.168, somente negociais

> O atendimento de qualidade ao cliente é dever de todos os colaboradores da CAIXA, aí incluídos os empregados, e prestadores de serviços das empresas contratadas e dos canais parceiros.

> A CAIXA reconhece os clientes em seu ciclo de relacionamento.

> A CAIXA prioriza a construção de relacionamentos de longo prazo com seus clientes.

> A experiência do cliente é valorizada em todas as suas interações com a personalização nos relacionamentos.

> A CAIXA está presente em todo território nacional.

> A CAIXA adota a sustentabilidade no desenvolvimento, na expansão e nas ações de inovação em todos os pontos de interação.



## META PARA 2013

- REALIZAR PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE TRIMESTRALMENTE

*A empresa dispõe de diversos canais voltados à manifestação dos clientes, dos empregados e da sociedade*

### SAC E OUVIDORIA [GRI 4.4, PR5]

A CAIXA mantém à disposição dos clientes, empregados e da sociedade canais por meio dos quais é possível manifestar-se para a apresentação de sugestões, reclamações, pedidos de informação, elogios e denúncias.

O mais tradicional deles, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC, 0800 726 0101), registrou em 2012 36 milhões de atendimentos, dos quais 14 milhões referiam-se a programas de governo. O SAC opera de acordo com o Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta, entre outros aspectos, o tempo máximo de espera e o retorno em até cinco dias úteis para os casos de reclamações.

Em 2012, um novo canal, o Atendimento CAIXA ao Cidadão (0800 726 0207), foi inaugurado para atender às demandas específicas

de programas pagos/operados pela CAIXA, como PIS, Seguro-Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de Informação ao Cidadão.

Voltado a um público mais amplo, os canais Ouvidoria e Fale Conosco disponibilizam no *site* da CAIXA formulário eletrônico para registro de ocorrências que são imediatamente encaminhadas para as áreas responsáveis por seu tratamento. Manifestações de empregados seguem para a área interna de gestão de pessoas. Elogios, sugestões e reclamações em primeira instância vão para a área de Telesserviços; denúncias e reclamações de clientes em segunda instância ficam sob gestão da Ouvidoria.

Em 2012 a Ouvidoria da CAIXA completou dez anos de existência, tendo sido iniciativa pioneira entre

as instituições financeiras do país. Ao longo desse período, somou 1,4 milhão de registros, os quais subsidiaram a melhoria contínua de produtos e serviços, sistemas operacionais e tecnológicos e até mesmo de aspectos da cultura organizacional.

Seu desempenho mereceu uma série de reconhecimentos em 2012, como o Prêmio Ouvidorias Brasil, o Prêmio Top 3 Ouvidorias Brasil e o Prêmio Innovare – este último, pelo projeto desenvolvido com a rede de agências e a Diretoria Jurídica da CAIXA para atuar na conciliação com seus clientes, de modo a buscar soluções alternativas ao processo judicial em casos de danos materiais e morais ocasionados por erros ou falhas em produtos, serviços ou sistemas da empresa.

O aumento de ocorrências relacionados a órgãos como o Banco Central e o Procon tem relação com a própria expansão da base de clientes da CAIXA em 2012 e a expansão da infraestrutura de atendimento ao consumidor nos estados e municípios. Além disso, até 2011, as unidades do Procon formalizavam queixas apenas na presença do consumidor. Com a mudança na sistemática, que possibilita o registro de manifestações por meio de canais como telefone, telefone celular, internet e vídeo, os casos registrados naturalmente aumentaram.

Em atendimento à Lei nº 12.527/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados com o objetivo de garantir o acesso a informações públicas, a CAIXA disponibilizou página exclusiva em seu site na internet por meio do formulário eletrônico Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Em 2012, a empresa atendeu a quase duas mil solicitações de acesso a informações, colocando-se entre os órgãos do governo que mais foram demandados.

**PESQUISAS DE SATISFAÇÃO [GRI PR5]**

A CAIXA realiza periodicamente pesquisas por amostragem, para avaliar a satisfação dos clientes em relação aos atendimentos oferecidos pela empresa. Em 2012, no entanto, as sondagens realizadas pela empresa tiveram como foco os produtos, e não a satisfação – os estudos nesse sentido devem ser retomados em 2013, com periodicidade trimestral.

**ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA [GRI FS14]**

A CAIXA atua efetivamente na adaptação da infraestrutura e dos serviços para proporcionar acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Em 2012, a empresa concluiu o trabalho visando ao pleno atendimento do Termo de Ajuste de Conduta (TAC) firmado em 2008 com o Ministério Público Federal – as exceções ficam por conta das unidades físicas em processo de mudança de endereço, bem como aquelas instaladas em prédios tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). O desafio é compatibilizar a preservação do patrimônio com as intervenções necessárias para garantir a mobilidade e acessibilidade.

Quanto à acessibilidade a serviços, a CAIXA capacita desde 2005 empregados na Linguagem Brasileira de Sinais (Libras). Em 2012, a prioridade foi a capacitação e a atualização da equipe de instrutores formada por empregados da CAIXA.

Para pessoas com deficiência auditiva, a CAIXA oferece pelo número 0800 726 2492 um serviço de esclarecimento de dúvidas sobre produtos e serviços, suporte tecnológico, informações, reclamações, sugestões e elogios, com atendimento ininterrupto 24 horas por dia. O canal de comunicação opera com a tecnologia TDD, que possibilita a troca de mensagem digitadas em teclado.

Em 2012 a Ouvidoria da CAIXA registrou 45.050 ocorrências, assim discriminadas:

**OCORRÊNCIAS REGISTRADAS PELA OUVIDORIA DA CAIXA**

NATUREZA	TOTAL 2011	TOTAL 2012	VARIAÇÃO
Denúncia	3.459	2.649	-23,41%
Elogio	8.806	9.258	5,13%
Reclamação	27.655	35.668	28,97%

**REGISTROS DE OCORRÊNCIAS NO PROCON E BANCO CENTRAL**

ORIGEM	TOTAL 2011	TOTAL 2012	VARIAÇÃO
Banco Central	9.346	12.731	36,21%
Procon	11.063	12.236	10,60%

*A CAIXA tem atuado para adaptar toda sua infraestrutura de atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida*



Por sua vez, as pessoas com deficiência visual contam desde 2009 com uma série de produtos e serviços adaptados, como emissão de

extratos em Braille isentos de tarifas e entregues em domicílio e cartões de crédito e débito com letras ampliadas ou informações em Braille.

Desde 2010, o Internet Banking está adaptado para esse público, permitindo o acesso a todos os produtos e serviços. Em todas as agências e postos de atendimento bancário (PAB), há pelo menos um equipamento acessível: um *software* chamado Texto Fala converte arquivos de texto em arquivos de som, dando autonomia para o deficiente visual realizar várias operações bancárias.

**PROJETO E-CAIXA [GRI PR5]**

Em congruência com sua visão de futuro de estar entre os três maiores bancos brasileiros até 2022, mantendo a liderança como agente de políticas públicas, e de atender aos objetivos empresariais, a CAIXA tem implementado novos recursos tecnológicos para sua rede de telecomunicações, de modo a permitir a expansão dos canais e viabilizar novos serviços aos clientes internos e externos.

As iniciativas estão organizadas no âmbito do Projeto e-CAIXA, que tem como frentes de atuação os canais de atendimento, os telesserviços, os serviços internos e externos, as redes de dados e os sistemas de telefonia.

**CAIXA INTERNACIONAL [GRI PR5]**

Por meio de seus escritórios de representação em Nova Jersey, Tóquio e Caracas, em 2012 a CAIXA estreitou seu relacionamento com países das Américas, Europa, Ásia e África, firmando projetos de Cooperação Técnica Internacional (CTI) com diversos organismos internacionais. Tais acordos envolvem desde o envio e a recepção de missões técnicas até parcerias bancárias com vistas à operacionalização do programa de remessas de valores do exterior para o Brasil e vice-versa.

Exemplo é o convênio que a CAIXA e o Ministério das Relações Exteriores



celebraram em 2010 para que os consulados brasileiros disponibilizem o serviço de solicitação de saque de conta inativa do FGTS para brasileiros que vivem no exterior. Em 2011, o convênio estendeu a possibilidade de saque para dez consulados brasileiros nos Estados Unidos.

Em 2012, o serviço passou a beneficiar também brasileiros residentes na Europa, por meio dos consulados-gerais do Brasil em Bruxelas, Paris, Londres, Roterdã e Dublin. A previsão é que a iniciativa seja ampliada em 2013 para Portugal, Espanha, Alemanha, Itália, Suíça e Áustria.

A CAIXA é um dos principais parceiros do governo federal na prestação de CTI nas áreas de desenvolvimento urbano, programas sociais e tecnologia bancária. Além de gerir projetos em CTI, a CAIXA recebeu em 2012 missões governamentais do Suriname, Etiópia, África do Sul, Arábia Saudita, Zâmbia, Colômbia, Uruguai, Tanzânia e Turquia,

interessadas em conhecer o Programa Minha Casa, Minha Vida, o modelo de Correspondentes CAIXA Aqui e o Programa Bolsa Família.

As parcerias internacionais da CAIXA incluem um memorando de entendimento firmado com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) durante a Conferência Rio+20, em junho de 2012, com o objetivo de oferecer cooperação em diversas áreas de interesse: crédito imobiliário, assistência técnica a municípios, bancarização, microcrédito, revitalização de centros urbanos históricos, programas sociais e ajuda a países vizinhos do Brasil.

Nos últimos meses de 2012, outros dois acordos internacionais foram assinados. Em novembro, CAIXA e Banco da Venezuela estabeleceram parceria no intuito de trocar conhecimentos com vistas ao desenvolvimento mútuo de seus colaboradores. No mês seguinte, a empresa firmou com a Corporação Andina de Fomento

(CAF) um compromisso para compartilhar aprendizados e experiências nas áreas de desenvolvimento urbano, integração fronteiriça, microfinanças e apoio às micros e às pequenas empresas, mediante a execução de projetos na América Latina.

### Mercado internacional de capitais

Alinhada à estratégia de expansão da sua base de clientes e negócios, e ampliando ainda mais suas fontes de *funding*, a CAIXA inaugurou participação no mercado internacional de capitais em 2012. A operação colocou a empresa no seleto grupo de entidades financeiras brasileiras com ofertas superiores a US\$ 1 bilhão (*saiba mais na página <http://www.caixa.gov.br/caixainternacional/>*).

### LINHAS DE NEGÓCIOS [GRI FS6]

A CAIXA trabalha com linhas de negócios compatíveis com as necessidades específicas de diversos públicos de pessoas jurídicas, de variados segmentos econômicos e conforme as particularidades de cada região onde atua. As linhas de negócios pessoa jurídica da CAIXA abrangem as seguintes categorias: Média e Grande Empresa (MGE) e Micro e Pequena Empresa (MPE), Operações Internacionais e Governo e Judiciário.

Qualquer cliente pessoa jurídica tomador de crédito superior a R\$ 10 milhões é submetido à análise ambiental de suas atividades, uma vez que a sustentabilidade constitui um dos princípios da política de gerenciamento de riscos da CAIXA.

### Micro e Pequena Empresa

Considerando a carteira de produtos para o segmento MPE com faturamento de até R\$ 15 milhões, a CAIXA alcançou em 2012 receitas de R\$ 29,7 bilhões, montante 99% maior do que o de 2011.

## META PARA 2013

- AMPLIAR O ATENDIMENTO DO FGTS EM 13 POSTOS CONSULARES

*A CAIXA atua como agente operador dos recursos dos trabalhadores que são administrados pelo FGTS*



## CONTRATAÇÕES REALIZADAS PARA O SEGMENTO MPE (2012)

ATIVIDADE/SETOR	TOTAL DE CONTRATOS	SALDO (EM R\$)	%
Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura	1.174	59.745.123,07	0,201%
Indústrias extrativas	1.094	78.987.812,89	0,266%
Indústrias de transformação	111.164	4.293.721.780,00	14,453%
Eletricidade e gás	20	818.023.719,40	2,754%
Água, esgoto, atividades de gestão de resíduos e descontaminação	1.734	213.806.462,80	0,720%
Construção	28.705	1.474.706.484,00	4,964%
Comércio, reparação de veículos automotores e motocicletas	517.405	13.703.221.693,00	46,127%
Transporte, armazenagem e correio	26.466	1.063.846.222,00	3,581%
Alojamento e alimentação	54.097	1.298.479.116,00	4,371%
Informação e comunicação	12.701	414.240.253,60	1,394%
Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados	3.210	139.760.193,10	0,470%
Atividades imobiliárias	5.943	265.549.566,90	0,894%
Atividades profissionais, científicas e técnicas	23.809	723.992.229,10	2,437%
Atividades administrativas e serviços complementares	44.261	1.444.597.454,00	4,863%
Administração pública, defesa e seguridade social	33	340.803.293,00	1,147%
Educação	14.033	442.410.333,10	1,489%
Saúde humana e serviços sociais	12.014	2.101.203.270,00	7,073%
Artes, cultura, esporte e recreação	6.438	181.596.401,60	0,611%
Outras atividades de serviços	25.415	498.740.555,90	1,679%
Serviços domésticos	17	215.415,41	0,001%
Organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais	11	929.795,19	0,003%
Diversos	2373	149.073.420,70	0,502%
<b>TOTAL</b>	<b>892.117</b>	<b>29.707.650.594,00</b>	<b>100%</b>



As agências instaladas em todo o país são a linha de frente do atendimento da CAIXA à sociedade brasileira

### Média e Grande Empresa

A carteira de produtos para o segmento de MGE fechou 2012 com saldo de R\$ 34,4 bilhões num total de 8.764 contratos.

#### CONTRATAÇÕES POR REGIÃO PARA O SEGMENTO MPE (2012)

REGIÃO	TOTAL DE CONTRATOS	SALDO (EM R\$)	%
Centro-Oeste	65.272	2.214.302.716,27	7,45%
Nordeste	137.479	4.817.213.413,79	16,22%
Norte	31.775	1.113.430.882,19	3,75%
Sudeste	413.881	14.457.972.754,36	48,67%
Sul	243.710	7.104.730.826,98	23,92%
<b>TOTAL</b>	<b>892.117</b>	<b>29.707.650.593,59</b>	<b>100%</b>

#### CONTRATAÇÕES POR REGIÃO PARA O SEGMENTO MGE (2012)

REGIÃO	TOTAL DE CONTRATOS	SALDO (EM R\$)
Centro-Oeste	603	862.905.802,84
Nordeste	1.702	1.503.644.127,21
Norte	399	210.583.080,03
Sudeste	3.694	30.086.923.712,13
Sul	2.366	1.765.463.481,83
<b>TOTAL</b>	<b>8.764</b>	<b>34.429.520.204,04</b>

## VOLUME DE OPERAÇÕES INTERNACIONAIS (2012)

REGIÃO	ACC/ACE* - MPE		ACC/ACE - MGE	
	Total	Valor (em R\$)	Total	Valor (em R\$)
Centro-Oeste	0	0	3	4.311.110,00
Nordeste	1	202.000,00	0	0
Sudeste	16	2.516.130,40	3	12.454.600,00
Sul	8	1.134.253,06	12	25.370.194,98
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>3.852.383,46</b>	<b>18</b>	<b>42.135.904,98</b>

\* ACC: Adiantamento sobre Contrato de Câmbio  
 ACE: Adiantamento sobre Cambiais Entregues  
 MPE: Micros e Pequenas Empresas  
 MGE: Médias e Grandes Empresas

## Operações Internacionais

No segundo semestre de 2012, foi lançado o produto Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC)/ Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE). O maior volume de operações das micros e pequenas empresas exportadoras foi registrado na região Sudeste. Já no segmento de médias e grandes empresas exportadoras, a maior movimentação se deu na região Sul. Tais operações totalizaram R\$ 45,9 milhões.

Financiamento com recursos do Programa de Integração Social (PIS) destinado exclusivamente para micros e pequenas empresas exportadoras, o GiroCAIXA PIS Exportação registrou R\$ 2,3 milhões em contratações, com maior número por empresas das regiões Sul e Sudeste.



## GIROCAIXA PIS EXPORTAÇÃO (MPE - 2012)

REGIÃO	TOTAL	VALOR (EM R\$)
SUDESTE	22	1.090.882,25
SUL	29	1.425.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>2.515.882,25</b>

Como parte de suas responsabilidades institucionais, a CAIXA atua na execução de diversas atividades relacionadas ao desenvolvimento de programas governamentais

### PORTAL JUDICIAL

Em 2012, a CAIXA disponibilizou em seu *site* o Novo Portal Judicial, com o objetivo de auxiliar tribunais, magistrados, servidores e grandes empresas no gerenciamento de informações de contas de depósitos judiciais. O serviço agrega importante diferencial competitivo, pelo fato de a CAIXA ser a única instituição financeira autorizada a custodiar os depósitos judiciais de qualquer esfera da Justiça – federal, trabalhista ou estadual. Além disso, a instituição atua com exclusividade nos pagamentos dos alvarás de depósitos recursais (FGTS).

### RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO [GRI 4.4, EC9]

A CAIXA integra o Sistema de Acompanhamento Legislativo (SIAL), instituído no âmbito da Administração Pública Federal. Nesse sentido, tem o dever de atender às necessidades de assessoramento e informação do presidente da República e dos dirigentes de órgãos governamentais quanto a atividades do Congresso Nacional sobre temas de interesse do Poder Executivo.

Quaisquer proposições legislativas apresentadas à Câmara dos Deputados ou ao Senado Federal que tenham relação com a CAIXA são submetidas à análise técnica da empresa. O parecer resultante dessa avaliação segue para os dirigentes da instituição (Presidência, Vice-Presidências, Conselho Diretor, Diretorias Executivas, Diretoria Jurídica), que se manifestam sobre o assunto por meio de ofício ao Ministério da Fazenda, o qual atua junto ao Legislativo. Tal mecanismo possibilita que a empresa expresse seu ponto de vista quanto a diferentes matérias que tramitam nas casas legislativas, ressaltando seus valores corporativos e seu posicionamento perante a sociedade.

A interação institucional com os poderes constituídos é imposição corporativa de quem atua como agente de

programas de maior alcance socioeconômico. A CAIXA, afinal, está presente como braço operacional de políticas públicas da magnitude, por exemplo, do Programa Bolsa Família, que em 2012 passou a ser integrado por mais um programa de inclusão: o Brasil Carinhoso, lançado pela Presidência da República em maio.

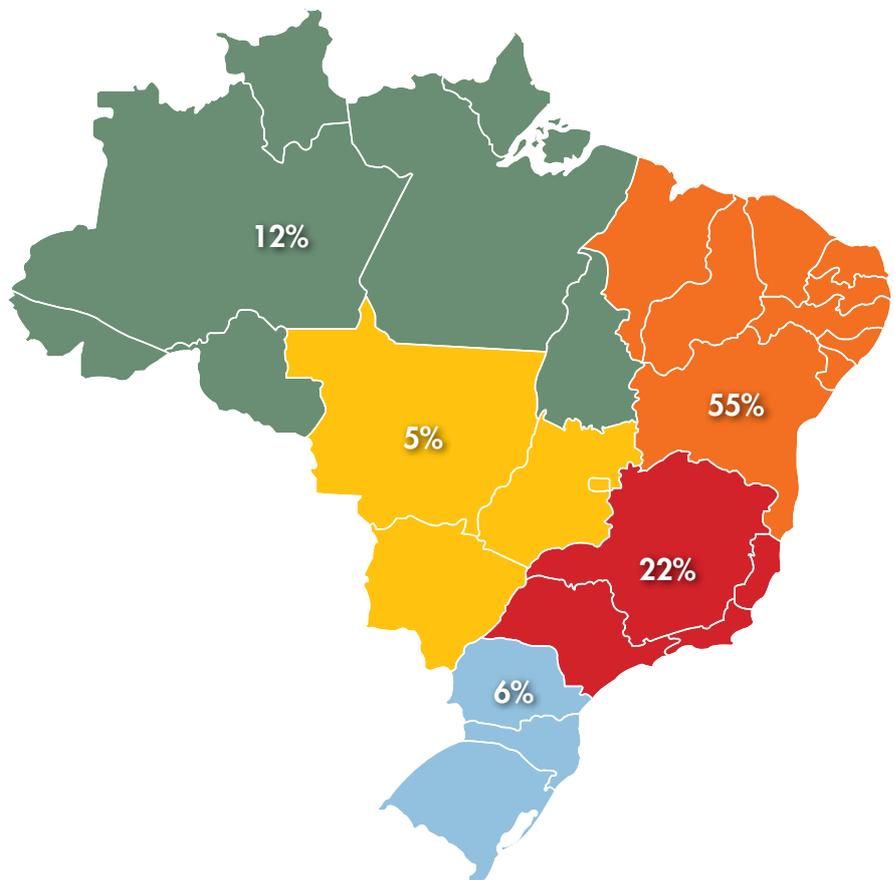
### Transferência de renda

Destinados à emancipação financeira e à erradicação da pobreza da população em situação de vulnerabilidade social, os programas federais de transferência de renda distribuíram 167,3 milhões de benefícios, que somaram R\$ 21,6 bilhões em 2012 – R\$ 4 bilhões a mais em relação a 2011. Somente o Programa Bolsa Família pagou 156,7

milhões de benefícios, totalizando R\$ 20,3 bilhões, 21,7% a mais do que em 2011. Em 2012, das famílias cadastradas, cerca de 3 milhões receberam o benefício por meio de crédito em conta na CAIXA, tornando o movimento de inclusão bancária sincrônico com a distribuição de renda.

A bordo do Programa Bolsa Família – e dentro da estratégia da ação Brasil Carinhoso –, a CAIXA também passou a pagar o Benefício para Superação da Pobreza. Até o fim do ano, 16 milhões de benefícios foram disponibilizados, no valor de R\$ 1,3 bilhão. Outros programas de transferência de renda, a maioria estaduais, tiveram a CAIXA como agente operacional, movimentando R\$ 483 milhões.

### DISTRIBUIÇÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA POR REGIÃO



O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) atingiu a marca de 30 milhões de famílias, 11% a mais do que em 2011. Ele reúne dados e informações de identificação de todas as unidades familiares de baixa renda do país: para participar dos programas sociais como os operados pela CAIXA, é preciso se cadastrar previamente. Hoje, 5.517 municípios brasileiros fazem uso exclusivo do CadÚnico para gerir as informações das famílias inscritas.

Com o objetivo de viabilizar o pagamento de novos programas do governo federal, a CAIXA criou cartões específicos para beneficiários de iniciativas como o Programa Auxílio Emergencial Financeiro, o Programa Bolsa Verde e o Programa Fomento – além do cartão do Programa Chapéu de Palha Estiagem, ação do governo de Pernambuco destinada ao atendimento das famílias residentes em municípios em situação de emergência por conta da seca.

### INSS

Em 2012, a CAIXA atendeu a mais de 5 milhões de beneficiários do INSS, totalizando 59,3 milhões de pagamentos de parcelas e movimentando cerca de 52,4 bilhões.

### Saneamento e Infraestrutura

[GRI FS1, FS2, FS7, FS15]

A experiência, tradição e segurança da CAIXA no financiamento de obras de saneamento e infraestrutura consolidou sua atuação de parceira do Estado brasileiro. Cumpre ressaltar que tal tarefa é cumprida em consonância com as políticas da empresa para o meio ambiente, a responsabilidade social empresarial e o crédito, entre outras.

Em 2012, foram contratados R\$ 35,4 bilhões (R\$ 30,7 bilhões em infraestrutura, R\$ 4,7 bilhões em saneamento), evolução de 67,5% em relação a

2011. O saldo das operações de financiamento nesses setores teve crescimento de 37,4%, alcançando R\$ 23,9 bilhões.

Em setembro, a CAIXA lançou o Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINASA), voltado a tomadores do setor público e privado. Essa linha tem como objetivo simplificar e ampliar a concessão de crédito para projetos de saneamento ambiental, energia, transporte e logística. Até o final de 2012, foram contratados R\$ 1,9 bilhão. Para o segmento de energia, contrataram-se 18 operações em 2012, totalizando R\$ 12,7 bilhões em financiamentos.

### Habitação

Principal agente de financiamento habitacional no Brasil, a CAIXA apresentou saldo de R\$ 205,8 bilhões na carteira imobiliária, aumento de 34,6% comparado com 2011. A empresa estabeleceu novo recorde de contratação imobiliária, que alcançou R\$ 106,7 bilhões, crescimento de 33,3%. Desse total, R\$ 46,7 bilhões foram realizados com recursos da poupança e R\$ 38,7 bilhões por linhas que utilizam o FGTS. Além disso, foram aplicados R\$ 21,3 bilhões pelo Fundo de Arrendamento Residencial (FAR) e demais fontes (*Saiba mais sobre habitação no site [www.caixa.gov.br/habitacao/index.asp](http://www.caixa.gov.br/habitacao/index.asp)*).

Como administradora do Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS), a CAIXA efetuou a novação de aproximadamente 3 mil contratos, totalizando R\$ 600 milhões. O FCVS assume parte do saldo devedor remanescente ao término do prazo do financiamento habitacional ou na liquidação antecipada da dívida, na forma da legislação. Sua responsabilidade estimada é de R\$ 80 bilhões para 1,3 milhão de contratos. Em 2012,

o FCVS Garantia beneficiou 6.800 brasileiros por meio da quitação de seus financiamentos em decorrência de morte ou invalidez permanente e/ou pelas reparações físicas nos imóveis financiados, no valor de R\$ 49,1 milhões.

No mesmo período, 957 mil pessoas tiveram seus contratos de financiamento habitacional do Programa Minha Casa Minha Vida, no valor de R\$ 61 bilhões, cobertos pelo Fundo Garantidor de Habitação Popular (FGHab). Em 2012, o FGHab beneficiou 1.300 famílias com a concessão da garantia para os riscos de morte, invalidez permanente e danos físicos ao imóvel, no total de R\$ 39 milhões.

### Minha Casa Minha Vida

[GRI FS1, FS7]

Lançado em 2009 pelo governo federal, o programa Minha Casa Minha Vida facilita a aquisição de residências por famílias de três faixas de renda mensal: até R\$ 1.600,00; entre R\$ 1.601,00 e R\$ 3.275,00; e entre R\$ 3.275,00 e R\$ 5 mil. A primeira faixa contempla também o Programa Nacional de Habitação Rural para famílias com renda familiar bruta anual de até R\$ 15 mil.

Desde o lançamento do programa, a CAIXA contratou 2,1 milhões de novas moradias, num total de R\$ 134,5 bilhões. Foram entregues mais de 1 milhão de unidades, beneficiando 4,1 milhões de pessoas com melhoria na qualidade de vida, inclusão social e fortalecimento da cidadania. Até o final de 2014, o programa prevê atender a 3,4 milhões de famílias. Das unidades residenciais previstas, 2 milhões terão como destino o público da faixa mais baixa de rendimentos (até R\$ 1.600,00). Os demais 1,4 milhão de residências terão como foco famílias com renda de até R\$ 5 mil.

Conforme a localização, os recursos utilizados e a fase do programa, os projetos residenciais do Programa Minha Casa Minha Vida têm de se submeter a condicionantes socioambientais. Alguns exemplos:

- > Existência de sistemas de aquecimento solar.
- > Inclusão de adaptações de uso para unidades habitacionais com pelo menos uma pessoa com deficiência.
- > Inclusão de medidores individuais de energia elétrica, água e gás.
- > Previsão de plantio de mudas de árvores nos tratamentos paisagísticos dos projetos de casas térreas e de prédios com mais de um pavimento.
- > Manifestação do órgão ambiental para a contratação da proposta de empreendimentos.
- > Comprovação de uso de madeira legal no empreendimento.
- > Inclusão de itens de acessibilidade em 100% dos projetos de produção.

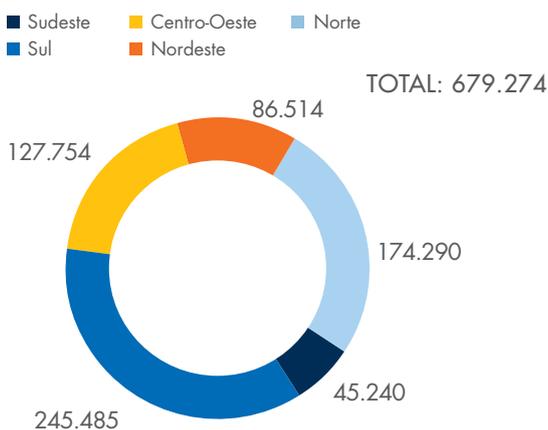
Além disso, o programa leva em consideração outros critérios como atendimento, em caráter prioritário, aos projetos voltados a áreas em situação de emergência ou em estado de calamidade pública. Da mesma forma, prioriza atendimento a famílias sem acesso a abastecimento de água, em conjunto com o Programa Cisternas, e a posseiros de boa fé ocupantes de terras particulares há mais de cinco anos. Também são prioritários os projetos que atendem à demanda habitacional gerada por crescimento demográfico significativo.

DESEMPENHO DO PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA

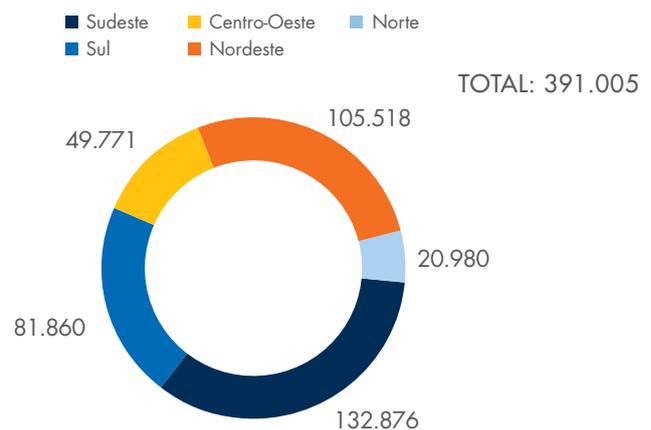
FAIXA DE RENDA	UNIDADES HABITACIONAIS CONTRATADAS		UNIDADES HABITACIONAIS ENTREGUES		VALOR TOTAL DE CONTRATAÇÕES (EM R\$)	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Faixa 1	98.523	310.306	106.037	150.969	4.818.428.502,82	16.081.888.530,37
Faixa 2	310.996	316.743	164.267	223.511	24.099.156.188,65	27.303.957.365,45
Faixa 3	37.084	52.225	8.198	16.525	3.206.434.327,74	5.059.010.383,09
<b>TOTAL</b>	<b>446.603</b>	<b>679.274</b>	<b>278.502</b>	<b>391.005</b>	<b>32.124.019.019,21</b>	<b>48.444.856.278,91</b>

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS UNIDADES HABITACIONAIS CONTRATADAS

UNIDADES HABITACIONAIS CONTRATADAS EM 2012



DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES ENTREGUES EM 2012, POR REGIÃO



## MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO [GRI FS6]

Abrir acesso ao crédito de forma simplificada, sem burocracia e com taxas justas e adequadas aos microempreendedores formais e informais. Essa é a proposta do Microcrédito Produtivo Orientado – Crescer, programa disponibilizado em todo o país com o apoio da rede de atendimento CAIXA.

Inovador, tal modelo de atendimento tem como protagonistas os jovens aprendizes da CAIXA. Em geral residentes em comunidades desassistidas, esses aprendizes atuam como agentes de crédito em suas comunidades, sob a supervisão de um empregado do banco.

A metodologia dessa iniciativa exige que o empreendedor seja atendido no próprio local de trabalho, onde recebe visitas e a orientação de seu agente durante toda a vigência do contrato.

Cerca de 60% dos beneficiados pelo Crescer atuam no mercado informal. Em 2012, os empreendedores individuais somaram 34% e as microempresas, 6%. Em relação ao gênero, há prevalência feminina

entre os tomadores de microcrédito: 58%, contra 42% do público masculino.

A CAIXA foi o primeiro banco do país a implementar o Arco Ocupacional Bancário, elaborado pelo Ministério do Trabalho e Emprego com o objetivo de qualificar jovens e aumentar suas possibilidades de inserção no mercado de trabalho, seja como assalariados ou autônomos, seja por meio da economia solidária.

Nesse sentido, o Microcrédito Produtivo Orientado – Crescer abre excelentes oportunidades para o desenvolvimento dos jovens aprendizes, que são treinados por instrutores da CAIXA e desafiados a desempenhar atividades como prospecção de clientes nas agências e nas comunidades onde vivem, serviços administrativos voltados ao microcrédito, visitas a clientes para levantamento socioeconômico e acompanhamento da aplicação do crédito concedido. Somente no Rio de Janeiro, a CAIXA contratou mais de 100 jovens para atuar no programa, a fim de promover o desenvolvimento sustentável de comunidades desassistidas da capital fluminense.

### CONTRATAÇÕES DO PROGRAMA MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO – CRESCER (2012)

TIPO	QUANTIDADE DE CONTRATOS	VALOR DOS CONTRATOS
Pessoa física	11.268	R\$ 323.279 milhões
Pessoa jurídica	35.988	R\$ 175.011 milhões
<b>TOTAL</b>	<b>47.266</b>	<b>R\$ 498.290 milhões</b>

### CRÉDITO CONCEDIDO PELO PROGRAMA CRESCER (EM R\$), 2012

TIPO	PRODUTO	VALOR (R\$)
Pessoa física	Capital de giro	2.880.161,32
	Investimento	403.410,96
Pessoa jurídica	Capital de giro	983.549,50
	Investimento	766.564,32
<b>TOTAL</b>		<b>5.033.686,10</b>

**FGTS**

O zelo na gestão e operacionalização dos recursos do FGTS é essencial para que a CAIXA alcance melhores resultados para todas as partes interessadas, com reflexos positivos para a sociedade como um todo. Criado pela Lei nº 5.107/1966, com o objetivo de garantir uma poupança ao trabalhador demitido sem justa causa, tornou-se uma importante fonte de financiamento dos setores de habitação, saneamento e infraestrutura.

Gerido e administrado por um Conselho Curador representativo de trabalhadores, criado pela Lei 8.036/90, empregadores e governo federal, tem a CAIXA como agente operador dos recursos do Fundo. Ao final de 2012, a instituição apresentou ao Conselho Curador seu planejamento para o período 2012-2022, prevendo melhorias nos processos e na sinergia entre as entidades que compõem o FGTS. Em dezembro de 2012, o Fundo possuía 112,6 milhões de contas ativas, que

apresentavam saldo de R\$ 241,8 bilhões. No ano, sua arrecadação foi de R\$ 83 bilhões e os saques totalizaram R\$ 63,5 bilhões.

A CAIXA também é responsável por definir os procedimentos operacionais necessários à execução dos programas de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana, estabelecidos pelo Conselho Curador com base nas normas e diretrizes de aplicação elaboradas pelo Ministério das Cidades. Em 2012, a CAIXA

**FINANCIAMENTOS COM RECURSOS DO FGTS**

ÁREA	UNIDADES FINANCIADAS		EMPREGOS GERADOS		POPULAÇÃO BENEFICIADA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Habitação popular	495.219	524.203	1.047.981	1.266.974	2.006.594	2.389.318
Saneamento/infraestrutura	–	9	159.969	355.438	13.617.882	30.266.743
<b>TOTAL</b>	<b>495.219</b>	<b>524.212</b>	<b>1.207.949</b>	<b>1.622.412</b>	<b>15.624.476</b>	<b>32.656.061</b>



Ao final de 2012, o FGTS possuía 112,6 milhões de contas ativas, com um saldo de R\$ 241,8 bilhões

recebeu R\$ 43,1 bilhões do FGTS para destinar tais investimentos. Do total, R\$ 38,5 bilhões foram para programas de habitação popular e R\$ 4,7 bilhões aos setores de saneamento e infraestrutura urbana.

Por meio do Decreto nº 7.664/2012, foi regulamentada a elevação do valor-limite de saque do FGTS por trabalhador residente em áreas atingidas por desastre natural – de R\$ 5.400,00 para R\$ 6.200,00. A CAIXA liberou R\$ 267,7 milhões para mais de 191 mil saques nessa modalidade. Também em 2012, estendeu-se

o serviço de solicitação de saque do FGTS aos brasileiros residentes fora do Brasil.

### Seguro-Desemprego, PIS e Abono Salarial

Como executora de programas federais voltados para o trabalhador, a CAIXA realizou em 2012 o pagamento de 65,7 milhões de benefícios referentes a Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos), movimentando R\$ 39 bilhões. No período, cerca de 15 milhões de trabalhadores receberam seus benefícios com mais comodidade e segurança por meio de

crédito em conta corrente ou poupança, ou por convênio com as empresas, no montante de R\$ 7,1 bilhões.

### Loterias

Com 50 anos de existência, as Loterias CAIXA, alcançaram no ano a marca recorde de arrecadação de R\$ 10,4 bilhões, 6,6% a mais do que em 2011. Com isso, além de pagar prêmios na ordem de R\$ 3,8 bilhões, foi possível destinar ao governo federal e demais beneficiários legais R\$ 4,7 bilhões, incluindo tributos, aplicados em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte, saúde e segurança pública.

A empresa ainda promoveu melhorias em diversos produtos de seu portfólio. Dentre eles, destacou-se a criação do Bolão CAIXA, que viabilizou a realização de apostas em grupo atendendo a uma antiga solicitação de apostadores e empresários lotéricos. A nova modalidade arrecadou R\$ 256,9 milhões no ano.



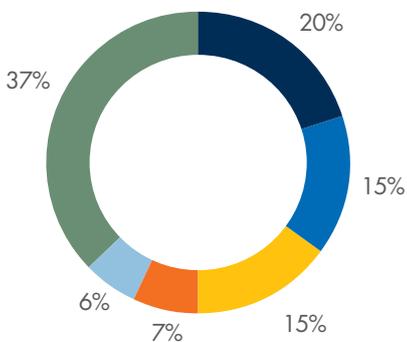
*A CAIXA realizou em 2012 o pagamento de 65,7 milhões de benefícios referentes a Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos)*



Além do pagamento de R\$ 3,8 bilhões em prêmios, a CAIXA destinou em 2012 ao governo federal e a beneficiários legais R\$ 4,7 bilhões, incluindo tributos, aplicados em programas de seguridade social, educação, cultura, esportes, saúde e segurança

**DESTINAÇÃO DOS RECURSOS ARRECADADOS COM AS LOTERIAS**

■ Tributos ■ Esporte ■ Cultura  
■ Educação ■ Segurança ■ Seguridade Social



Com a Mega da Virada, as Loterias CAIXA distribuíram R\$ 244,7 milhões, o maior prêmio lotérico já pago no Brasil, ultrapassando os recordes de venda mensal e por concurso, com arrecadações de, respectivamente, R\$ 984,2 milhões e R\$ 640,5 milhões. Destacaram-se também os concursos especiais Lotofácil da Independência e Quina de São João, que pagaram os maiores prêmios em suas modalidades.

Outro avanço foi o início do processo para conquista das certificações ISO 27001 (para sorteio e apuração de ganhadores, pagamento de prêmios e gerenciamento das loterias instantâneas) e WLA:SCS (World Lottery Association Security Control Standard – Norma de Controle de Segurança da Associação Mundial de Loterias), visando à preservação da transparência e da segurança nas loterias.

A CAIXA recebeu recomendação de certificação pelas empresas auditoras, atestando que seus processos operacionais são compatíveis com as melhores práticas lotéricas mundiais focadas em segurança da informação, gerenciamento de risco e continuidade de negócios.

**RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES**

[GRI HR5, HR6, HR7, EC6]

Pela magnitude de sua estrutura e pela abrangência de sua atuação, a CAIXA tem vínculos com uma ampla cadeia de fornecedores, com os quais estabelece contratos cujas regras transcendem o aspecto puramente econômico-financeiro: as dimensões ética, social e ambiental também pautam esse relacionamento. Espera-se desses parceiros o comprometimento com princípios básicos de direitos humanos, tais como:

- > Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menores de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem com menores de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir dos 14 anos.
- > Diligenciar para que os empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em boas condições físicas e mentais e em condições adequadas de descanso, alimentação e estado de alerta.
- > Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão e de práticas discriminatórias em razão de

crença religiosa, raça, cor, sexo, partido político, classe social, nacionalidade.

► Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e os benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, cópias das folhas de pagamento e de comprovantes de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura.

O fornecedor que descumprir obrigações contratuais está sujeito a penalidades previstas que variam da advertência ao impedimento de licitar e contratar com a União. Em agosto de 2012, por exemplo, foram suspensos o recebimento e a contratação de novas propostas de financiamento para a Construtora MRV, por ela ter sido relacionada na listas de empresas flagradas pelo Ministério do Trabalho e Emprego em exploração de mão de obra em condições análogas à escravidão.

### Tratamento diferenciado

Na condição de empresa pública, a CAIXA está subordinada à Lei Geral de Licitações nº 8.666/93, que regula licitações e contratos da Administração Pública, bem como à Lei Complementar nº 123/2006, que estabelece normas para o tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte, no âmbito dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.

Nesse sentido, a CAIXA dá exclusividade a esse segmento de empresas nas contratações de até R\$ 80 mil, bem como preferência a elas no caso de licitações com valor acima desse limite. A medida visa ao estímulo da economia dos municípios, tanto pela geração de emprego em esfera local como pela injeção direta de impostos recolhidos aos cofres das prefeituras, a título de Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

Em 2012, a CAIXA firmou 523 contratos com microempresas e empresas de pequeno porte, totalizando mais de R\$ 241 milhões – o número corresponde a 4,57% do valor e a 22,22% do volume de contratações diretas ou realizadas por licitações pela CAIXA ao longo do ano.

### RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Comprometida com a responsabilidade social empresarial e com a valorização dos princípios da cidadania, a CAIXA ocupa posição de destaque na promoção do desenvolvimento sustentável no Brasil. Seu papel no financiamento e nos repasses de recursos para as áreas de saneamento, infraestrutura, habitação e ações socioambientais tem importância decisiva na melhoria da qualidade de vida da população, assim como o apoio às comunidades repercute em benefício da educação e da geração de trabalho e renda entre as camadas sociais menos favorecidas.

#### Práticas anticorrupção e lavagem de dinheiro [GRI SO3, SO4]

Desde 2003, a CAIXA patrocina a Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), evento anual que reúne mais de 60 órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e dos Ministérios Públicos, além de representantes da sociedade civil.

Em 2012, foi aprovada a adesão da CAIXA ao Cadastro Empresa Pró-Ética, da Controladoria Geral da União (CGU), assumindo o compromisso de investir em medidas de promoção da integridade e de prevenção da corrupção no setor privado e em suas relações com o setor público, em concordância com o regulamento do cadastro.

Já em sua Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, a CAIXA traça a conduta exigida dos empregados da CAIXA em qualquer relacionamento, operação ou serviço nos âmbitos interno e externo. Essa política contém o princípio “Conheça seu Empregado”, o qual prevê que a empresa tome conhecimento das transações financeiras de seus empregados, com vistas a avaliar a compatibilidade entre seu padrão de vida e suas movimentações decorrentes de sua

### RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES (Micros e Pequenas Empresas)

	2010	2011	2012
Total de contratos	515	428	523
Representatividade em relação ao total de contratos	12,5%	21,0%	22,2%
Recursos (em R\$ milhões)	134,0	112,5	241,1

renda e atividade profissional. Busca-se, assim, não só evitar, mas também identificar o eventual envolvimento do empregado em práticas ilícitas.

Com o objetivo de orientar seus empregados sobre o assunto, mostrando como reconhecer e prevenir práticas relacionadas, a CAIXA oferece diversos treinamentos. Em 2012, os 13 cursos oferecidos contaram com 158.313 participações, ao passo que no ano de 2011 foram registradas 120.591.

### Empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção

[GRI SO3]

O Regulamento de Pessoal e o Código de Ética da CAIXA orientam e disciplinam a conduta de todos os empregados, que, quando de seu ingresso na empresa, devem ler e fazer a assinatura eletrônica do Termo de Ciência do Código de Ética, por meio de senha pessoal. Todas as unidades estão orientadas para periodicamente reunir-se e discutir o conteúdo do código.

No caso de denúncias de faltas disciplinares ou éticas, a CAIXA põe em prática ritos administrativos estruturados de registro e apuração de processos, os quais podem culminar com a aplicação de penalidades ou sanções previamente definidas para cada tipo de ocorrência. Em 2012, não foram registrados casos de corrupção na empresa. No ano, foram auditadas 2.164 unidades da CAIXA, 107,67% a mais do que em 2011.

A CAIXA dispõe também da Comissão de Ética, que tem por finalidade orientar e aconselhar sobre a ética profissional e deliberar sobre desvios de conduta, aplicando as sanções correspondentes.

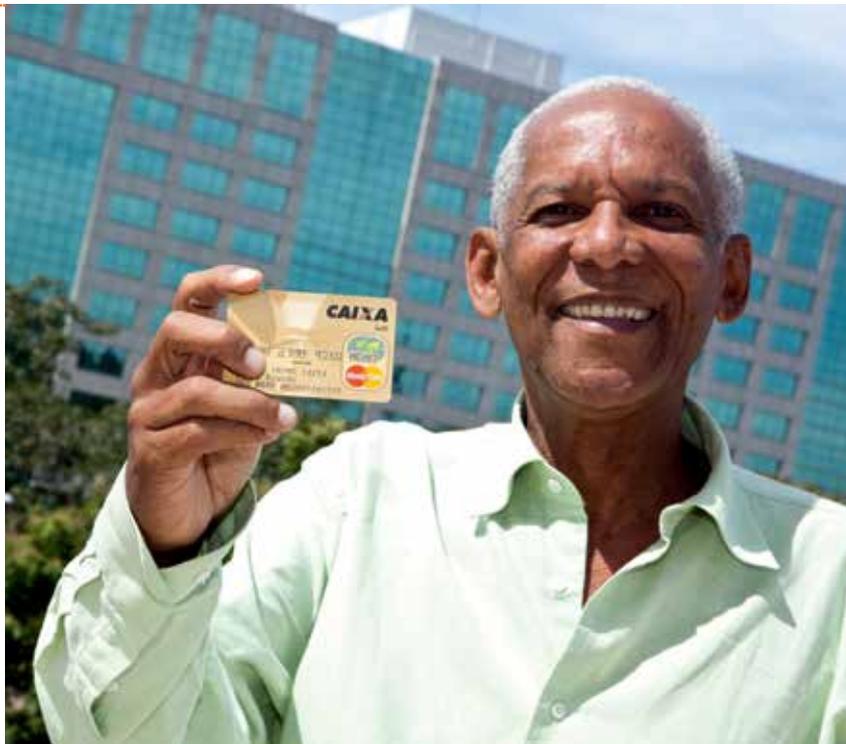
A Comissão é o fórum de discussão e análise dos dilemas éticos, sem ter apenas o caráter regulador e punitivo.

É integrada por três membros titulares e três suplentes, escolhidos entre os empregados do quadro permanente e designados pelo presidente da CAIXA, sendo um deles indicado como presidente. Atua em parceria com os gestores e com as áreas correlatas, cabendo-lhe, ainda, encaminhar assuntos para avaliação sob a ótica do Regime Disciplinar. A CAIXA tem ainda os seguintes conselhos disciplinares: Conselho Disciplinar Regional, Conselho Disciplinar da Matriz, Conselho Disciplinar Superior e Conselho Recursal Superior. [GRI 4.9]

### EMPREGADOS TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO [GRI SO3]

AÇÃO EDUCACIONAL	Nº DE PARTICIPAÇÕES	% DE EMPREGADOS TREINADOS
Código de Ética	11.115	12,00%
Compartilhamento de Conhecimento	31.237	33,60%
Prevenção à Fraude Documental	46.427	50,00%
Certificação Digital	1.974	2,10%
Curso Básico de Certificação Digital	2.842	3,10%
Curso de Grafoscopia/Identificação Bancária	10.104	10,90%
Prevenção à Lavagem de Dinheiro	10.591	11,40%
Apuração de Responsabilidade	1.057	0,50%
Controles Internos	10.774	11,60%
Prevenção à Lavagem de Dinheiro – Jogo Interativo	988	1,10%
Risco Operacional	14.262	15,30%
Segurança CAIXA – Básica	10.110	10,90%
Segurança CAIXA – Avançado	6.832	7,40%

*A empresa investe de forma significativa no desenvolvimento de soluções que ampliem a segurança e a confiabilidade dos produtos e serviços disponibilizados à população*



### Segurança da Informação

De caráter estratégico, a gestão da segurança da informação tem por objetivo estabelecer princípios, premissas, valores, regras, responsabilidades e diretrizes para o tratamento e o manuseio dos ativos de informação da CAIXA ou dos que estejam sob sua responsabilidade.

No âmbito da empresa, a Política de Segurança da Informação e o Plano Diretor de Segurança da Informação definem um conjunto de iniciativas que buscam garantir disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade aos ativos de informação.

Em 2012, a CAIXA conquistou a certificação ISO 27001, referência internacional em segurança da informação. O processo de auditoria foi realizado pelo British Standards Institution (BSI), que avaliou as normas e os procedimentos adotados pela organização.

### Segurança na criação de produtos e serviços [GRI PR1]

Desde a fase de criação e planejamento, a CAIXA tem a preocupação de avaliar o impacto que seus produtos, serviços, operações ou fundos de investimento eventualmente possam exercer sobre a segurança e a saúde do cliente.

Por meio de um mecanismo intitulado "Roteiro Padrão", processos, produtos e serviços em implementação ou alteração são disponibilizados em sistema corporativo, para análise e parecer das áreas estratégicas e afins da empresa.

Dessa forma, os gestores são munidos de subsídios para avaliar riscos, impactos e benefícios. Nessa fase, também é observado se os aspectos de *compliance* das novas propostas estão de acordo com normas internas e externas, com critérios de suporte

operacional e tecnológico e com as boas práticas de gestão de riscos.

### Segurança física [GRI HR8, PR1, PR2] Treinamento de Vigilantes

A CAIXA contrata empresas prestadoras de serviços de vigilância para atuação em suas unidades. Elas devem fornecer aos seus colaboradores os devidos treinamentos e atividades de capacitação. Os conteúdos dos treinamentos variam de acordo com as necessidades identificadas pela prestadora e/ou pela CAIXA.

Dentre os principais temas, destacam-se: uso de equipamentos, delitos, sequestro, vistoria, porte de arma, identificação de atitudes suspeitas, fraudes, acesso de pessoas com necessidades especiais, cortesia, primeiros socorros, combate a incêndio, legislação e equidade de gênero. A CAIXA encerrou 2012 com 9.859 postos de vigilância contratados.

Nos dois últimos anos, foram realizados seis treinamentos, que abrangem a totalidade de ocupantes dos postos contratados pela CAIXA. Em 2012, participaram dos treinamentos 18.509 vigilantes.

#### Acultramento [GRI HR8]

Em 2012, a empresa promoveu uma campanha de acultramento para vigilantes quanto à prática de responsabilidade social empresarial e de atendimento. Todos os ocupantes da função receberam uma cartilha cujo conteúdo destaca e valoriza sua contribuição para a CAIXA, chama a atenção para a importância do autoaperfeiçoamento e descreve como a prática socialmente responsável se dá no dia a dia (por exemplo, no respeito à diversidade e no cuidado com a coleta seletiva de lixo). Mais de 6 mil profissionais receberam a cartilha e participaram de palestras relativas a tais temas.

#### Educação financeira

[GRI PR3, FS16]

Ao mesmo tempo que promove a inclusão bancária e democratiza o acesso ao crédito, a CAIXA se preocupa em disseminar a educação financeira em todos os segmentos da população brasileira. O site da empresa na internet contém uma área exclusivamente dedicada ao tema, na qual estão disponíveis vídeos, exercícios, cartilhas, planilhas e aulas a distância acerca de temas como planejamento de finanças pessoais e soluções para “sair do vermelho”.

Em complemento a tais conteúdos, a empresa lançou em 2012 a campanha “Poupançados nas Escolas”. Por meio dela, empregados da CAIXA visitaram 164 escolas públicas e privadas, transmitindo para mais de 28 mil crianças conceitos básicos de educação financeira, incluindo

o saudável hábito de poupar. A iniciativa foi direcionada para alunos de quinto e sexto anos do ensino fundamental. Estudantes entre nove e 11 anos receberam bonecos dos Poupançados do Rock, mascotes da Poupança CAIXA, além de kit de material escolar.

Para o remetente ou beneficiário de remessa internacional, a CAIXA disponibiliza, também, por meio da internet, programa de educação financeira com oficinas presenciais e capacitação a distância. O objetivo é orientar o cliente para a correta gestão de seus recursos financeiros, desde o controle do orçamento doméstico até a formação de poupança e o aumento do patrimônio. A empresa oferece, ainda, oficinas presenciais na microrregião de Governador Valadares (MG) e em Boston, Massachusetts, nos Estados Unidos. (Conheça mais no site [www.caixa.gov.br/caixainternacional](http://www.caixa.gov.br/caixainternacional)).

*A CAIXA atua também na educação financeira dos clientes, com o objetivo de orientar o público a fazer o uso consciente do dinheiro e a planejar as contas pessoais*



### Valorização dos Direitos Humanos [GRI HR1]

A CAIXA não só adota práticas internas de valorização dos direitos humanos como também busca influenciar todos os seus públicos de relacionamento para essa questão. Nada mais natural para uma organização cuja história aponta vários marcos de ruptura de preconceitos em prol da inclusão. A CAIXA foi o primeiro banco a atender à população negra (ainda no período da escravidão), a abrir espaço para a mão de obra feminina e a patrocinar paraatletas.

### Pacto Global [GRI 4.12]

Iniciativa lançada oficialmente em julho de 2000 pelo então secretário-geral da Organização das Nações Unidas (ONU), Kofi Annan, o Pacto Global agrega hoje mais de 5.200 organizações signatárias articuladas por 150 redes ao redor do mundo. São empresas, sindicatos, organizações não governamentais e diversas agências das Nações Unidas mobilizadas em torno da construção de um mercado global mais inclusivo e igualitário, por meio da adoção, na prática dos negócios, de valores fundamentais nas áreas de direitos

humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

A CAIXA é signatária do Pacto Global desde 2003. A partir de então, decidiu incorporar a responsabilidade social empresarial como forma de gerir seus negócios. Essa decisão se materializa na execução de uma série de produtos/serviços e iniciativas, que abrangem da operação do Programa Bolsa Família ao apoio à identificação de crianças desaparecidas; da destinação social das Loterias CAIXA à emissão gratuita de CPF para mulheres; da gestão do Fundo CAIXA FI Fome Zero Curto Prazo à oferta de Microcrédito Produtivo Orientado.

Em dezembro de 2012, por exemplo, a CAIXA repassou R\$ 1 milhão para o Fundo Nacional dos Direitos da Criança. Os valores foram destinados ao apoio de projetos do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) voltados para o enfrentamento da violência sexual e a ações socioeducativas dirigidas a adolescentes.

A CAIXA destina anualmente até 1% do Imposto de Renda devido

ao Fundo Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (FNCA), em apoio ao desenvolvimento de ações voltadas para a política de promoção, proteção, defesa e atendimento dos direitos da criança e do adolescente. [GRI EC1]

Desde o lançamento do Programa Fome Zero, do governo federal, a CAIXA tem disponibilizado a rede de atendimento para recebimento de doações. Além disso, repassa ao programa 50% da taxa de administração do Fundo de Investimento FIF Fome Zero. Em 2012, doações e repasses somaram mais de R\$ 120 mil.

### Qualificação de jovens

#### [GRI HR1]

Abrir as portas do mercado de trabalho – e do universo da cidadania – para jovens em situação de vulnerabilidade social tem sido uma frente de atuação da CAIXA no campo da inclusão social. Os instrumentos para isso são os programas de aprendizagem (Adolescente Aprendiz, Jovem Aprendiz, Estágio), que aliam a oferta de capacitação profissional com a sensibilização para os valores éticos e para a consciência cidadã.



Programas de aprendizagem da CAIXA abrem as portas do universo profissional a adolescentes e jovens

Desde sua implantação, os Programas Adolescente e Jovem Aprendiz beneficiaram mais de 20 mil pessoas. Ao final de 2012, a empresa contava com 3.689 aprendizes em seu quadro profissional. Para participar da iniciativa, o adolescente ou jovem deve obrigatoriamente estar matriculado em escola e ter frequência comprovada, e ser oriundo de família em situação de vulnerabilidade socioeconômica, cuja renda familiar per capita seja igual ou inferior a 50 % do salário mínimo vigente no país. As inscrições são realizadas nas entidades conveniadas.

Desde 2009, a CAIXA também é parceira do Projeto ViraVida, do Serviço Social da Indústria (SESI), programa socioeducativo com vistas à oferta de oportunidades de inserção social e capacitação de jovens em situação de exploração sexual. Esse trabalho faz parte dos deveres assumidos pela empresa como signatária da Declaração de Compromisso Corporativo no Enfrentamento da Violência Sexual contra a Criança e o Adolescente.

Por sua vez, o Programa Estágio é uma ação educativa supervisionada que visa à preparação profissional de estudantes de nível médio, nível médio profissional e nível superior, também regularmente matriculados e com frequência escolar efetiva. A empresa dispõe de aproximadamente 12 mil vagas de estágio autorizadas, sendo em torno de 8 mil destinadas a alunos de nível médio e 4 mil a estudantes de nível superior. No Programa Estágio há incentivo para a contratação de alunos do Programa Universidade para Todos (ProUNI) e de jovens indígenas. Ao final de 2012, cerca de 11 mil vagas estavam preenchidas.



A rede CAIXA Cultural tem unidades em Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Curitiba, Fortaleza e Recife (foto)

### PATROCÍNIOS CULTURAIS E ESPORTIVOS [GRI EC1]

A CAIXA é uma das mais tradicionais patrocinadoras da cultura e do esporte no país. A organização entende ambas as áreas de atividade como fundamentais para o pleno desenvolvimento da sociedade: incrementar a produção e o consumo de bens artístico-culturais e incentivar a prática desportiva constituiriam, assim, eficazes veículos de promoção da cidadania brasileira.

Em 2012, a CAIXA realizou investimentos de R\$ 110 milhões em projetos e programas de apoio nesses dois setores, aumento de 10% em relação a 2011, quando se movimentaram cerca de R\$ 100 milhões.

Todos os patrocínios culturais de empresas estatais cujos valores excedam R\$ 10 mil são submetidos à análise e aprovação da Secretaria de Comunicação Social da Presidência

da República. Em 2012, a CAIXA não teve casos de patrocínios culturais ou esportivos em situações de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários ou quaisquer outras normas vigentes. [GRI PR6 e PR7]

### Cultura

Em 2012, o investimento cultural da empresa movimentou cerca de R\$ 50 milhões. Mais da metade desse valor contemplou 343 projetos selecionados pelos diversos mecanismos que compõem a política corporativa de patrocínios para o setor, como o Programa de Apoio a Festivais de Teatro e Dança, o Programa CAIXA de Apoio ao Artesanato Brasileiro (que valoriza e contribui para a sustentabilidade das comunidades artesanais tradicionais), o Programa CAIXA de Apoio ao Patrimônio Cultural Brasileiro (aberto a entidades com acervo de relevância cultural) e o Programa de Ocupação dos Espaços CAIXA Cultural.

Transparentes e criteriosos, os sistemas de seleção por editais públicos garantem acesso igualitário às oportunidades de patrocínio para artistas e entidades das mais diversas localidades do país. Em 2012, a CAIXA recebeu 3.748 inscrições em seus programas culturais.

Parte significativa desses projetos se converte em atividades que movimentam a rede própria de centros de cultura mantida pela empresa. Esses espaços, conhecidos como CAIXA Cultural, começaram a surgir a partir de 1980, com o objetivo de estimular a produção artística brasileira e o intercâmbio internacional de ideias e experiências, abrigando espetáculos, exposições e eventos de primeira linha a preços acessíveis. Os eventos abrigados nesses centros culturais, em sua maioria, são complementados por projetos pedagógicos próprios, coordenados por meio do Programa Educativo CAIXA Gente Arteira – o qual contempla atividades de visitação, mediação e oficinas voltadas para crianças, idosos e pessoas com necessidades especiais.

Em 2012, a rede CAIXA Cultural ganhou dois novos endereços, em Recife e Fortaleza, que vieram a se somar a outras seis unidades instaladas em cinco capitais: Brasília, Curitiba, Salvador, São Paulo e Rio de Janeiro (onde funcionam dois centros).

A CAIXA se destaca, ainda, como detentora de um importante acervo artístico composto por mais de 1.900 obras, entre pinturas, esculturas, gravuras, serigrafias, fotografias e tapeçarias. Várias de suas coleções viajam pelo país em mostras itinerantes, exibindo trabalhos de grandes mestres brasileiros como Anita Malfatti, Portinari, Tarsila do Amaral, Cícero Dias, Djanira e Di Cavalcanti.

#### Parceira do esporte

Os Jogos Olímpicos de Londres de 2012 resultaram numa inédita medalha de ouro na ginástica artística do Brasil e da América Latina. O triunfo do ginasta paulista Arthur Zanetti na prova de argolas premiou também a política de patrocínio esportivo da CAIXA, cujas parcerias de longa data incluem a Confederação Brasileira de Ginástica, além das entidades nacionais de atletismo e lutas associadas.

Além de proporcionar condições para que atletas de ponta treinem e participem de competições importantes dentro e fora do país, o apoio visa à descoberta e à formação de novos talentos. Promover a inclusão pelo esporte, por meio do incentivo a projetos sociais focados em crianças e adolescentes em situação de risco social, é outra vertente dos patrocínios da CAIXA.

Outro destaque foi o desempenho brasileiro nos Jogos Paraolímpicos

de Londres. A marca recorde de 43 medalhas (21 de ouro, 14 de prata e oito de bronze) conquistadas assegurou para o país o 7º lugar na classificação geral, confirmando a importância no investimento contínuo no potencial de nossos paraatletas. A parceria da CAIXA possibilitou o envio a Londres de mais de 180 atletas. Nas 18 modalidades esportivas disputadas por brasileiros, foram conquistadas medalhas em sete, inclusive com a façanha de um pódio 100% brasileiro no atletismo: ouro, prata e bronze na prova dos 100 metros rasos da classe T11 (perda total de visão), feminino.

A CAIXA vem se consolidando como patrocinadora oficial do atletismo brasileiro, tendo reforçado sua posição como maior apoiadora das provas de rua realizadas no país. Em 2012, foram mais de 20 corridas de rua patrocinadas – inclusive a Corrida Internacional de São Silvestre, a Maratona CAIXA do Rio de Janeiro, a Maratona Internacional de São Paulo, a Volta Internacional da Pampulha e as Meia Maratonas Internacionais de São Paulo e do Rio de Janeiro.

Em paralelo, a empresa patrocina projetos sociais que se valem da prática do atletismo como meio de inclusão social e descoberta de futuros atletas. Em sua maioria desenvolvidos em comunidades carentes, tais projetos abrem as portas do mundo

#### PATROCÍNIOS CAIXA 2012 (em R\$ milhões)

<b>CULTURA</b>	Promoção e divulgação de manifestações culturais diversas	48
<b>ESPORTE</b>	Confederações Brasileiras de Atletismo (CBAT), de Ginástica (CBG) e de Lutas Associadas (CBLA)	22
	Corridas de rua e projetos sociais com foco em atletismo	35
	Comitê Paraolímpico Brasileiro (CPB)	11,4

do esporte para crianças e jovens, proporcionando-lhes oportunidades de melhoria da qualidade de vida, de resgate da autoestima e de cultivo do senso de cidadania.

Entre outras iniciativas relevantes, a CAIXA manteve sua parceria com o Projeto Londrina Atletismo, o Clube dos DescalSOS Joaquim Cruz, o Projeto Futuro Olímpico – Arnaldo de Oliveira, o Projeto Atletismo Esperança – Campo Mourão, o Projeto Olímpico “Correndo para Vencer” – Edson Luciano Ribeiro e o Projeto Talento Olímpico – Herói Claudinei Quirino.

Na outra ponta do espectro esportivo, em 2012, a CAIXA passou a contemplar investimentos também no futebol profissional, mobilizando recursos para estampar sua marca no uniforme de quatro clubes: Corinthians, Atlético Paranaense, Avaí e Figueirense. Os investimentos no futebol potencializaram um retorno positivo para a empresa, intensificando o reconhecimento da marca CAIXA. Isso se deu, particularmente, com o acesso do Atlético Paranaense à Série A do Campeonato Brasileiro; e com o Corinthians, que se sagrou, no Japão, campeão do Mundial de Clubes.



*Apoio da empresa tem servido de incentivo decisivo para o desenvolvimento da ginástica e do desporto paraolímpico do Brasil*

*A CAIXA é a patrocinadora oficial do atletismo brasileiro, contribuindo para a formação de novos talentos e a conquista de importantes resultados internacionais*



# DESEMPENHO AMBIENTAL



**A** CAIXA demonstra seu compromisso com as questões socioambientais desde 1995, quando aderiu ao Protocolo Verde, celebrado pelo Ministério do Meio Ambiente e por instituições financeiras públicas com o objetivo de definir políticas e práticas bancárias inovadoras e exemplares no campo da responsabilidade socioambiental.

Revisado em 2008, o protocolo incorporou princípios norteadores para a efetiva contribuição das instituições signatárias com práticas bancárias pautadas pelo desenvolvimento sustentável, por meio de linhas de crédito e programas que promovam a qualidade de vida e a conservação ambiental, bem como pela orientação de investimentos privados com vistas à melhoria do bem-estar da sociedade.

No plano institucional, a CAIXA se alinha com uma série de iniciativas que a mantém atualizada quanto às melhores práticas mundiais de responsabilidade socioambiental. Além de ter aderido ao Pacto Global em 2003, a empresa tornou-se, em 2009, a primeira instituição financeira das Américas a integrar a Business and Biodiversity Initiative – movimento de estímulo à adoção pelo setor empresarial de sistemas de gestão que protejam a biodiversidade.

No mesmo ano, a CAIXA firmou os Princípios do Equador, subordinando-se aos padrões socioambientais da International Finance Corporation (IFC), braço privado do Banco Mundial, para a análise de parâmetros de responsabilidade social e ambiental em todas as operações de tipo *project finance* acima de US\$ 10 milhões.

Comprometida com a Política Nacional sobre Mudança no Clima (PNMC), a empresa também desenvolve uma série de ações para



combater ou mitigar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), como financiamentos a projetos de saneamento ambiental e de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL).

Hoje, com a variável ambiental cada vez mais integrada às práticas negociais e administrativas, a CAIXA acredita que o futuro das atividades financeiras passa pela necessidade de conciliar lucratividade com conservação dos recursos naturais, para usufruto das próximas gerações. Sua Política Ambiental Corporativa, assim, contempla as seguintes diretrizes:

- > Financiar o desenvolvimento buscando a sustentabilidade.
- > Considerar os impactos e custos socioambientais na concessão de crédito.
- > Promover o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais deles derivados nos processos internos.
- > Informar, sensibilizar e engajar continuamente as partes interessadas nas políticas e práticas de sustentabilidade da CAIXA.

> Promover o desenvolvimento de cidades de forma sustentável construindo cidades sustentáveis.

O atual modelo de gestão é norteado por princípios que visam promover o desenvolvimento regional sustentável, ou seja, pressupõe interação entre o desenvolvimento econômico e social e a preservação ambiental, com o objetivo de satisfazer interesses das gerações atuais e futuras. A variável ambiental foi incorporada às práticas administrativas e negociais da CAIXA, apostando na compatibilidade entre lucratividade e sustentabilidade ambiental.

A busca pelo atendimento satisfatório de tais diretrizes tem surtido efeito. Levantamento realizado em 2012 pelo Adbank apontou um crescimento significativo no número de brasileiros que consideram a CAIXA o banco que mais contribui com a preservação ambiental. Desde que passou a participar da pesquisa, há quatro anos, a empresa viu sua posição evoluir nove pontos percentuais, chegando em 2012 ao topo do *ranking* das cinco maiores instituições bancárias do país.



*Integrante do PAC, o Complexo Paraisópolis (SP) é uma referência em construção sustentável, tendo obtido o selo Casa Azul CAIXA nível ouro*

## MARCOS DA POLÍTICA AMBIENTAL CORPORATIVA

### 2004

Aprovação da Política Ambiental Corporativa.

### 2005

Instalação do Comitê de Política Ambiental.

### 2007

Criação das áreas de Responsabilidade Social Ambiental (RSE), Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente, além de inclusão das dimensões sociais e ambientais na avaliação dos resultados CAIXA.

Revisão da Política de Crédito, estabelecendo princípios, diretrizes e padrões para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, social e ambiental das operações de crédito.

### 2008

Criação do Comitê de Responsabilidade Social Empresarial para assegurar a articulação entre as diversas áreas da empresa no processo de desenvolvimento, implantação, avaliação e acompanhamento de ações de RSE.

Aprovação da Estratégia CAIXA para o Meio Ambiente.

### 2009

Adesão aos Princípios do Equador.

### 2010

Guia do Selo Casa Azul CAIXA e Criação do Fundo Socioambiental (FSA).

### 2011

Lançamento de Editais do FSA.

### 2012

Lançamento de Editais do FSA.



Como parte de suas responsabilidades na área habitacional, a CAIXA desenvolve iniciativas voltadas à execução de construções sustentáveis



### ADESÃO À NATURAL CAPITAL DECLARATION [FS1]

Em 2012, a CAIXA tornou-se o primeiro grande banco nacional a aderir à inovadora iniciativa Natural Capital Declaration (NCD), compromisso público do setor financeiro de assumir como prioridade a proteção e preservação dos ecossistemas.

Lançada em junho, por ocasião da Rio+20, a declaração envolve a participação de 35 empresas de 12 países, e foi elaborada sob coordenação da Iniciativa Financeira das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Unep-FI), do Global Cannopy Programme e do Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV/Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

As instituições signatárias da NCD deverão trabalhar em conjunto para criar as condições necessárias à manutenção e ao fortalecimento da importância do capital natural – recursos como solo, água, ar, flora e fauna, bem como os serviços ecossistêmicos a eles associados e que tornam possível

a existência da vida humana. Em 2013, a CAIXA participará de grupo de trabalho para desenvolver uma metodologia que incorpore o capital natural ao balanço contábil das instituições financeiras.

### CIDADES SUSTENTÁVEIS

Historicamente conhecida como o banco da habitação, a CAIXA detém 78% do mercado imobiliário brasileiro. Mais do que hegemonia no setor, essa posição implica uma grande responsabilidade de gerir os impactos ambientais da indústria da construção civil, em boa parte movida pelos financiamentos operados pela empresa.

À luz dessa responsabilidade, a CAIXA desenvolve um amplo Programa de Construção Sustentável. Trata-se de uma série de iniciativas que, somadas, contribuem para que a organização persiga o objetivo de racionalizar o uso dos recursos naturais e energéticos, erguendo cidades e habitações com boas condições de conforto e salubridade para a população. [GRI EN26, EN6, FS1]

### Selo Casa Azul [GRI FS10, FS5]

No intuito de reconhecer e incentivar os projetos habitacionais que contribuem para a redução dos impactos ambientais e para a melhoria da qualidade de vida dos moradores, a CAIXA instituiu o Selo Casa Azul. Qualquer projeto de empreendimento financiado pelo banco pode postular esse selo de qualificação socioambiental. A certificação pode ser obtida em três níveis – ouro, prata e bronze –, dependendo da quantidade de critérios de sustentabilidade atendidos pelo projeto.

Ciente de seu poder de influência sobre o setor de construção civil, a CAIXA oferta taxas de juros reduzidas para empreendimentos certificados pelo selo e que tenham sido contratados no âmbito dos programas financiados com recursos da poupança.

Em 2012, quatro projetos foram contemplados com o Selo Casa Azul. São eles:

**Complexo Paraisópolis (Condomínios E e G)** – Integrante do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC),

na área de urbanização de favelas, o projeto dos Condomínios do Complexo Paraisópolis, na capital de São Paulo, possui 171 unidades habitacionais divididas em sete blocos de edifícios. O empreendimento atendeu a 39 dos 46 critérios de sustentabilidade previstos pelo Selo Casa Azul, obtendo o nível ouro – um case emblemático, por atestar que construções sustentáveis são uma inovação acessível a todas as camadas sociais.

**Edifício HAB2** – Complexo Chapéu Mangueira/Babilônia – Habitação de interesse social inserida no PAC para urbanização de assentamentos precários e recuperação de áreas degradadas. A comunidade do Chapéu Mangueira/Babilônia, na capital do Rio de Janeiro: até 2020, o poder público municipal prevê urbanizar todos os assentamentos em situação precária da cidade. O edifício HAB 2 tem 16 unidades habitacionais e atendeu a 32 critérios da metodologia do Selo Casa Azul, conquistando o nível ouro.

**Ville Barcelona** – Este empreendimento localizado em Betim, erguido pela Construtora Precon, foi o primeiro do Programa Minha Casa Minha Vida a receber o selo em Minas Gerais. Destacou-se pela redução na geração de resíduos, por conta da eficiência de seu sistema construtivo pré-fabricado. Atendeu a 29 critérios da certificação, sendo brindado com o nível prata.

**Residencial Guaratinguetá** – Situado em Santo André, São Paulo, o projeto integrou o Minha Casa Minha Vida e foi realizado pela Construtora Bairro Novo. Tem 880 unidades habitacionais divididas em 44 blocos de edifícios. De 46 itens analisados, o projeto atendeu a 35 critérios da metodologia do Selo Casa Azul, obtendo a classificação ouro.

**Ação Madeira Legal** [GRI EN14, EN26, FS5, FS10]

Maior floresta primária remanescente do mundo, a Amazônia fornece 85% de toda a madeira nativa utilizada

no Brasil. Garantir a sustentabilidade da atividade madeireira na região é meta prioritária do governo federal, uma vez que o desmatamento para a formação de pastagens ou áreas de plantio e a extração ilegal de madeira vem ameaçando seriamente o equilíbrio ambiental.

A Ação Madeira Legal é um instrumento criado pela CAIXA para atacar o problema. Em parceria com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Renováveis (Ibama) e o Ministério do Meio Ambiente, a iniciativa é simples. As construtoras, incorporadoras e entidades organizadoras com empreendimentos habitacionais financiados pela CAIXA são obrigadas a apresentar comprovação da origem das madeiras utilizadas nas obras. Além do Documento de Origem Florestal (DOF), exige-se ainda uma declaração do volume e da destinação dessas matérias-primas.

O Ibama criou uma categoria específica em seu Cadastro Técnico Federal

*Complexo Chapéu Mangueira/Babilônia (RJ), projeto de habitação de interesse social do PAC para urbanização de assentamentos precários e recuperação de áreas degradadas também obteve o selo Casa Azul CAIXA nível ouro*



para a construção de edifícios, de forma a simplificar o registro e a regularização da situação das construtoras interessadas na emissão do DOF. De sua parte, o Sindicato da Indústria da Construção Civil (Sinduscon) tem incentivado as empresas do setor a aderirem a essa condicionante ambiental.

### Sistemas de Aquecimento Solar (SAS) [GRI EN6, EN18, EN26]

Desde 2010, o governo federal incentiva a instalação de Sistemas de Aquecimento Solar (SAS) de água em empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida para famílias com renda mensal de até três salários mínimos. Na primeira fase do programa, foram contratadas 41.449 unidades habitacionais com aquecimento solar em 136 empreendimentos, localizados em 69 municípios de dez estados das regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste.

Dado o sucesso da ação, desde 2011 a instalação de sistemas de aquecimento solar de água passou a ser obrigatória em todas as casas térreas unifamiliares para famílias com renda de até três salários mínimos. Em 2012, 111.542 unidades foram contratadas com SAS.

A energia solar é limpa, gratuita e abundante no Brasil e a instalação de aquecedores solares minimiza o investimento em outras fontes de energia responsáveis pelas emissões de gases causadores do aquecimento global, além de desonerar as redes elétricas nos horários de pico. A economia de cerca de 30% na conta de energia (em média, cerca de R\$ 190,00 por ano, conforme a tarifa praticada em cada localidade) representa uma vantagem econômica significativa para as famílias beneficiadas.

Para além da esfera do Minha Casa Minha Vida, os SAS são itens financiáveis em todos os programas e linhas de financiamento CAIXA. Em 2012, em parceria com a GIZ (Agência de Cooperação Alemã), o banco desenvolveu material educativo para as famílias beneficiadas sobre o uso correto dos sistemas de aquecimento e realizou oficinas a fim de capacitar trabalhadores de construtoras e prefeituras a lidar com a tecnologia dos SAS.

### Eficiência energética na habitação de interesse social

Em outra frente de trabalho, a CAIXA incentiva a racionalização no consumo de recursos naturais por meio de ideias simples que promovem a eficiência energética em habitações de interesse social. Também a bordo do Minha Casa Minha Vida, atendendo à população com renda de até três salários mínimos, a instituição, por meio de acordo de cooperação técnica com o grupo empresarial Neoenergia, atua num projeto de doação de lâmpadas frias, mais econômicas e duradouras, e substituição de geladeiras antigas por modelos novos e ecoeficientes. Abrangendo os estados da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte, em 2012 o projeto contemplou mais de 28 mil residências.

*A CAIXA é a grande financiadora de projetos de saneamento ambiental do país, como os de construção de estações de tratamento de esgoto*



### Arborização de empreendimentos

Incentivar a arborização urbana é uma estratégia para minimizar os impactos gerados pelos gases de efeito estufa, além de contribuir para a melhoria da qualidade do ar e para a redução do efeito “ilha de calor” nas áreas urbanas. O plantio de árvores na área do empreendimento e em seus arredores contribui também para o conforto térmico nas habitações. A CAIXA recomenda arborização dos empreendimentos habitacionais, na proporção de uma árvore para cada unidade habitacional nos empreendimentos horizontais e, quando possível, respeitar uma proporção similar para os empreendimentos verticais.

### Avaliação ambiental de terrenos com potencial de contaminação [GRI EN26, FS1, FS2]

A CAIXA recebe frequentemente propostas de financiamento habitacional em terrenos que já foram utilizados para atividades poluidoras no passado. Tais casos requerem cuidado especial para garantir que não existem riscos ambientais que, mais tarde, possam causar problemas de saúde aos ocupantes daqueles

empreendimentos residenciais. Com essa finalidade, a CAIXA, a GIZ e o Ministério do Meio Ambiente desenvolveram uma Metodologia de Avaliação Ambiental de Terrenos com Potencial de Contaminação.

O estudo sistematiza um conjunto de procedimentos para verificação de possível contaminação em áreas destinadas a projetos habitacionais. Hoje é referência para os técnicos da empresa, empreendedores, construtores, projetistas, prefeituras e outros parceiros da CAIXA nos projetos de desenvolvimento urbano sustentável. Em 2012 não houve propostas de empreendimentos em terrenos com potencial de contaminação.

### Saneamento ambiental [GRI FS8]

A CAIXA é a grande financiadora do setor no país. Área fundamental quando se trata de cidades sustentáveis, o saneamento ambiental promove a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população, com seu apoio permanente a uma diversidade de ações financiáveis: abastecimento de água; esgotamento sanitário; manejo de

águas pluviais, de resíduos sólidos domiciliares urbanos e de resíduos de construção e demolição; saneamento integrado; estudos e projetos; e desenvolvimento de prestadores de serviços relativos à área.

### Infraestrutura para sustentabilidade

O desenvolvimento econômico e social do Brasil e o aumento da competitividade no mercado internacional estão intrinsecamente relacionados com os investimentos em infraestrutura. Eles são essenciais para racionalizar custos, aumentar a produtividade, ampliar a qualidade dos bens e serviços prestados. Os recursos aplicados em infraestrutura ajudam a promover a integração regional e nacional e também expandem o acesso da população a serviços básicos, como eletricidade, comunicações e transporte urbano. Em 2012, os projetos na área consumiram mais de R\$ 14 bilhões.

### Mobilidade Urbana [EN 26]

Por meio do Programa de Infraestrutura para Mobilidade Urbana, a CAIXA financia projetos de intervenção viária, pavimentação

## INVESTIMENTOS EM SANEAMENTO AMBIENTAL

MODALIDADE	INVESTIMENTO (EM R\$)		EMPRÉSTIMO CAIXA (EM R\$)	
	2011	2012	2011	2012
Manejo de águas pluviais	381.044.376,09	664.269.086,70	314.862.965,23	629.693.051,51
Desenvolvimento institucional	7.200.000,00	–	6.480.000,00	–
Sistema de tratamento de esgoto	661.956.389,56	1.260.585.951,58	593.851.286,48	1.166.501.911,94
Plano de saneamento básico	–	1.979.156,56	–	1.880.198,73
Planos, projetos e pesquisas	3.230.000,00	65.525.179,27	3.065.000,00	58.861.678,37
Saneamento integrado - Prosanear	–	52.851.570,42	–	50.208.991,90
<b>TOTAL</b>	<b>1.053.430.765,65</b>	<b>2.045.210.944,53</b>	<b>918.259.251,71</b>	<b>1.907.145.832,45</b>

## INFRAESTRUTURA PARA SUSTENTABILIDADE

PROGRAMA	VALOR DE FINANCIAMENTO (EM R\$ MIL)	
	2011	2012
PRÓ-TRANSPORTE	2.096.211,63	1.681.554,00
Energia renovável*	591.033,14	12.681.091,09
Operações estruturadas - projetos especiais**	3.527.000,00	-
Educação	-	6.359,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.214.244,77</b>	<b>14.369.004,09</b>

\* Os dados de 2012 correspondem à soma de Energia Setor Público e FCP Energia ou Energia Primária.

\*\* Os dados referentes a projetos especiais de 2012 serão apresentados separadamente nas análises enquadradas nos Princípios do Equador.

e infraestrutura para o transporte coletivo. Preconiza-se que tais projetos agreguem os preceitos da acessibilidade universal, do apoio à circulação não motorizada (a pé ou de bicicleta) e da prioridade dos modos de transporte coletivo. Em 2012, a empresa financiou projetos que somam um investimento de, aproximadamente, R\$ 1,7 bilhão no Programa de Infraestrutura de Transporte Coletivo Urbano (Pró-Transporte).

#### Investimentos em energia renovável [GRI EN26]

Desde 2004, a CAIXA atua no segmento de geração de energia elétrica renovável, tendo como foco projetos de Pequenas Centrais Hidrelétricas

(PCH), amparadas pelo Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (Proinfa), que estimula a geração de eletricidade a partir de biomassa, usinas eólicas e PCH.

Gradativamente, o banco tem ampliado sua participação no financiamento a centrais hidrelétricas de diversos portes, bem como a empreendimentos de fontes alternativas, como a bioenergia (cogeração de energia elétrica e produção de etanol) e centrais eólicas, também consideradas fontes limpas e renováveis.

De 2004 a 2011, a CAIXA atuou no financiamento de empreendimentos que agregarão mais de 13 mil MW na capacidade instalada de geração

hidrelétrica do país, beneficiando 25 milhões de pessoas. Em 2012, foram contratadas 16 operações vinculadas a projetos e 2 operações de cunho corporativo, com investimento superior a R\$ 36 bilhões.

Tais projetos – em sua maioria, inseridos no PAC – resultam em impactos socioeconômicos regionais, contribuindo para o crescimento da infraestrutura, a atração de atividades econômicas e a criação de novos empregos diretos.

A demanda por energia elétrica requer grandes investimentos. A fim de contemplá-los numa perspectiva de longo prazo, o governo federal desenvolveu o Plano Nacional de Energia

## GERAÇÃO DE ENERGIA RENOVÁVEL

TIPO ENERGIA	TOTAL DE OPERAÇÕES	INVESTIMENTO (EM R\$)	EMPRÉSTIMO (EM R\$)
Empréstimo ponte ou mútuo	1	1.500.000.000,00	1.500.000.000,00
Hidrelétricas (UHE)	11	31.180.008.999,99	7.342.414.375,00
PCH	3	50.709.511,09	32.709.511,08
Termelétrica	1	3.800.000.000,00	3.800.000.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>36.530.718.511,08</b>	<b>12.675.123.886,08</b>

A CAIXA atua desde 2004 no financiamento de projetos de geração de energia elétrica renovável, com destaque para os de implementação de centrais eólicas



(PNE 2030), e a CAIXA tem se destacado, dentre as instituições financeiras do país, na oferta de soluções para financiar projetos no setor. Um deles é o da Usina Hidrelétrica de Belo Monte, no Pará, um dos principais empreendimentos do PAC Energia. A futura planta deverá produzir energia para atender a 18 milhões de lares (60 milhões de pessoas), o correspondente a todo o consumo residencial da Argentina.

Ao financiar a usina Belo Monte, a CAIXA utilizou parâmetros socioambientais internacionais, que, incorporados ao projeto, vão garantir o desenvolvimento regional sustentável. O empreendimento deve consumir investimentos socioambientais de R\$ 3,8 bilhões. Foi solicitada aos empreendedores a contratação de auditoria

independente, a fim de assegurar que o financiamento CAIXA está em conformidade com a legislação ambiental brasileira e os parâmetros socioambientais dos Princípios do Equador.

#### FINANÇAS SUSTENTÁVEIS [EN26, FS1, FS2]

Uma rigorosa análise dos aspectos ambientais e sociais dos diferentes projetos, empreendimentos e clientes precede toda e qualquer operação de crédito comercial e de saneamento a ser realizada pela CAIXA. A avaliação se guia pelos princípios das políticas corporativas relacionadas a risco, crédito, meio ambiente e responsabilidade social empresarial, e também por normas internas que demandam soluções técnicas que possam compatibilizar o menor impacto

ambiental com a maior amplitude de benefícios sociais.

#### Política de crédito [GRI FS3, FS5]

A CAIXA adota as melhores práticas bancárias em relação à aplicação de critérios socioambientais para a concessão de crédito, valendo-se de mecanismos eficientes para avaliar clientes e projetos de investimentos. O processo de análise de risco para a concessão de crédito observa uma série de fatores:

- > A concessão de crédito para empresas instaladas no bioma Amazônia é condicionada a critérios que garantam que as atividades financiadas não contribuam para o desmatamento ilegal.
- > A Licença Ambiental é a primeira condição para todos os financiamentos de atividades ou empreendimentos potenciais ou efetivamente poluidores ou que utilizem recursos naturais no processo produtivo.
- > Nas operações de crédito com valores iguais ou superiores a R\$ 10 milhões é realizada análise socioambiental do cliente pessoa jurídica (empresas de médio e grande porte). No caso da identificação de riscos, cláusulas contratuais são criadas prevendo a sua mitigação.

#### EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES SOCIOAMBIENTAIS (OPERAÇÕES SUPERIORES A R\$ 10 MILHÕES)

ANO	Nº DE AVALIAÇÕES	TOTAL (EM R\$ BILHÕES)
2010	76	10,5
2011	63	11,2
2012	102	8

A CAIXA monitora o cumprimento dessas cláusulas.

> O financiamento de projetos de saneamento e infraestrutura é precedido por uma análise e por uma avaliação da sustentabilidade socioambiental para levantar os riscos e recomendar medidas mitigadoras e/ou compensatórias.

> A partir da Adesão aos Princípios do Equador, em 2009, foram ampliados os condicionantes socioambientais para operações Project Finance superiores a US\$10 milhões.

#### Project Finance – Princípios do Equador [GRI FS1, FS2, FS3, FS5, FS9, FS10, FS11]

Em 2012, a CAIXA analisou seis projetos enquadrados nos Princípios do Equador que, juntos, somam um investimento de mais de R\$ 32 bilhões. A tabela apresenta os setores e as categorias de risco dos projetos contratados.

#### PRODUTOS SOCIOAMBIENTAIS [GRI EN6, FS1]

O estabelecimento de uma nova ordem econômica mundial, de baixo carbono, abre uma série de oportunidades que estimulam a CAIXA a ampliar tanto seu portfólio de produtos e serviços financeiros quanto seu espectro de atuação institucional, como indutora do desenvolvimento sustentável.

Em maio de 2010, por exemplo, a organização passou a operar uma linha de crédito para empresas de todos os portes com o objetivo específico de modernizar o parque de máquinas e equipamentos, incentivando a adoção de modelos menos poluentes ou de melhor eficiência energética.

A linha de crédito Ecoeficiência Empresarial, que oferece taxa de juros reduzida, além de carência e prazo diferenciados, rapidamente obteve sucesso. Em 2012, as 67 operações contratadas envolveram

valores de mais de R\$ 30,6 milhões, ou seja, quase quatro vezes o volume de recursos movimentados em 2011. [GRI FS8]

#### Mercado de carbono (FS6)

A CAIXA oferece solução financeira para o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos, que trata da erradicação de lixões e da implantação de aterros sanitários, com a admissão de Reduções Certificadas de Carbono como garantia acessória de financiamento.

Em 2012, o Quadro-convenção das Nações Unidas sobre Mudança do Clima concedeu à empresa o registro de seu Programa de Atividades de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo CAIXA em Resíduos Sólidos Urbanos, identificado pela sigla POA CAIXA RSU. O programa visa à implementação de projetos de carbono em aterros sanitários (com potencial de alavancar grande volume deles, em curto e médio prazo).

#### PROJECT FINANCE CONTRATADOS SOB OS PRINCÍPIOS DO EQUADOR EM 2012

CATEGORIZAÇÃO DO PROJECT FINANCE	Nº PROJETOS CONTRATADOS	INVESTIMENTO	PARTICIPAÇÃO DA CAIXA
A	2	32.314.515.349,00	8.350.000.000,00
B	3	700.747.897,72	586.962.778,26
C	1	149.584.503,07	104.709.152,20
<b>Setor</b>			
Energia	3	29.037.808.823,08	7.120.809.511,08
Infraestrutura	1	149.584.503,07	104.709.152,20
Naval	2	3.217.948.074,64	1.816.153.267,18
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>33.164.847.749,79</b>	<b>9.041.671.930,46</b>



*A empresa destina até 2% de seu lucro líquido a projetos socioambientais em todo o país; em 2012, o apoio contemplou 26 iniciativas nos diversos biomas brasileiros*



O programa terá duração de 28 anos, período no qual poderá acolher novos projetos, propostos tanto pelo poder público quanto pelo setor privado, o que garante a amplitude do programa. Seu primeiro campo de ação é a Central de Tratamento de Resíduos Santa Rosa, maior aterro sanitário da América do Sul, cuja implantação, no município de Seropédica (RJ) é objeto de operação estruturada de financiamento da CAIXA.

Como agência coordenadora, a CAIXA será responsável pela implementação do POA CAIXA RSU e monitoramento da *performance* dos projetos, que serão avaliados segundo diretrizes do Marco Socioambiental Caixa – Resíduos Sólidos Urbanos e MDL, desenvolvido no âmbito da parceria da empresa com o Banco Mundial.

#### Compensação ambiental [GRI EN13, EN14, EN26, FS8]

A compensação ambiental é definida como um mecanismo norteado pelo princípio do “poluidor-pagador”

– ou seja, empreendimentos com potencial ou inevitável impacto ao meio ambiente pagam determinados valores ao Estado, os quais compõem o Fundo de Compensação Ambiental – cuja gestão financeira e execução dos recursos fica por conta da CAIXA, parceira operacional do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) e de diversos órgãos ambientais estaduais ou municipais. Em 2012, o total de desembolso do fundo foi superior a R\$ 23 milhões, dentro de um total disponível de R\$ 355 milhões.

Também em parceria com o ICMBio e o Ibama, a empresa disponibiliza ao mercado a solução Contas de Compensação Ambiental, que oferece às empresas alternativas de execução das compensações ambientais. Os recursos depositados nessas contas são aplicados diretamente pelo ICMBio em projetos no âmbito do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC).

Além de gestão financeira, a CAIXA oferece ainda o serviço de gestão

técnica da aplicação dos recursos compensatórios – por exemplo, para a Companhia Energética de São Paulo (CESP). Por meio de acordo específico assinado com a CESP e os Ministérios Públicos estadual e federal, a CAIXA administra, por meio do Fundo de Compensação Ambiental, a aplicação de R\$ 119 milhões em projetos na região da Mata Atlântica, além de finalizar a construção do Hospital Regional do Câncer de Presidente Prudente. Desde 2010, o acordo de compensação da CESP envolveu a contratação de 19 projetos, com repasse de mais de R\$ 7 milhões somente em 2012

#### Probio II [GRI FS8, EN14]

Em parceria entre o Ministério do Meio Ambiente e o Fundo Brasileiro para a Biodiversidade (Funbio) – e tendo o Banco Mundial como agência implementadora no Brasil –, a CAIXA administra os recursos do Fundo Mundial para o Meio Ambiente (GEF), os quais movimentam o Projeto Nacional de Ações Integradas Público-Privadas para a Biodiversidade (Probio II).

A CAIXA presta serviços, mediante formalização de convênios com os beneficiários públicos, para a implementação de projetos que ajudem o país a alcançar as metas da Convenção sobre Diversidade Biológica. Ao final de 2012, o Probio II registrava um desembolso de R\$ 4,5 milhões e um total disponível de R\$ 4 milhões.

### Corredores ecológicos [FS8, EN14]

A CAIXA é gestora financeira e responsável pela análise da conformidade da prestação de contas do Projeto Corredores Ecológicos – que visa à proteção da biodiversidade da Mata Atlântica e da Amazônia mediante a preservação de “corredores” intocados de floresta ligando áreas remanescentes desses biomas.

Os serviços da CAIXA consistem em apoiar as estratégias de planejamento participativo e orientar os investimentos produtivos e a estrutura institucional em rede (a partir das entidades que atuam em cada corredor), bem como a gestão dos recursos de custeio dos projetos. O montante disponível ao final de 2012 era de mais de R\$ 670 mil e o desembolso, de R\$ 200 mil.

### Programa Bolsa Verde

A partir de 2012, a CAIXA começou a operar o Bolsa Verde, programa de transferência de renda para famílias em situação de extrema pobreza que desenvolvam atividades de conservação de recursos naturais no meio rural. Os benefícios são trimestrais, no valor de R\$ 300,00, e podem ser pagos por até dois anos, prorrogáveis pelo Ministério do Meio Ambiente.

Para participar, a família beneficiária deve estar inscrita no Cadastro Único mantido pelo ministério e firmar o termo de adesão ao programa, no qual estão especificadas as atividades de conservação a serem desenvolvidas. Em seu primeiro ano de operação, o Bolsa Verde transferiu

cerca de R\$ 30 milhões para mais de 100 mil famílias.

### Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais

Outra ação federal de transferência de renda no campo – o Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais, iniciativa conjunta das pastas do Desenvolvimento Agrário e do Desenvolvimento Social – também tem a CAIXA como executora. Seu objetivo é incentivar a estruturação de unidades produtivas familiares, por meio da distribuição de recursos em comunidades de agricultores, silvicultores, aquicultores, extrativistas, pescadores e povos indígenas em situação de extrema pobreza.

O benefício, de até R\$ 2.400,00 por família, é repassado no mínimo em três vezes, no período máximo de dois anos a partir da data da liberação da primeira parcela. A liberação das parcelas adicionais fica condicionada à apresentação de laudos de acompanhamento da unidade produtiva familiar pela equipe de assistência técnica, atestando o progresso no desenvolvimento do projeto de estruturação produtiva. Em 2012, foram repassados mais de R\$ 27 milhões a cerca de 28 mil famílias.

### Fundo Socioambiental

[GRI EC8, FS7, FS1, EN30, SO5]

Como parte de seu compromisso com a sustentabilidade, a CAIXA criou em 2010 o Fundo Socioambiental (FSA), com prazo de duração indeterminado e pelo qual a empresa destina até 2% de seu lucro líquido ao apoio a projetos socioambientais em todo país. Tais projetos devem atender aos seguintes requisitos do Plano de Aplicação do FSA CAIXA:

- > Estar em consonância com os novos objetivos empresariais estratégicos.
- > Ter ações estruturantes alinhadas



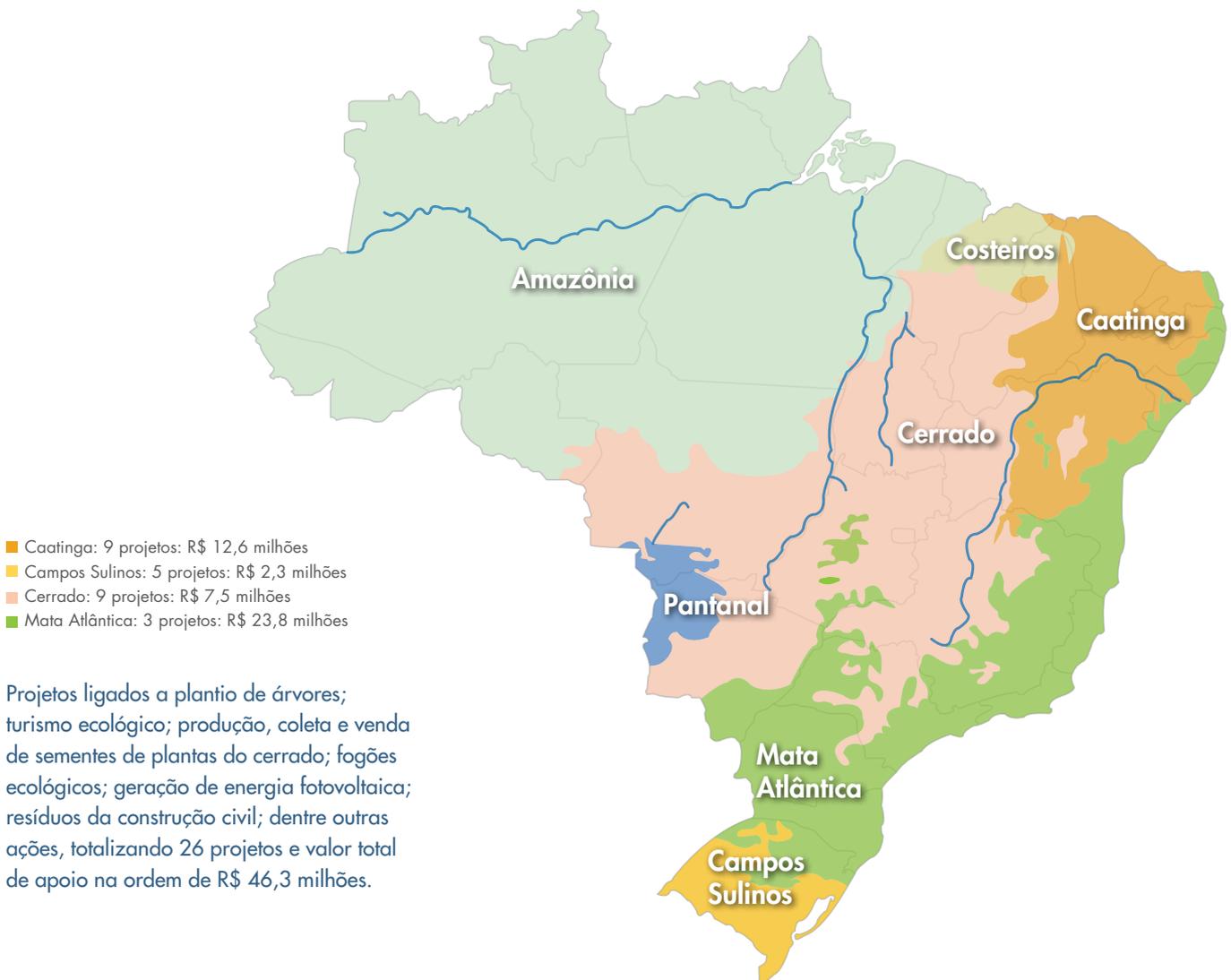
com o posicionamento mercadológico da CAIXA.

- > Adotar práticas com potencial de indução à formulação ou ao aprimoramento de políticas públicas.
- > Promover a cidadania e o desenvolvimento sustentável.
- > Ter sustentabilidade e potencial de reaplicabilidade.
- > Possuir alinhamento com as políticas de Responsabilidade Social Empresarial e Ambiental Corporativa da CAIXA.

Em 2012, o FSA CAIXA permitiu a aplicação de mais de R\$ 46 milhões em 26 projetos espalhados pelos diversos biomas do território nacional (veja na página ao lado).

Um dos projetos de destaque iniciados em 2012 foi implantado na Caatinga. Visando à eficiência energética na propriedade familiar, a ação Fogões do Araripe difundiu as mais eficientes tecnologias de construção de fogões a lenha na região fronteira de Pernambuco e Piauí, incentivando a participação comunitária e valorizando os “mestres fogãozeiros” locais. O projeto vai beneficiar agricultores de dez municípios e 59 comunidades, proporcionando significativa redução no consumo residencial de lenha, por conta da instalação dos “fogões ecológicos” de baixo custo.

## PROJETOS BENEFICIADOS POR RECURSOS DO FUNDO SOCIOAMBIENTAL



Também por meio do FSA, a CAIXA financia a implantação do projeto Geração de Renda e Energia Renovável no programa Minha Casa Minha Vida. O objetivo é proporcionar renda às famílias residentes em unidades habitacionais do programa por meio da instalação de sistemas de microgeração eólica e solar em condomínios ou associações de moradores.

A experiência-piloto, em curso, acontece no município de Juazeiro,

Bahia, nos empreendimentos Morada do Salitre e Praia do Rodeadouro, que compreendem mil residências ocupadas por famílias com renda de até três salários mínimos. A energia gerada deve abastecer as áreas comuns de cada condomínio, com o excedente de eletricidade sendo vendido à concessionária local ou a consumidores livres, o que pode representar uma renda extra mensal de até R\$ 110,00 por família, a ser investida em melhoria das condições locais.

Além de gerar renda, envolve treinamento e capacitação de mão de obra local e promove a organização social das comunidades, incentivando o cooperativismo, o empreendedorismo e a troca de experiências. Uma vez que as famílias atendidas pelo Minha Casa Minha Vida já são beneficiadas pela Tarifa Social de Energia Elétrica, a eletricidade gerada pelos microsistemas locais abastecerá somente as áreas de uso coletivo do empreendimento (quiosques e quadras poliesportivas).

**CAIXA ODM [SO1]**

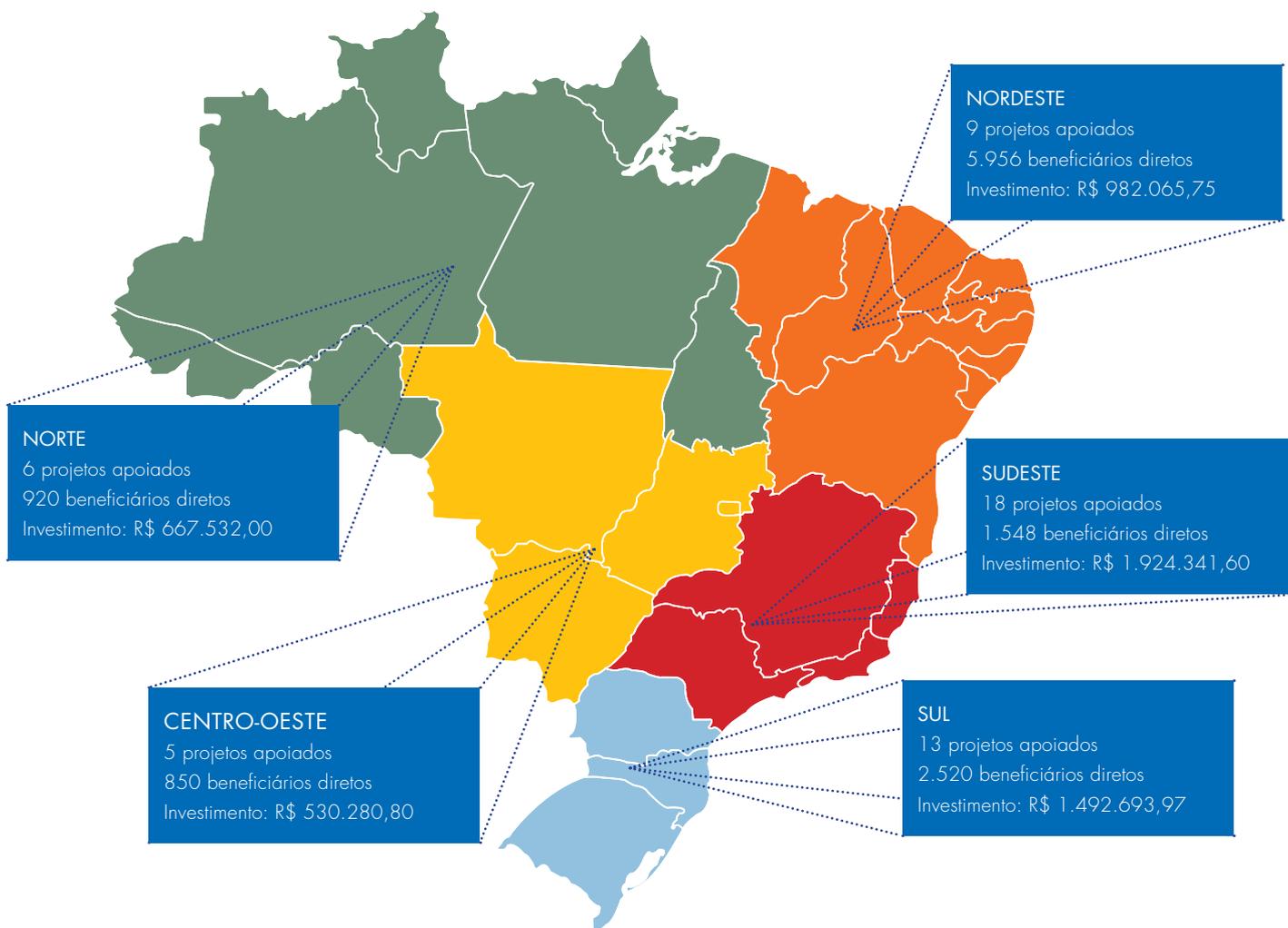
Desde 2011, o FSA financia o Programa CAIXA ODM – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, dinamizando projetos de geração de trabalho e renda, com apoio financeiro de até R\$ 120 mil para desenvolvimento de ações no período de dois anos. Os Objetivos do Milênio são metas pactuadas pelo Brasil e por outros 190 países membros das Nações Unidas para melhorar indicadores sociais, ambientais e econômicos.

Criado em 2006, o Programa CAIXA ODM contribui para o fortalecimento da cidadania e da sustentabilidade econômica e socioambiental brasileira, por meio da geração de negócios de forma integrada com a intervenção social, como bancarização, seguros, financiamentos, microcrédito, saneamento e habitação.

Em 2012, por meio de chamada pública para seleção de projetos, 49 entidades sem fins lucrativos passaram a ter ações apoiadas pelo FSA CAIXA. Somados aos cinco projetos em andamento desde 2011,

o Programa CAIXA ODM finalizou 2012 com 54 iniciativas em todo o país. No final de 2012 foi realizada nova seleção pública, com a aprovação de mais 25 entidades parceiras, cujas atividades terão início em 2013.

Os valores investidos alcançam diretamente os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e reafirmam o compromisso da CAIXA com as Organização das Nações Unidas (ONU), por meio do Pacto Global, de consolidar melhores condições de vida para todos no país.



## PROJETOS RELACIONADOS AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO\* [SO1]

ODM ATINGIDOS*	QUANTIDADE DE PROJETOS	ODM ATINGIDOS*	QUANTIDADE DE PROJETOS
 1	37	 5	5
 2	9	 6	4
 3	39	 7	35
 4	4	 8	17

\* Dados autodeclaratórios

## FUNDOS DE INVESTIMENTO

Dentro do conceito de finanças sustentáveis, a CAIXA ainda opera produtos que disponibilizam ao cliente opções de investimento com foco em sustentabilidade. O FI Ações Sustentabilidade Empresarial (CAIXA FI Ações ISE), por exemplo, permite a aplicação de recursos em ativos financeiros com rentabilidade compatível à variação do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, configurando uma maneira de o investidor, pessoa física ou jurídica, apoiar empresas socialmente responsáveis.

Por sua vez, o FIP CAIXA Ambiental é um fundo de investimento em participações constituído sob a forma de condomínio fechado, cujo objetivo é investir em valores mobiliários conversíveis ou permutáveis em ações emitidas por companhias cujas práticas estejam em sintonia com os valores

da responsabilidade social, ambiental e ética, e em consonância com os Princípios de Investimento Responsável da ONU.

Os recursos do FIP são aplicados em áreas como saneamento básico, manejo de resíduos sólidos e de águas pluviais urbanas, desenvolvimento de tecnologias de prevenção e de recuperação do meio ambiente, reaproveitamento da água, produção de biodiesel e geração de energia de fontes renováveis.

A fim de acolher investimentos dos participantes do Programa Despoluição de Bacias Hidrográficas (Prodes), da Agência Nacional de Águas, foi criado ainda o FI CAIXA DBH Renda Fixa Longo Prazo, sob a forma de condomínio aberto, com prazo indeterminado de duração e regido por regulamento próprio.

## GESTÃO AMBIENTAL DOS PROCESSOS INTERNOS

A preocupação com sustentabilidade na CAIXA começa internamente. Na gestão ambiental de processos internos a empresa busca permanentemente a conscientização e participação dos empregados, além da promoção do consumo sustentável de recursos naturais e de materiais deles derivados.

Por meio de avaliações constantes dos impactos de seus processos produtivos e de ações educativas voltadas para seus públicos de relacionamento, a CAIXA vem obtendo bons resultados em termos de redução de desperdícios, racionalização no uso de recursos naturais e energéticos e mobilização dos empregados em torno do tema da sustentabilidade.



### Agências sustentáveis [GRI EN6, EN18, EN26]

Todos os prédios da CAIXA estão localizados em áreas urbanas, o que, em princípio, não envolve impactos em áreas com alto índice de biodiversidade. No entanto, pelo fato de possuir milhares de unidades, a empresa se preocupa com o impacto de suas edificações sobre a paisagem urbana e o meio ambiente. Desde 2008, a CAIXA adota uma série de critérios de sustentabilidade para a construção de novos imóveis e para reformas de imóveis existentes.

*Desde 2008, a CAIXA adota critérios relativos à sustentabilidade na construção e reforma de agências*

### EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NO EDIFÍCIO-SEDE DE BELÉM

O edifício-sede da CAIXA em Belém do Pará foi inaugurado em 2012 portando a etiqueta de eficiência energética nível "A", concedida pelo Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel) e pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

O projeto contemplou o bom condicionamento térmico da construção, reduzindo a necessidade de uso do ar-condicionado. A superfície clara, com uso de pastilhas, diminui a absorção do calor do sol. O aproveitamento da luz natural e a instalação de sensores de presença em escadas e no estacionamento contribuem para a economia de eletricidade. O prédio conta ainda com uso de água drenada do lençol freático, que, depois de filtrada, alimenta vasos sanitários e *sprinklers* (sistema de incêndio), propiciando economia estimada em 50%.

A etiqueta de eficiência energética de edifícios comerciais e de serviços públicos faz parte do Programa Brasileiro de Etiquetagem, do governo federal. Ela foi criada para colocar em prática a Política Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia. O programa atua por meio de etiquetas informativas, com o objetivo de alertar o consumidor quanto à eficiência energética de eletrodomésticos e, recentemente, de edifícios inteiros. A etiqueta de edificações é emitida pelo Inmetro após análise técnica realizada pelos laboratórios credenciados: os níveis de eficiência vão de A (mais eficiente) a E (menos eficiente).

### Consumo de Energia Elétrica [GRI EN3, EN4, EN5]

Toda a energia elétrica consumida pela CAIXA é comprada de concessionárias regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). O consumo total de energia utilizada pela empresa em 2012 foi de 561.002.188kWh, mantendo-se estável na comparação com 2011. Considerando-se a expansão da rede de agências ocorrida em 2012, bem como a ampliação do quadro de empregados, houve economia real no consumo de energia elétrica.

Na CAIXA a energia a partir do óleo diesel é utilizada em casos contingenciais para garantir o funcionamento de unidades no caso de falhas no fornecimento de energia elétrica pelas concessionárias.

### Consumo de Água [GRI EN8]

A água consumida na CAIXA é comprada diretamente de concessionárias, exceto um pequeno volume obtido por sistema de captação e tratamento de águas pluviais utilizado nas instalações sanitárias para descargas, rega de jardins e lavagem de calçadas, quando necessário. O sistema está instalado em algumas agências. Em 2012, o volume total de água foi 1.395.709 m<sup>3</sup>, sendo 1.393.529 m<sup>3</sup> comprados de concessionárias e 2.180 m<sup>3</sup> captados dos sistemas de captação de águas pluviais.

### Programa de Auditoria Ambiental [GRI FS9]

A CAIXA desenvolveu um Programa de Auditoria Ambiental composto por dez testes para verificar a implementação de critérios ambientais em suas ações. Em paralelo, desenvolveu o Curso "Introdução à Auditoria Ambiental", disponível na Universidade Corporativa, alcançando a meta de capacitação de 100% de seus auditores internos.

### Outsourcing de impressão

Em 2012, a CAIXA finalizou a segunda etapa do novo modelo de impressão descentralizada, ampliando o uso das impressoras de alto desempenho para todas as unidades. O objetivo é possibilitar a efetiva gestão das impressões realizadas, além de reduzir custos e o número de páginas impressas.

A primeira etapa do projeto, em 2011, contemplou todas as unidades de Alagoas, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e do Distrito Federal. Apenas no primeiro semestre de 2012, o processo apresentou economia de R\$ 772 mil e redução de 21% nos custos de impressão. Além da racionalização de gastos, a ação contribui para a preservação ambiental, pois diminui a emissão de resíduos sólidos (tonner) e o consumo de recursos naturais, como papel e energia.

### Minuano

O Minuano é um *software* livre adotado pela CAIXA como solução de comunicação a distância. A partir de um único ponto emissor, sinais de áudio e vídeo são distribuídos para até 200 outros pontos de rede, por servidor, sem custos adicionais de telecomunicações. Não se trata de um modelo convencional de videoconferência, pois a transmissão pode ser acessada por até 200 empregados a partir de suas estações de trabalho, ainda que estejam em locais diferentes.

Além disso, o sistema armazena os vídeos, sendo possível assisti-los posteriormente, a qualquer momento. A adoção do Minuano resulta em ampla economia financeira, além de evitar a emissão de toneladas de dióxido de carbono na atmosfera, uma vez que eventos da empresa ficam acessíveis a empregados de todo o país, sem envolver a necessidade de deslocamentos físicos.

### CONSUMO DE ÁGUA [GRI EN8]

2011	1.474.259 m <sup>3</sup>
<b>2012</b>	<b>1.395.709 m<sup>3</sup></b>

### CONSUMO DE ENERGIA [GRI EN4]

ANO	ENERGIA ELÉTRICA	ÓLEO DIESEL
2011	567.982.9996 kWh (2.044.737 gigajoules)	36 mil litros (180.000 kWh ou 648 gigajoules)
<b>2012</b>	<b>561.002.188kWh</b> <b>(2.019.607 gigajoules)</b>	<b>12 mil litros</b> <b>(60.000kWh ou 216 gigajoules)</b>

**Logística reversa [GRI EN1, EN27]**

O processo de logística reversa de cartuchos de impressão foi instituído na CAIXA em 2006, mediante acordo com a ONG Moradia e Cidadania e a fabricante de impressoras Lexmark. O convênio prevê que, após o uso pela CAIXA, os cartuchos e fusores de impressora sejam recolhidos pela Lexmark e encaminhados a empresas recicladoras. Parte dos recursos obtidos com a reciclagem é repassada à ONG Moradia e Cidadania, cujos projetos beneficiam comunidades de catadores de resíduos sólidos, por meio de iniciativas ligadas à educação, à geração de trabalho e renda e à organização desses profissionais em associações e cooperativas.

Em seis anos, a logística reversa evitou que centenas de toneladas de resíduos altamente poluentes (ferro, plástico e alumínio compõem a carcaça dos cartuchos) tivessem com destino os lixões ou aterros sanitários. Em 2012, quase 35 mil cartuchos seguiram para desmonte e reciclagem, gerando toneladas de subprodutos, utilizados como matéria-prima para a indústria. Além disso, por conta do acordo, a CAIXA obtém significativa economia na compra de produtos de impressão.

**Automação de processos por imagem [EN26, EN7]**

Implementado em 2010, o projeto

de Automação dos Processos de Retaguarda por Imagem (Apri) oferece segurança e ganho de produtividade, racionalização dos gastos com tinta e papel, diminuição do consumo de recursos naturais e energéticos e minimização do impacto ambiental, uma vez que elimina a necessidade de transporte físico de documentos.

Em 2011, a CAIXA adotou a captura de cheques em todas as agências. Os cheques acolhidos nas unidades passaram a tramitar internamente por meio eletrônico, com o envio e o recebimento de documentos em formato digital, propiciando economia de tempo e custo, atendendo ao cliente com mais agilidade, além de reduzir o uso de transportes rodoviários e aéreos.

Com toda a troca de cheques sendo efetuada por meio de imagem, calcula-se que 37 milhões de quilômetros de roteiro aéreo deixarão de ser percorridos todos os anos, gerando redução de 15 mil toneladas anuais de dióxido de carbono e economia de R\$ 100 milhões.

Além disso, 300 agências incorporaram a digitalização de documentos pessoais dos clientes, bem como a utilização de base com o padrão de assinatura e controle de poderes de

clientes, a conferência eletrônica de assinaturas e a formalística de cheques e lacre digital de imagem com uso de certificado padrão ICP CAIXA.

As autenticações feitas nas agências geram cerca de 38 milhões de documentos financeiros por mês. No mesmo período, são tratados aproximadamente 18 milhões de cheques. Com base nessas informações, a CAIXA estima que a implementação do Apri possibilitará a geração de 170 milhões de imagens mensalmente. No processo de abertura de contas, atualmente 1.600 agências estão autorizadas a operar com a digitalização de documentos. Na conclusão do processo, estima-se uma economia de mil resmas de papel por dia, já que todo o dossiê será arquivado de forma digital.

**Gestão das emissões de gases de efeito estufa [GRI EN14, EN16, EN17, EN20]**

A CAIXA faz a gestão das emissões de gases de efeito estufa desde 2008 e tem aprimorado a medição ao incluir novos processos aos escopos inventariados. Aliado a isto, a expansão da rede de agências e o aumento do número de empregados no ano de 2012, contribuíram para o aumento da emissão total. Em 2012, a CAIXA emitiu cerca de 76 mil toneladas de CO<sub>2E</sub>.

**TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS (TONELADAS DE CO<sub>2E</sub>) [GRI EN16]**

ESCOPO	2010	2011	2012
Emissões diretas	200	97	32
Emissões indiretas	29.100	15.250	38.352
Outras emissões indiretas	19.196	25.018	37.859
<b>TOTAL</b>	<b>48.496</b>	<b>40.364</b>	<b>76.244</b>



Abrigado no site da CAIXA, o Portal da Sustentabilidade apresenta informações sobre as principais iniciativas desenvolvidas pela empresa

### Educação para a sustentabilidade [FS4]

A CAIXA acredita que a motivação para a sustentabilidade depende de um processo contínuo de aprendizado. Por esse motivo, desenvolve iniciativas de educação, com vistas a sensibilizar e engajar seus empregados nas práticas corporativas de responsabilidade ambiental e social. Desde 2010, por exemplo, a empresa tem parceria com o projeto Planeta Sustentável, da Editora Abril, voltado a informar, produzir conhecimento e incentivar o debate sobre sustentabilidade entre os mais diversos públicos de relacionamento. Em 2012, temas como agências sustentáveis, consumo consciente e eficiência energética foram abordados pelo projeto – materiais de consulta estão disponíveis no Portal de Sustentabilidade CAIXA ([www.caixa.gov.br/sustentabilidade](http://www.caixa.gov.br/sustentabilidade)).

O Planeta Sustentável também ampliou o debate socioambiental na CAIXA, proporcionando a seus empregados a oportunidade de participar do Seminário Futuro da Amazônia, de cursos prévios e posteriores à Rio+20, da COP 11 (Conferência das Partes da Convenção sobre Diversidade Biológica, em Hyderabad, realizada na Índia) e da COP 18 (Conferência das Partes das Mudanças Climáticas, no Qatar, Emirados Árabes).

Outra frente educativa é representada pelas Quintas Ambientais [FS4]. Lançado em 2009, o projeto consiste na realização de palestras na matriz da empresa, em Brasília, com o objetivo de disseminar conhecimentos e discutir com os empregados temas vinculados à atuação da CAIXA em preservação ambiental e sustentabilidade. Em 2012, foram realizados cinco encontros, com

participação de 190 pessoas. Ao todo, o projeto já capacitou mais de 2 mil empregados.

Além das ações educativas formais, uma série de iniciativas permeiam o cotidiano do ambiente de trabalho. Também na matriz, em Brasília, a campanha Carona Solidária incentiva o compartilhamento de veículos entre empregados, no transporte de casa para o trabalho e vice-versa.

Por sua vez, com a Coleta Seletiva Solidária CAIXA, a empresa não só contribui com 72 cooperativas e associações de catadores de material reciclável de todo o país como também sublinha, para o quadro interno, a importância de separar o lixo de maneira apropriada. Só em 2012, a CAIXA destinou 870 toneladas de papelão e 79 toneladas de metal, plástico e vidro.

# PARTICIPAÇÃO DA CAIXA NA RIO+20

Sediada no Rio de Janeiro de 13 a 22 de junho de 2012, a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável mobilizou governos e a comunidade mundial em torno de uma agenda comum para a construção de um planeta mais equilibrado do ponto de vista socioambiental e econômico. Intitulado Rio+20, o evento também foi uma oportunidade para refletir sobre a evolução do debate ecológico nas últimas duas décadas, desde a primeira vez que a capital fluminense recebeu a conferência, então chamada de Eco 92.

Com público quase três vezes maior do que o evento de 1992, a Conferência Rio+20 tornou-se a maior da história da Organização das Nações Unidas, com a presença das delegações dos 188 estados-membros. Como país anfitrião, o Brasil assegurou a efetiva participação de diversos setores de sua sociedade, de forma a contribuir nos debates e influenciar as decisões dos governos ali representados.

A CAIXA apoiou com o evento ao tratar de três temas que permeiam sua atuação como banco e como instituição pública: Cidades Sustentáveis, Inclusão Social e Finanças Sustentáveis e Melhores Práticas. Para a CAIXA, a Rio+20 constituiu também foro privilegiado para firmar projetos, parcerias, acordos e negócios sustentáveis por meio dos quais a empresa materializa seus princípios de responsabilidade social empresarial.

Dentre esses, destacaram-se:

## Projeto Jalapão

Visa contribuir para a manutenção das funções do bioma Cerrado como sumidouro de carbono e como bolsão de biodiversidade. Cabe à CAIXA administrar recursos de € 6 milhões – apoio financeiro do governo alemão – para a execução de projeto de cooperação binacional voltado à prevenção, ao controle e ao monitoramento de queimadas irregulares e incêndios florestais no Cerrado, especificamente na região do Jalapão (TO).

## Parque Leopoldina

Termo de compromisso assinado com a prefeitura do Rio de Janeiro colocou a CAIXA, por meio de seu Fundo Socioambiental (FSA), como principal investidor do projeto de construção do Parque Leopoldina, na Serra



*Como parte de seus compromissos com a sustentabilidade, a CAIXA teve participação de destaque durante as atividades da Rio+20*

da Misericórdia. De um investimento total previsto de R\$ 15 milhões, FSA destinará R\$ 10,9 milhões para a recuperação de áreas verdes e a instalação de equipamentos esportivos e de lazer, beneficiando a população do entorno.

## Eficiência energética

A CAIXA assinou memorando de entendimento com a agência alemã Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) para viabilizar ações de eficiência energética e uso de fontes renováveis de energia: fotovoltaica, solar, eólica, biomassa e resíduos. O acordo prevê linhas de financiamento específicas, englobando setores públicos e privados, industriais, comerciais e de prestação de serviços.

A parceria entre a CAIXA e a GIZ também se dará no âmbito do Plano Nacional de Mudanças Climáticas (PNMC), incluindo as áreas do Mercado Brasileiro de Redução de Emissões (MBRE) e o Fundo Clima, cujos objetivos são diminuir as emissões de gases de efeito estufa.

## Acordo com o BID

O acordo de cooperação firmado com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) delegou à CAIXA a execução de ações em projetos nas áreas de

habitação, gestão pública, infraestrutura, meio ambiente, desenvolvimento social e inclusão financeira como acesso a contas bancárias, previdência complementar, créditos e outros serviços financeiros para o público de menor renda. O acordo prevê eventual atuação em assistência técnica, revitalização de centros urbanos históricos e avaliação de riscos socioambientais, englobando economia de baixo carbono, mudanças climáticas, saneamento, transportes, eficiência energética e mobilidade urbana.

### Saneamento

Com recursos do Programa Saneamento Para Todos – FGTS, o Fundo Socioambiental CAIXA vai destinar R\$ 415 milhões para a ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgoto na Região Metropolitana do Rio de Janeiro. Com investimento total de R\$ 486 milhões, a obra está no âmbito do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC2) e beneficiará as regiões da Barra da Tijuca, Jacarepaguá, Recreio dos Bandeirantes, Vargem Grande, Vargem Pequena e Bangu.

### Complexo do Alemão

Termo de compromisso assinado com o governo do Estado do Rio de Janeiro contempla investimentos do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA) para a recuperação urbanística e socioambiental no perímetro das estações Adeus e Palmeiras/Mantinha do teleférico do Complexo do Alemão.

### Regularização ambiental

A CAIXA vai ajudar a fomentar ações visando à regularização ambiental de empresas de Minas Gerais, inclusive abrindo linhas de crédito para incentivar uma produção industrial mais limpa e ecoeficiente. Protocolo de cooperação nesse sentido foi firmado com a Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (Fiemg).

### EVENTOS

A CAIXA também marcou presença nos diversos locais que abrigaram eventos da Conferência Rio+20. No Riocentro, no Parque dos Atletas e na Arena da Barra, equipes de voluntários abordaram os participantes com uma proposta inovadora: por meio do uso de *tablets* dotados de aplicativo específico, calcular a emissão de

gases de efeito estufa que cada um gerou para chegar de avião até o Rio de Janeiro, oferecendo a oportunidade de compensar esse impacto imediatamente, por meio de pagamento facultativo de um valor que seria destinado às Reduções Certificadas de Emissão da própria Rio+20.

Uma réplica da Agência Barco Chico Mendes foi instalada no Parque dos Atletas, para transmitir aos visitantes a sensação de embarcar numa viagem de atendimento bancário às comunidades ribeirinhas do Rio Solimões, na Amazônia.

A divulgação dos projetos corporativos de sustentabilidade foi feita no Parque do Flamengo, que sediou a chamada Cúpula dos Povos. Exposição sobre a última edição do Prêmio CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local, ecobikes que convertem as pedaladas em carga de bateria para o celular, *game* interativo sobre sustentabilidade utilizando a tecnologia Kinect e prática monitorada de exercícios físicos foram algumas das atrações do local.

*Réplica em tamanho natural da agência-barco Chico Mendes foi um dos destaques da CAIXA na Rio + 20*



DESEMPENHO  
ECONÔMICO-  
-FINANCEIRO

A CAIXA criou um canal de comunicação para ajudar a zelar pela qualidade dos imóveis do Programa Minha Casa Minha Vida. Se você é um dos moradores e tem alguma sugestão, informação, crítica ou elogio, entre em contato:

**0800 721 6268**

  
**CAIXA**  
**DE OLHO NA**  
**QUALIDADE**  
MINHA CASA MINHA VIDA



**N**a condição de maior banco 100% público da América Latina e de uma das principais instituições financeiras do Brasil, a CAIXA encerrou 2012 com relevantes realizações econômico-financeiras, de recordes de desempenho e de iniciativas que justificam seu papel como agente de políticas públicas e o reconhecimento como uma das empresas que mais contribuem para o crescimento do país.

No ano, a CAIXA alcançou a marca de R\$ 1,3 trilhão em ativos

administrados, expansão de 37,8% em relação a 2011. Desse total, R\$ 702,9 bilhões referem-se a ativos próprios. O patrimônio líquido, que abrangeu 3,6% do passivo, cresceu 28,1%, somando R\$ 25,1 bilhões. Outra conquista importante foi a obtenção de lucro líquido de R\$ 6,1 bilhões, 17% maior do que o de 2011 e resultado inédito na história da CAIXA. O retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 27,2%.

O aumento do lucro foi impulsionado pela *performance* da carteira de crédito, que totalizou saldo de R\$ 353,7

bilhões, 42% superior ao de 2011. A expansão da carteira foi influenciada pelas iniciativas do Programa CAIXA Melhor Crédito (*veja mais informações no site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)*), lançado em abril de 2012 e em linha com os compromissos da organização no que diz respeito ao atendimento das necessidades da população.

Em 2012, a CAIXA injetou cerca de R\$ 530 bilhões na economia nacional, contribuição resultante das contratações de crédito, da execução de programas de governo e da remuneração de pessoal, além do pagamento de tributos e encargos sociais. Outros R\$ 4,7 bilhões foram repassados à sociedade pelas loterias federais.

Criada para ser o cofre seguro das classes menos favorecidas, a CAIXA manteve-se, em 2012, fiel à sua missão original, sendo responsável por 35,4% de todo o mercado de poupança do país. No mesmo período, sem descuidar de outras frentes, ampliou os negócios para o mercado internacional, fortaleceu a posição como agente financeiro, expandiu a atuação como gestora de recursos vinculados a programas sociais do governo federal e prosseguiu na estratégia de oferta de crédito acessível aos diversos segmentos sociais.

#### COMPOSIÇÃO DOS ATIVOS ADMINISTRADOS PELA CAIXA (em R\$ milhões)

	2011	2012
Ativos próprios	510,2	702,9
Outros ativos	60,1	58,5
Fundos de investimento	152,5	198,1
FGTS	290,1	325,2
<b>TOTAL</b>	<b>1.012,9</b>	<b>1.284,7</b>

#### INDICADORES PATRIMONIAIS E DE RESULTADO DA CAIXA (em %)

INDICADORES EM %	2011	2012
Retorno sobre ativo médio	1,1	1,0
Índice de solvabilidade - Índice Basileia	13,3	13,0
Endividamento do setor público	31,0	29,0
Cobertura de despesas administrativas	66,8	64,6
Cobertura de despesa de pessoal	108,6	105,6
Retorno sobre o PL médio	29,6	27,2
Índice de eficiência operacional	58,9	60,0

#### RECEITAS E ENDIVIDAMENTO

A despeito da acentuada redução dos juros, as receitas da CAIXA em 2012 totalizaram R\$ 72,8 bilhões, com R\$ 34,4 bilhões oriundos de operações de crédito (23% a mais do que em 2011) e R\$ 14,3 bilhões (12,9% a mais do que no ano anterior) derivados da prestação de serviços e do recebimento de tarifas bancárias. O resultado operacional acumulado foi de R\$ 5 bilhões, com evolução de 9,3% na comparação com o exercício anterior.

PELO CAIXA INTERNET BANKING, O USUÁRIO PODE FAZER A COMPRA E A VENDA DE AÇÕES NA BOLSA DE VALORES



Em 2012, a CAIXA alcançou a marca recorde de R\$ 1,3 trilhão em ativos administrados, 37,8% a mais do que no exercício anterior

#### TOTAL DE CONTAS MANTIDAS PELA CAIXA (em milhões)

	2011	2012
Pessoas físicas	9,1	11,2
Pessoas jurídicas	1,3	1,6
CAIXA Fácil	8,7	9,8
<b>TOTAL</b>	<b>19,1</b>	<b>22,6</b>

No ano, a CAIXA firmou com o Tesouro Nacional operação de empréstimo de R\$ 13 bilhões (na qualidade de instrumento híbrido de capital e dívida). Além disso, R\$ 3 bilhões em obrigações de empréstimos com o FGTS foram convertidos em dívida subordinada.

#### DEPÓSITOS E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

A CAIXA completou 2012 com 22,6 milhões de contas correntes, total 3,5 milhões superior ao de 2011.

As contas destinadas a pessoas jurídicas somaram 1,6 milhão e as voltadas para pessoas físicas, 21 milhões. No ano, a CAIXA foi responsável pela inclusão de 1,8 milhão de brasileiros no sistema bancário por meio da conta CAIXA Fácil, modalidade que possui uma base de 9,8 milhões de contas ativas. Ao final de 2012, os depósitos totalizaram R\$ 319 bilhões, crescimento de 22,8% em 12 meses.

A partir de julho de 2012, os correspondentes lotéricos e CAIXA Aqui passaram a abrir contas poupança.

Como resultado, em apenas seis meses, 1,1 milhão de contas poupança foram abertas nesses canais de atendimento, consolidando R\$ 630 milhões em depósitos.

Esses novos investidores contribuíram para estabelecer o recorde de 5,7 milhões de contas de poupança abertas em 2012 – média de 470 mil por mês –, totalizando 46,6 milhões de cadernetas (7,7% a mais do que em 2011). Como consequência, a Poupança da CAIXA apresentou saldo de R\$ 175,6 bilhões, crescimento de

16,8% na comparação com 2011. Por sua vez, a captação líquida acumulada em 12 meses foi de R\$ 15,6 bilhões, alta de 37,9% frente ao exercício anterior.

Em novembro, foi lançada a Letra de Crédito do Agronegócio (LCA), direcionada a grandes investidores, com aplicação inicial a partir R\$ 10 milhões. Essa modalidade fechou o ano com saldo de R\$ 1 bilhão. As Letras Imobiliárias e Financeiras, por sua vez, participaram com 42,7% e 10,3% dos respectivos mercados, encerrando o ano com captação líquida de R\$ 21,3 bilhões e saldo de R\$ 44 bilhões.

Ao final de 2012, o patrimônio administrado dos fundos de rede, exclusivos, carteiras e fundos estruturados era de R\$ 398,2 bilhões. Em dezembro, a CAIXA era responsável pela gestão de 358 fundos de investimento, correspondentes a 2,83% do mercado, com crescimento de 29,7% frente ao total de 2011.

**EVOLUÇÃO DA CARTEIRA TOTAL DE CRÉDITOS (em R\$ bilhões)**

2010	175,8
2011	249,5
2012	353,7

Os fundos de investimento de rede, exclusivos e fundos de privatização totalizaram R\$ 198,1 bilhões e apresentaram crescimento de 29,9% sobre o saldo de 2011. Ainda em 2012, a CAIXA realizou sua primeira captação de recursos no exterior através da emissão de US\$ 1,5 bilhão em títulos da dívida. A operação foi realizada em duas séries, sendo uma de US\$ 1 bilhão, com vencimento em cinco anos, e outra de US\$ 500 milhões, com prazo dez anos. Em termos absolutos, o custo representou o menor cupom pago por um banco brasileiro na história.

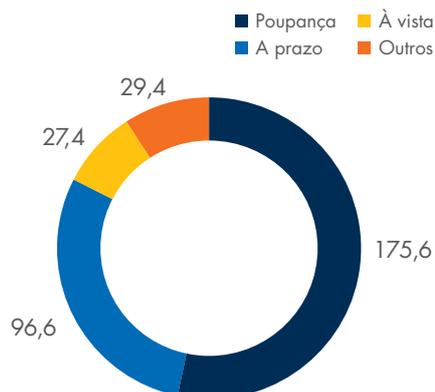
**OPERAÇÕES DE CRÉDITO**

Em 2012, a CAIXA manteve a forte atuação no segmento de concessão de crédito, com a criação de produtos novos e de facilidades na abertura de crédito e a redução das taxas de juros.

Lançado em abril, o Programa CAIXA Melhor Crédito, que tem como premissas a redução acentuada da taxa de juros, o aumento do volume de recursos disponíveis no mercado, a valorização do cliente e a orientação para o crédito consciente, foi a linha de frente desse esforço.

*Em dezembro de 2012, a CAIXA era responsável pela gestão de 358 fundos de investimento, num patrimônio de R\$ 398,2 bilhões*

**DEPÓSITOS MANTIDOS PELA CAIXA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 (em R\$ bilhões)**



## EVOLUÇÃO DO TOTAL DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS (em bilhões)

2011		4,0
2012		5,6

Como consequência do CAIXA Melhor Crédito, o saldo da carteira de crédito total da empresa evoluiu 41,8% e encerrou 2012 com R\$ 353,7 bilhões, o que representa 15% do mercado, aumento de 2,7% em relação a 2011.

O crédito comercial totalizou R\$ 121,5 bilhões, crescimento de 53,2% em relação ao exercício anterior. As operações com pessoas físicas registraram saldo de R\$ 55,5 bilhões, evolução de 51,6%, enquanto as operações com pessoas jurídicas somaram R\$ 65,9 bilhões, avanço de 54,6% em 12 meses.

Ainda como reflexo das ações do programa, a CAIXA quase triplicou o volume líquido de recursos recebidos por meio da portabilidade de crédito, que passou de uma média mensal de R\$ 35,1 milhões para R\$ 99,4 milhões. Adicionalmente, em setembro de 2012, a empresa ingressou nas operações voltadas ao agronegócio. O programa Crédito Rural CAIXA, inicialmente ofertado em 62 municípios de oito estados, contratou R\$ 157,5 milhões nos quatro últimos meses do ano.

Com isso, as contratações comerciais, incluindo carteiras adquiridas, somaram R\$ 177,2 bilhões, aumento de 35,9% em relação ao contratado em 2011. As operações a pessoas físicas totalizaram R\$ 94,7 bilhões e aquelas voltadas a pessoas jurídicas atingiram R\$ 82,5 bilhões.

Por meio de operações imobiliárias, houve a contratação de R\$ 106,7 bilhões, expansão de 33,3%. Nesse campo, destacaram-se as operações feitas com recursos da poupança, no total de R\$ 46,7 bilhões, e as linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, que somaram R\$ 38,7 bilhões.

Do total de 1,2 milhão de unidades habitacionais financiadas no ano, 64,7% foram destinadas a famílias com renda de até dez salários mínimos, evidenciando a importância da CAIXA na redução do *deficit* habitacional brasileiro.

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, de 2009 a 2012, a CAIXA contratou 2,3 milhões de novas moradias, totalizando R\$ 135,2 bilhões. Dessas contratações, já foram entregues aos beneficiários mais de um milhão de residências, beneficiando 4,1 milhões de pessoas.

A carteira de crédito habitacional evoluiu 34,6% em 12 meses e fechou o ano com saldo de R\$ 205,8 bilhões, o que representa 71,3% do mercado imobiliário. Já as operações de saneamento e infraestrutura encerraram 2012 com saldo de R\$ 23,9 bilhões, crescimento de 37,4%.

Como executora de programas com recursos do Orçamento Geral da União, a empresa entregou à sociedade brasileira, em 2012, aproximadamente 6.400 operações de repasses, beneficiando mais de 3 mil

municípios nos setores de habitação, saneamento, infraestrutura urbana, turística e saúde, com investimento total de R\$ 2,2 bilhões.

A fim de disseminar a importância do crédito consciente, foi lançado o programa Crédito com Pausa, com o objetivo de permitir ao cliente o adiamento de uma parcela ou sua incorporação no financiamento, a fim de equilibrar o orçamento familiar nos meses com excesso de compromissos ou em uma situação de emergência. Essa e outras ações permitiram a estabilidade dos níveis de risco da carteira e dos índices de inadimplência. Ao final do ano, 92% das operações de crédito concentravam-se nos ratings de "AA" a "C".

A inadimplência do crédito total na CAIXA manteve-se estabilizada em 2,08%, e inferior à média do mercado. O atraso dos tomadores de recursos em operações comerciais ficou em 3,16%, com 4,85% na carteira pessoa física e 1,69% na carteira pessoa jurídica. Para o crédito imobiliário, o indicador foi de 1,56%.

## TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

A carteira de Títulos e Valores Mobiliários (TVM) possuía, ao final de 2012, saldo de R\$ 138,9 bilhões, dos quais 87,6% eram títulos públicos federais e 12,4% correspondiam a títulos de emissão privada. O resultado das operações com TVM e derivativos foi de R\$ 17,9 bilhões.

Os clientes dos cartões de crédito CAIXA realizaram em 2012 mais de 800 milhões de transações, num total de R\$ 57,1 bilhões



**SERVIÇOS BANCÁRIOS**

Em 2012, foram realizadas 5,6 bilhões de transações bancárias – entre saques, depósitos, consultas e pagamentos. Elas geraram receitas de prestação de serviço da ordem de R\$ 6,8 bilhões, 18,7% a mais do que no ano anterior.

A CAIXA apresenta constantes inovações nos serviços prestados, com o objetivo de facilitar o acesso às transações bancárias e às informações, bem como trazer maior comodidade ao cliente. No período, destaque para os seguintes produtos: Ações Online (serviço de *home broker* que permite a compra e venda *online* de ações na Bolsa de Valores pelo Internet Banking); Pagamento Eletrônico CAIXA, solução *online* e simplificada que permite o pagamento de contas de concessionárias (água, luz, telefone, gás) sem a fatura; e Folha de Pagamento Web, que

oferece às empresas a contratação de folha de pagamento pela internet.

Além dos serviços bancários, a empresa também oferece diferentes modalidades de seguro (vida, residencial e automóvel), capitalização, previdência privada e consórcios, por meio da parceria com o Grupo CAIXA Seguros. Os valores movimentados em 2012 foram da ordem de R\$ 3,2 bilhões, volume 37,5% superior ao de 2011. Tais produtos renderam R\$ 162,5 milhões em tarifas de balcão, aumento de 13,6% na comparação com o ano anterior.

**CARTÕES DE CRÉDITO E DE DÉBITO**

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram mais de 800 milhões de transações em 2012, o que representou um volume financeiro de R\$ 57,1 bilhões, crescimento de 30,3% nas transações e 36% no valor movimentado.

No ano, a empresa computou mais de 8,7 milhões de cartões de crédito nas bandeiras MasterCard e VISA,

aumento de 33,3% no cotejo com o período anterior. Em alinhamento com o Programa CAIXA Melhor Crédito, todas as bandeiras de cartões de crédito operadas tiveram as taxas de juros reduzidas, com o prazo para parcelamento ampliado.

No período, novos produtos contribuíram para popularizar a cultura do crédito, como o Cartão Universitário, o Cartão de Crédito Turismo CAIXA Platinum, o Cartão Azul CAIXA (para clientes que têm conta salário) e o Móveiscard (para financiamento de móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, visando, em especial, contemplar os participantes do Programa Minha Casa Minha Vida - MCMV).

As bandeiras MasterCard Débito, VISA Electron e Elo Débito enceraram o período com uma base de 74,9 milhões de cartões, aumento de 17% em 12 meses. Foram realizadas mais de 595 milhões de transações no ano, totalizando R\$ 34,5 bilhões, crescimento de 30% e 37%, respectivamente.



Os clientes também podem acessar o Internet Banking CAIXA pelo celular, por meio do uso de aplicativo específico

# PROGRAMA CAIXA MELHOR CRÉDITO



Em sintonia com a nova condição macroeconômica brasileira, foi lançado em 2012 o Programa CAIXA Melhor Crédito, fundamentado em quatro pilares: redução acentuada das taxas de juros; maior volume de recursos disponíveis no mercado; valorização dos clientes (atuais e novos); e orientação para o crédito consciente.

Com a diminuição dos juros, o programa contribuiu naturalmente com a expansão das contratações, que alcançaram volume de concessão até 205% superior à média diária registrada anteriormente.

Além da redução das taxas e demais adaptações nos produtos/serviços de crédito oferecidos pela CAIXA, o

programa lançou ações para proporcionar ao cidadão equilíbrio orçamentário e conscientização sobre o planejamento dos gastos familiares.

Cartilhas virtuais e cursos a distância sobre crédito responsável e educação financeira foram disponibilizados pela

empresa. Insere-se nesse esforço o inovador Crédito com Pausa, opção que permite ao tomador adiar uma parcela ou sua incorporação no contrato de financiamento, ganhando tempo para resolver eventuais imprevistos no orçamento pessoal (veja no site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)).

## EVOLUÇÃO DE CONTRATAÇÕES (em R\$ bilhões)

PRODUTO	2011	2012	VARIAÇÃO
Consignação	54,3	84,6	56%
CDC	5,9	18,1	205%
Veículos	2,2	6,7	203%

## EVOLUÇÃO DA TAXA DE JUROS NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO DA CAIXA

PRODUTO/LINHA	TAXA 12/2011 ANTERIOR AO PROGRAMA CAIXA MELHOR CRÉDITO	TAXA 12/2012 PROGRAMA CAIXA MELHOR CRÉDITO	REDUÇÃO DA TAXA ANUALIZADA
	% MENSAL	% MENSAL	% ANUAL
CDC Salário - mínimo	4,69%	1,80%	-67%
CDC Salário - máximo	4,69%	2,39%	-55%
Consignado - máximo	2,82%	1,67%	-44%
Consignado INSS - mínimo	0,84%	0,65%	-23%
Consignado INSS - máximo	2,14%	1,59%	-28%
Veículos - máximo	2,25%	1,51%	-36%
Construcard - mínimo	2,40%	0,90%	-66%
Cheque Especial - máximo	8,25%	4,27%	-59%
CDC Automático	5,45%	3,88%	-35%
Crédito Aporte - mínimo	1,35%	0,98%	-29%
Aporte Auto	3,36%	1,59%	-57%

## TABELA IBASE

[GRI EC1]

1. BASE DE CÁLCULO	2012 VALOR (EM R\$ MIL)			2011 VALOR (EM R\$ MIL)		
Receita líquida (RL)	79.365.632			71.866.204		
Resultado operacional (RO)	5.008.076			4.538.075		
Folha de pagamento bruta (FPB)	11.430.631			9.804.419		
2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (em R\$ mil)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (em R\$ mil)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	846.026	7,40%	1,07%	665.295	8,43%	1,22%
Encargos sociais compulsórios	2.636.167	23,06%	3,32%	1.929.508	24,44%	3,53%
Previdência privada	550.020	4,81%	0,69%	365.483	4,63%	0,67%
Saúde	10.039	0,09%	0,01%	224.234	2,84%	0,41%
Segurança e medicina no trabalho	15.402	0,13%	0,02%	10.435	0,13%	0,02%
Educação	14.888	0,20%	0,03%	16.648	0,21%	0,03%
Cultura	29.670	0,26%	0,04%	30.861	0,39%	0,06%
Capacitação e desenvolvimento profissional	87.692	1,02%	0,15%	75.116	0,95%	0,14%
Creches ou auxílio-creche	58.560	0,51%	0,07%	41.599	0,53%	0,08%
Participação nos lucros ou resultados	950.000	8,31%	1,20%	677.260	8,58%	1,24%
Outros						
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>5.198.463</b>	<b>45,8%</b>	<b>6,60%</b>	<b>4.716.689</b>	<b>48,11%</b>	<b>6,56%</b>
3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (em R\$ mil)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (em R\$ mil)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	699	0%	0%	706	0,02%	0,00%
Cultura	48.300	1%	0%	50.010	1,10%	0,07%
Saúde e saneamento	483	0%	0%	336	0,01%	0,00%
Esporte	76.542	2%	0%	63.580	1,40%	0,09%
Combate à fome e segurança alimentar	25	0%	0%	162	0,00%	0,00%
Outros		0%	0%		0,00%	0,00%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>126.048</b>	<b>2,52%</b>	<b>0,16%</b>	<b>114.795</b>	<b>2,53%</b>	<b>0,16%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.764.165	35,2%	2,2%	1.727.217	38,06%	2,40%
<b>Total – Indicadores sociais externos</b>	<b>1.890.213</b>	<b>37,74%</b>	<b>2,38%</b>	<b>1.842.012</b>	<b>40,59%</b>	<b>2,56%</b>
4. INDICADORES AMBIENTAIS [GRI EN30]	VALOR (em R\$ mil)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (em R\$ mil)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	1.060	0%	0%	102	0,00%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	20.985	0%	0%	865	0,02%	0,00%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>22.045</b>	<b>0,44%</b>	<b>0,03%</b>	<b>967</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,00%</b>
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, reduzir o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	(X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%			(X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%		

5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2012			2011		
Nº de empregados(as) ao final do período	92.926			85.633		
Nº de admissões durante o período	11.035			4.885		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)*	42.307*			31.766		
Nº de Adolescentes Aprendizizes	2.883			1.706		
Nº de Jovens Aprendizizes	781			-		
Nº de estagiários(as)	10.534			10.696		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	34.135			33.100		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	42.075			39.247		
Nº de cargos de chefia ocupados por mulheres	39,78%			39,44%		
% de negros(as) que trabalham na empresa	19,655			17,197		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	18,16%			16,79%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	1.137			933		
<b>6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL</b>						
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa***	20,52			16,97		
Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo**	3,16			3,28		
Número total de acidentes de trabalho	1.196			1.205		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> todos(as) + CIPA	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> todos(as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na empresa 12.353	No Procon 12.236	Na Justiça 22.411	Na empresa 10.344	No Procon 6.742	Na Justiça 26.119
% de reclamações e críticas solucionadas:	Na empresa 94,14%	No Procon 98,03%	Na Justiça 69,6%	Na empresa 89,5%	No Procon -	Na Justiça 63,4%
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	Em 2012: R\$ 21.379			Em 2011: R\$ 18.517		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	59,1% colaboradores(as), 8,3% governo, 24,3% acionistas, 4,3% terceiros e 4,1% retido			9,74% governo, 58,5% colaboradores(as), 4,61% acionistas, 3,77% terceiros e 23,38% retido		

## 7. OUTRAS INFORMAÇÕES

\* Observações da GEPES (gestora da política de terceirização):

Conforme política interna (PO 011), a CAIXA usa a terceirização de serviços como ferramenta de gestão, com o fim de atingir melhores resultados, direcionando os esforços e investimentos da empresa para suas atividades principais.

2.1 As atividades principais da CAIXA são aquelas que compõem o núcleo e são definidoras da essência da missão da empresa, ou seja, aquelas atividades que caracterizam a CAIXA como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado.

2.2 A terceirização consiste na transferência da execução de atividades acessórias às atividades principais da CAIXA para empresas especializadas (conforme determina o Decreto-Lei 200/67, Art. 10º e permite o Enunciado 331 do TST), por meio de parcerias formalizadas em contratos de prestação de serviços (regidos pela Lei 8.666/93, Código Civil, supletivamente).

2.3 O objetivo dessa relação contratual é a prestação do serviço pela contratada, a qual, por ser especializada (por possuir processos adequados, tecnologia e profissionais qualificados), auxilia a CAIXA a maximizar sua eficiência operacional.

2.4 Nesse sentido, a parceria com empresas especializadas ou a terceirização de serviços na CAIXA atende aos princípios constitucionais da legalidade e da eficiência, além, obviamente, dos outros. Além de especializada, a empresa contratada possui autonomia, ou seja, ela gerencia, de forma independente da CAIXA, os recursos humanos, operacionais, tecnológicos, financeiros e administrativos.

3.1 Dessa forma, a CAIXA não tem ingerência nem controle sobre os profissionais da contratada, pois o objeto do contrato é o serviço prestado, e é o resultado deste, o que nos interessa controlar efetivamente.

3.2 Assim, em princípio, para a maioria dos contratos, a CAIXA não possui a informação de quantidade de empregados disponibilizados pela contratada para realizar as atividades previstas nos contratos.

4. No entanto, para alguns contratos (minoria), por suas características particulares, a CAIXA realiza o controle do número de profissionais disponibilizados pela contratada de forma a melhor atender a exigência do TST (Enunciado 331 Item V) de fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviços como empregadora.

4.1 Os contratos mencionados têm a particularidade de envolver "serviços contínuos com mão de obra dedicada", ou seja: são serviços que constituem necessidade permanente da CAIXA, de natureza repetitiva, e exigem a disponibilização de empregados da empresa contratada nas dependências da CAIXA ou nas de terceiros indicados pela CAIXA, em horários/turnos preestabelecidos e que permaneçam à disposição para executar, por conta e risco da contratada, exclusivamente os serviços objeto do respectivo contrato.

4.2 Além de acompanhar a quantidade de profissionais disponibilizada pela contratada, a CAIXA estabelece para esses contratos, por suas características, uma série de regras (ambiente segregado, reposto, etc) para que na execução do serviço não se estabeleça entre o terceirizado e o empregado CAIXA relação de personalidade e subordinação (em conformidade com Enunciado 331 TST).

4.3 Os objetos desses contratos são: alguns contratos de TIC (tecnologia da informação e comunicação), vigilância ostensiva, limpeza e conservação, digitação de dados, serviços de apoio (copa, recepção, garçom, carregador, telefonista), brigada de incêndio, serviços de apoio ao Caixa Cultural.

4.4 O total de profissionais vinculados a esses contratos é: 42.307 (ano 2012)\*

5. Por fim, é importante deixar claro que os serviços de natureza contínua com mão de obra dedicada seguem sendo serviços prestados por empresas especializadas (ainda que a especialização não requeira conhecimentos técnicos complexos) e autônomas, nos termos já explanados anteriormente, e não se confundem com contratos ilícitos, cujo objetivo é a mera interposição de mão de obra.

6. Permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

\*\* Incluímos no quadro acima a relação entre o menor salário pago pela CAIXA (para empregado do quadro) e o salário mínimo vigente. Salário mínimo brasileiro de R\$ 622,00, conforme Decreto nº 7.655, de 23 de Dezembro de 2011.

\*\*\* Consideramos a maior remuneração para empregado do quadro o empregado com vínculo empregatício CLT.

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

[GRI 3.5, 3.8, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17]

**E**m consonância com os princípios corporativos de transparência e o compromisso permanente de aperfeiçoamento do processo de definição dos temas e do conteúdo de seu Relatório de Sustentabilidade, a CAIXA realizou, pelo terceiro ano consecutivo, o Teste Materialidade conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI versão 3.1).

O teste relativo a esta edição do Relatório foi realizado em novembro de 2012 por consultoria externa

especializada no assunto, utilizando questionário composto de 26 perguntas e disponibilizado na internet, e por consulta telefônica a 300 *stakeholders* prioritários para a CAIXA: empregados, parceiros lotéricos e CAIXA Aqui, clientes, fornecedores, governo e outras organizações.

Para cada questão os participantes avaliaram a relevância dos temas propostos em escala de pontuação que variou de 1 (pouco relevante) a 5 (essencial). Obteve-se retorno

de 137 questionários, ou seja, de 3.562 respostas.

Paralelamente a esse trabalho, a CAIXA conduziu avaliação interna, utilizando a mesma escala de pontuação e os mesmos temas, considerando para efeitos de identificação da relevância: implicações financeiras e não financeiras, impactos no que diz respeito à vantagem competitiva e excelência da gestão, bem como em estratégias, políticas, processos, relacionamentos e compromissos da organização.

NÍVEL DE APLICAÇÃO DO RELATÓRIO		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	Perfil da G3 <small>RESULTADO</small>	Responda aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15.		Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17.		O mesmo exigido para o nível B	
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3 <small>RESULTADO</small>	Não exigido	Com Verificação Externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com Verificação Externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com Verificação Externa
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial <small>RESULTADO</small>	Responda a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental.		Responda a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade, Responsabilidade pelo Produto.		Responda a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

\* Suplemento Setorial em sua versão final.

A matriz de materialidade foi construída a partir das respostas obtidas, e os assuntos foram classificados como “essenciais”, “muito relevantes” e “relevantes”, resultando na seleção dos indicadores GRI que melhor representam os temas escolhidos pelos públicos envolvidos no processo. *(veja quadro ao lado com os temas considerados essenciais para o relato).*

É importante ressaltar que, em 2012, a CAIXA desenvolveu aplicativo específico para a coleta de dados e informações para a composição deste Relatório. Entretanto, alguns indicadores GRI considerados essenciais não foram completamente respondidos, tendo em vista o fato de a empresa ainda não dispor de processo estruturado para o seu monitoramento.

O presente Relatório apresenta algumas metas para 2013, e a empresa intenciona avançar na estruturação de processos internos que possibilitem o monitoramento e a consolidação de informações sobre determinados indicadores.

A PricewaterhouseCoopers (PwC) assegurou as informações prestadas neste Relatório de Sustentabilidade CAIXA 2012.

#### CLASSIFICAÇÃO DOS TEMAS ESSENCIAIS POR RELEVÂNCIA SEGUNDO AVALIAÇÕES DE GRUPOS DE INTERESSE E AVALIAÇÃO INTERNA DA CAIXA

TEMAS ESSENCIAIS	NOTA		INDICADORES GRI
	EXTERNO	INTERNO	
1. Sociedade - Posicionamento quanto à corrupção e combate à corrupção na instituição	4,2	5,0	SO2; SO3; SO4; SO8
2. Serviços bancários - Iniciativas de educação para o uso responsável do crédito	3,8	4,0	FS16
3. Economia - Atuação da CAIXA como agente financeiro de programas governamentais (Minha Casa Minha Vida, Bolsa Família, etc)	3,9	3,0	FS7; FS8
4. Serviços bancários - Qualidade e satisfação dos clientes	3,8	5,0	PR5; PR8; PR9
5. Sociedade - Inclusão e acessibilidade de clientes	3,8	5,0	FS13; FS14; FS15; FS6
6. Direitos Humanos - Respeito aos direitos fundamentais	3,7	5,0	HR1 - HR11
7. Economia - Contribuições direta e indireta para a economia	3,7	5,0	EC6; EC8; EC9
8. Trabalho - Segurança e proteção de empregados	3,7	4,0	LA7; LA8; LA9
9. Trabalho - Geração de oportunidades e postos de trabalho	3,6	5,0	EC3; EC7; LA1; LA2; LA10 - LA12
10. Meio Ambiente - Investimentos em programas ambientais internos	3,5	4,0	EN28; EN30
11. Sociedade - Engajamento com comunidades locais	3,5	5,0	SO1; SO9; SO10

# INDICADORES GRI

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<b>PERFIL</b>			
<b>1 ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	Sim		Pág. 17
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Sim		Pág. 17
<b>2 PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
2.1 Nome da organização.	Sim		Págs. 5, 20
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Sim		Pág. 20
2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	Sim		Págs. 22, 34, 36, 37
2.4 Localização da sede da organização.	Sim		Pág. 20
2.5 Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	Sim		Pág. 20
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Sim		Pág. 20
2.7 Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	Sim		Pág. 20
2.8 Porte da organização.	Sim		Págs. 10, 11, 20
2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Sim		Págs. 22, 41
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	Sim		Pág. 26
<b>3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>			
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
3.1 Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	Sim		Pág. 5
3.2 Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Sim		Pág. 5
3.3 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	Sim		Pág. 5
3.4 Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Sim		Pág. 5
<b>ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO</b>			
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório.	Sim		Págs. 5, 22
3.6 Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	Sim		Pág. 5

Nota: Indicador Não Material é aquele indicador que não está associado a qualquer tema essencial da matriz de relevância deste Relatório.

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Sim	Obs.1: Todos os indicadores essenciais não respondidos nesta edição serão objeto de estudo da CAIXA em 2013.  Obs.2: A CAIXA examinará em 2013 a possibilidade e a relevância da inclusão no Relatório de informações mais detalhadas de desempenho da CAIXA Participações S.A. e das empresas que integram sua carteira.	Pág. 5
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Sim		Págs. 5, 122
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Sim	Os dados do Relatório de Sustentabilidade provêm dos diversos sistemas corporativos internos e de documentos de controle e registro. Indicadores com medições específicas apresentam suas respectivas fontes.	
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Sim	Não houve ocorrências desse tipo em 2012.	
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Sim	Não houve ocorrências desse tipo em 2012.	
<b>SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI</b>			
3.12 Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	Sim		Pág. 124
3.13 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Sim		Pág. 5

## 4 GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

<b>GOVERNANÇA</b>			
4.1 Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	Sim		Págs. 34, 35
4.2 Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	Sim	Na CAIXA, o presidente do Conselho de Administração é indicado pelo ministro da Fazenda. O presidente da CAIXA integra o Conselho de Administração na condição de vice-presidente.	
4.3 Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.	Sim		Pág. 34
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	Sim		Págs. 37, 38, 41, 68, 75

Indicadores excluídos pelo Teste de Materialidade: EN 11, EN 17, EN 21, LA 6, SO 7,

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
4.5 Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	Sim	Na CAIXA, a remuneração dos empregados não tem relação com o resultado econômico-financeiro, nem com o desempenho socioambiental da empresa. Porém, há a participação dos empregados nos resultados e lucros da empresa, em conformidade com o Acordo Coletivo de Trabalho, independentemente do nível hierárquico ocupado.	
4.6 Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Sim		Pág. 37
4.7 Processo para determinação das qualificações e do conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	Sim	Os critérios para determinar a qualificação dos membros do Conselho de Administração seguem os termos do Decreto nº 6.021/2007.	Pág. 34
4.8 Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	Sim		Págs. 8, 33
4.9 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Sim		Págs. 30, 33, 38, 83
4.10 Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	Não	Não há processo de autoavaliação do desempenho do Conselho de Administração no que diz respeito à <i>performance</i> econômica, social e ambiental da CAIXA.	
<b>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11 Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Sim		Pág. 38
4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Sim		Págs. 32, 52, 86
4.13 Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa.	Sim		Pág. 23
<b>ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b>			
4.14 Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Sim		Págs. 6, 122
4.15 Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	Sim		Pág. 122
4.16 Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> .	Sim		Pág. 122
4.17 Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	Sim		Pág. 122

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<b>5 INDICADORES DE DESEMPENHO</b>			
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
ASPECTO: ECONÔMICO			
<b>EC1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	Sim		Pág. 120
<b>EC2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	Não	Não material.	
<b>EC3</b> Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	Sim		Pág. 48
<b>EC4</b> Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Não	Não material.	
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO			
<b>EC5</b> Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	Sim		Págs. 47, 48
<b>EC6</b> Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Sim		Pág. 81
<b>EC7</b> Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Sim		Pág. 44
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
<b>EC8</b> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i> .	Sim		Pág. 102
<b>EC9</b> Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	Sim		Pág. 75
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>			
ASPECTO: MATERIAIS			
<b>EN1</b> Materiais usados por peso ou volume.	Sim	Parcialmente reportado.	Pág. 108
<b>EN2</b> Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Não	Não material.	
ASPECTO: ENERGIA			
<b>EN3</b> Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	Sim		Pág. 107
<b>EN4</b> Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.	Sim		Pág. 107
<b>EN5</b> Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Sim		Pág. 107
<b>EN6</b> Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	Sim		Págs. 94, 96, 100, 106
<b>EN7</b> Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	Sim		Pág. 108
ASPECTO: ÁGUA			
<b>EN8</b> Total de retirada de água por fonte.	Sim		Pág. 107

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	Não	Não material.	
EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não	Não material.	
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDADE</b>			
EN11 Localização e tamanho da área possuída.	Sim	Excluído pelo teste de materialidade.	
EN12 Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não	Não material.	
EN13 <i>Habitats</i> protegidos e restaurados.	Sim		Pág. 101
EN14 Gestão de impactos na biodiversidade.	Sim		Págs. 101, 102, 108
EN15 Número de espécies da lista vermelha afetadas.	Não	Não material.	
<b>ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS</b>			
EN16 Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Sim		Pág. 108
EN17 Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Não	Excluído pelo Teste de Materialidade.	
EN18 Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	Sim		Págs. 96, 106, 108
EN19 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio.	Não	Não material.	
EN20 Nox, SOX e outras emissões.	Sim		Pág. 108
EN21 Descarte total de água.	Não	Excluído pelo Teste de Materialidade.	
EN22 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Sim	Em obediência ao Decreto nº 5940/2006, a CAIXA implementou em 2010 a coleta seletiva em âmbito nacional, não dispondo de resultados consolidados ou de mecanismos estruturados de controle. A CAIXA realizará estudos para sua adequação plena.	
EN23 Número e volume total de derramamentos significativos.	Não	Não material.	
EN24 Peso de resíduos transportados considerados perigosos.	Não	Não material.	
EN25 Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> .	Não	Não material.	
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>			
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Sim		Págs. 94, 95, 96, 97, 98, 99, 101, 106, 108
EN27 Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto.	Sim		Pág. 108
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
EN28 Valor de multas significativas e número de sanções resultantes de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Não	Não houve ocorrências desse tipo em 2012.	
<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>			
EN29 Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Não	Não material.	
<b>ASPECTO: GERAL</b>			
EN30 Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Sim		Pág. 102

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<b>DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>			
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>			
<b>LA1</b> Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por gênero.	Sim		Págs. 45, 47
<b>LA2</b> Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região.	Sim		Pág. 46
<b>LA3</b> Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por operações em locais significativos.	Sim		Pág. 48
<b>LA15</b> Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença-maternidade/paternidade por gênero.	Sim		Pág. 49
<b>ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA</b>			
<b>LA4</b> Porcentagem de funcionários beneficiados por acordo coletivo.	Sim		Pág. 59
<b>LA5</b> Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	Sim	Parcialmente reportado.	Pág. 61
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
<b>LA6</b> Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Não	Excluído pelo Teste de Materialidade.	
<b>LA7</b> Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.	Sim		Págs. 51, 62
<b>LA8</b> Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	Sim	Parcialmente reportado.	Págs. 48, 61, 62
<b>LA9</b> Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Sim		Págs. 60, 61
<b>ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
<b>LA10</b> Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e por gênero	Sim		Págs. 54, 55
<b>LA11</b> Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	Sim		Pág. 58
<b>LA12</b> Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira e por gênero.	Sim		Pág. 57
<b>ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>			
<b>LA13</b> Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Sim		Pág. 50
<b>ASPECTO: PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL</b>			
<b>LA14</b> Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, por unidades operacionais significativas.	Sim		Pág. 47

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<b>DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA</b>			
<b>HR1</b> Percentual e número total de acordos de investimentos e contratos significativos que incluam cláusulas referentes a preocupações com direitos humanos, ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Sim	Parcialmente reportado.	Pág. 86
<b>HR2</b> Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	Não	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.:1 do item 3.7.	
<b>HR3</b> Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	Sim		Pág. 55
<b>ASPECTO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO</b>			
<b>HR4</b> Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas.	Sim		Pág. 51
<b>ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>			
<b>HR5</b> Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva podem ter sido violados ou colocados em risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Sim		Págs. 59, 81
<b>ASPECTO: TRABALHO INFANTIL</b>			
<b>HR6</b> Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	Sim		Pág. 81
<b>ASPECTO: TRABALHO FORÇADO/ESCRAVO</b>			
<b>HR7</b> Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas que contribuam para a eliminação de todas as formas de trabalho análogo ao escravo ou obrigatório.	Sim		Pág. 81
<b>ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>			
<b>HR8</b> Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Sim	Parcialmente reportado.	Págs. 84, 85
<b>ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS</b>			
<b>HR9</b> Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	Sim	Não houve registros de casos desse tipo em 2012.	
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO</b>			
<b>HR10</b> Percentual e número de operações analisadas quanto aos riscos relacionados aos direitos humanos e/ou aos impactos desses riscos.	Não	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.:1 do item 3.7.	
<b>ASPECTO: REMEDIAÇÃO</b>			
<b>HR11</b> Número de reclamações relacionadas com os direitos humanos arquivadas, encaminhadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamação.	Sim		Pág. 51
<b>DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE</b>			
<b>ASPECTO: COMUNIDADE</b>			
<b>SO1</b> Percentual de operações com programas implementados nas comunidades locais de avaliação de impacto, desenvolvimento e engajamento.	Parcialmente	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.:1 do item 3.7.	Págs. 104, 105

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<b>SO9</b> Operações com impactos potenciais significativos ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais.	Não	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.: 1 do item 3.7.	
<b>SO10</b> Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativo potencial ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais.	Sim	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.: 1 do item 3.7.	
<b>ASPECTO: CORRUPÇÃO</b>			
<b>SO2</b> Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.	Sim	Parcialmente reportado.	Pág. 33
<b>SO3</b> Percentual de empregados treinados nas políticas anticorrupção.	Sim		Pág. 83
<b>SO4</b> Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Sim	Em 2012, não foi verificado nenhum caso de corrupção na empresa (considerando-se corrupção como algo diferente de fraude).	Pág. 82
<b>ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS</b>			
<b>SO5</b> Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	Sim		Págs. 52, 75, 102
<b>SO6</b> Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições.	Não	Não material. De qualquer forma, cabe dizer que, por sua natureza como empresa pública e com base no Decreto nº 99509/1990, a CAIXA não faz nenhum tipo de doação a políticos, partidos ou instituições relacionadas.	
<b>ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>			
<b>SO7</b> Número total de ações judiciais por concorrência desleal.	Não	Excluído pelo Teste de Materialidade.	
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
<b>SO8</b> Descrição de multas significativas e número total de sanções não monetárias.	Sim		Pág. 51
<b>DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
<b>PR1</b> Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços.	Sim		Pág. 84
<b>PR2</b> Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Sim	Não houve registro de casos desse tipo em 2012.	
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>			
<b>PR3</b> Tipo de informação exigida em rotulagem e percentual de serviços sujeitos a tais exigências.	Sim		Pág. 85
<b>PR4</b> Número total de casos de não conformidade.	Não	Não material.	
<b>PR5</b> Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Sim		Págs. 66, 68, 69, 70
<b>ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>			
<b>PR6</b> Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Sim		Pág. 87

TEMA/INDICADOR	REPORTADO	OBSERVAÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<b>PR7</b> Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços.	Sim		Pág. 87
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
<b>PR8</b> Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.:1 do item 3.7.	
<b>ASPECTO: COMPLIANCE</b>			
<b>PR9</b> Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Não	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.:1 do item 3.7.	

## SERVIÇOS FINANCEIROS

<b>FS1</b> Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócios.	Sim		Págs. 76, 94, 97, 99, 100, 102
<b>FS2</b> Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios.	Sim		Págs. 76, 97, 99, 100
<b>FS3</b> Processos para o monitoramento da implantação, por parte do cliente, do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações.	Sim		Págs. 99, 100
<b>FS4</b> Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e dos procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios.	Sim		Pág. 109
<b>FS5</b> Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais.	Sim		Págs. 95, 99, 100
<b>FS6</b> Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (ex. micro/pequena e média/grande) e por setor.	Sim		Págs. 71, 78, 100
<b>FS7</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócio, divididos por finalidade.	Sim		Págs. 76, 102
<b>FS8</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, divididos por finalidade.	Sim		Págs. 97, 100, 101, 102
<b>FS9</b> Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos.	Sim	A periodicidade das auditorias é anual, com destinação à área gestora das questões sobre meio ambiente.	Pág. 100, 107
<b>FS10</b> Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais.	Sim		Pág. 95
<b>FS11</b> Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva e negativa.	Sim		Pág. 100
<b>FS12</b> Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para participações nas quais a organização declara ter direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.	Não	Indicador não monitorado pela CAIXA. Veja Obs.:1 do item 3.7.	
<b>FS13</b> Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo.	Sim		Pág. 20
<b>FS14</b> Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências.	Sim		Pág. 69
<b>FS15</b> Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	Sim		Pág. 76
<b>FS16</b> Iniciativas para melhorar a educação financeira, por tipo de beneficiário.	Sim		Pág. 85

**FORMA DE GESTÃO (DMA)**

DIMENSÃO	REPORTADO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
DIMENSÃO ECONÔMICA	Sim	Governança e Gestão (1º e 2º parágrafos). Governança e Gestão (políticas, pág. 31). Governança e Gestão (Controles Internos). Governança e Gestão (Gestão de Riscos).
DIMENSÃO AMBIENTAL	Sim	Governança e Gestão (1º parágrafo). Desempenho Ambiental (1º parágrafo e Política Ambiental Corporativa). Desempenho Ambiental (Política de Crédito).
DIMENSÃO SOCIAL	Sim	Governança e Gestão (1º parágrafo).
Práticas trabalhistas e trabalho decente	Sim	Relacionamento com o Público Interno (1º parágrafo). Relacionamento com o Público Interno (Saúde e Segurança no Trabalho).
Direitos humanos	Sim	Relacionamento com o Público Interno (Diversidade e Igualdade de Oportunidades/Igualdade Racial é pra Valer). Relacionamento com o Público Interno (Educação e Capacitação).
Sociedade	Sim	Governança e Gestão (Pró-Ética). Relacionamento com o Público Externo (Relacionamento com a Sociedade). Relacionamento com o Público Externo (Práticas Anticorrupção e Lavagem de Dinheiro).
Responsabilidade sobre o produto	Sim	Relacionamento com o Público Externo (Atendimento aos Clientes).

# PARECER DA AUDITORIA EXTERNA

## RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES SOCIOAMBIENTAIS CONTIDAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

Aos administradores  
Caixa Econômica Federal – CAIXA  
Brasília - DF

### INTRODUÇÃO

1. Fomos contratados pela Caixa Econômica Federal – CAIXA (“CAIXA”) para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012 da CAIXA, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

### RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

2. A administração da CAIXA é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012 de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causada por fraude ou erro.

### RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

3. Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade com base na NBC TO 3000 -Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.
4. Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, de indagações à administração e outros profissionais da Instituição envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações socioambientais, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.
5. Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:
  - (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2012 da CAIXA;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

6. Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### ALCANCE E LIMITAÇÕES

7. Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.
8. Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

#### CONCLUSÃO

9. Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações socioambientais contidas no Relatório de Sustentabilidade 2012 da Caixa Econômica Federal – CAIXA não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1).

Brasília, 28 de maio de 2013.

PricewaterhouseCoopers  
Audidores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5“F”DF

Geovani da Silveira Fagunde  
Contador CRC 1MG05926/O-0 “S” DF

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

**Presidenta da República Federativa do Brasil**  
Dilma Rousseff

**Ministro da Fazenda**  
Guido Mantega

**Presidente da CAIXA**  
Jorge Fontes Hereda

**Endereço da CAIXA**  
SBS, Quadra 4 Lote 3/4  
CEP 70092-900 Brasília (DF)

[caixa.gov.br](http://caixa.gov.br)

## CRÉDITOS

### **Textos e edição**

Buscato Informação Corporativa

### **Arte**

Adesign

### **Fotos**

Arquivo CAIXA, Marcos Peron

