

# CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

## Relatório da Administração

### Exercício 2004

Cidadãos brasileiros,

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis da Caixa Econômica Federal, relativos ao exercício de 2004, nos termos estabelecidos pelo BACEN - Banco Central do Brasil.

## 1 Introdução

---

Neste exercício de 2004, marcado pela retomada do crescimento econômico do país e pela ampliação do contingente de cidadãos assistidos pelas políticas públicas, o conjunto dos desempenhos econômico-financeiro e operacional da CAIXA ora apresentado, em que se destacam os aspectos adiante enumerados, evidenciam a importância desta instituição para a sociedade brasileira:

- ampliação da oferta de crédito e consolidação do microcrédito, por meio da conta CAIXA Aqui e do Micropenhor;
- melhoria e ampliação do atendimento aos beneficiários dos Programas sociais do Governo, especialmente, o Bolsa Família;
- crescente volume de recursos destinados ao Governo Federal, como contribuição para o financiamento dos gastos públicos, em especial os de natureza social;
- reconhecidas responsabilidades social e na gestão de ativos de terceiros, por meio de certificações e premiações recebidas no período.

## 2 Desempenho Econômico-Financeiro

---

O lucro líquido de R\$ 1,4 bilhão apurado proporcionou rentabilidade do Patrimônio Líquido Final da ordem de 21,31%. O PL - Patrimônio Líquido, em 31 de dezembro de 2004, equivale a 20,27% dos ativos ponderados segundo o risco e as imobilizações, em relação ao PL, representam 35,23%. Esse desempenho propiciou a destinação à União de R\$ 524,8 milhões a título de dividendos e juros sobre capital próprio, além dos R\$ 1,9 bilhão com tributos e encargos sociais.

## 3 Administração de Recursos de Terceiros

---

A CAIXA encerrou o período tendo sob sua responsabilidade 75 fundos de investimento, sendo 53 de renda fixa, 12 de renda variável, 6 sociais, 4 previdenciários, além de 17 carteiras administradas. O patrimônio líquido administrado apresentou crescimento de 16,35%, passando de R\$ 82,16 bilhões em dezembro de 2003 para R\$ 95,59 bilhões em dezembro de 2004.

No *ranking* dos administradores de fundos de investimento da ANBID - Associação Nacional dos Bancos de Investimento, registrou crescimento de

24,54%, acima, portanto, dos 19,00% registrados pela indústria de fundos, passando da 5ª para a 4ª posição e ampliando a sua participação no mercado de 4,82% para 5,04%.

A empresa *Austin Rating* atribuiu “AA” à gestão de fundos de investimento, representando “Qualidade de gestão muito boa – Gestores de recursos muito bem qualificados. Apresentam fatores de proteção e segurança de alta qualidade. A correlação com oscilações do ambiente econômico é muito baixa”.

## 4 Operações com Títulos e Valores Mobiliários

---

A Administração reitera sua intenção de manter até o vencimento, os títulos da carteira CAIXA classificados na categoria III, conforme estabelece o Art. 8º da Circular BACEN nº 3.068/2001.

### Operações de Mercado de Capitais

Em mais uma operação estruturada para estímulo à indústria da construção civil e apoio ao desenvolvimento do mercado de papéis de base imobiliária, foi lançado, em 21 de junho, o Fundo de Investimento Imobiliário Torre Almirante, que comercializou, até o final do exercício, o montante de R\$ 72,94 milhões, equivalente a 70% do volume total previsto. Trata-se do segundo fundo imobiliário lançado pela empresa, composto por 104.700 cotas com valor unitário de R\$ 1,0 mil, totalizando R\$ 104,7 milhões.

No mercado secundário de Cotas do Fundo de Investimento Imobiliário Almirante Barroso, lançado no ano anterior, com operações transacionadas no ambiente SOMA/BOVESPA, foi responsável por 96% do volume total operado, seja por meio de ordens de clientes ou próprias, contribuindo, assim, para a formação do preço do ativo.

Contribuição expressiva para a expansão da oferta de crédito deu-se por meio da operação de aquisição em mercado de carteira de crédito consignado com desconto em folha de pagamento de aposentados e pensionistas do INSS. O montante total da operação foi de cerca de R\$ 300 milhões, proporcionando a elevação da carteira em 14%.

### Credenciamentos perante o BACEN e BM&F

A CAIXA é *dealer* primário (grupo de até 10 instituições autorizadas a operar diretamente com a mesa do BACEN) desde Março/02 e *dealer* especialista (grupo de até 12 instituições autorizadas a negociarem no mercado secundário dos Títulos Públicos Federais) desde Julho/03. Neste exercício, foi credenciada junto à Câmara de Ativos da BM&F, como banco liquidante.

## 5 Desenvolvimento Urbano e Habitação Social

---

No âmbito deste negócio fundamental, ampliou-se no exercício o relacionamento institucional com os Ministérios e órgãos governamentais, de modo a qualificar e viabilizar a execução das políticas públicas integradas com ênfase na inclusão social, redução das desigualdades regionais, democratização de gestão e redução do *déficit* habitacional. As contratações efetivadas beneficiarão cerca de 10% da população brasileira

### Programas de Habitação de Interesse Social

Foram efetivadas contratações, no decorrer de 2004, no valor de R\$ 5,4 bilhões, sendo R\$ 4,9 bilhões nas linhas de financiamento disponíveis e R\$ 566 milhões por conta dos repasses realizados com recursos do OGU - Orçamento Geral da União. Essas contratações viabilizarão a produção de 340 mil unidades habitacionais, beneficiando 1,4 milhão de cidadãos com moradia própria e proporcionando a geração 521 mil empregos.

Atenção especial foi dedicada à população com renda de até 5 Salários Mínimos, faixa em que se situa a maior parte do *déficit* habitacional brasileiro, para a qual foram direcionados créditos e repasses em valores superiores a R\$ 2,4 bilhões, representando 45% do valor total contratado no período. Esse montante viabilizou mais de 255 mil unidades habitacionais, representando 75% do total produzido.

Origem Recursos / Programa	Valores em R\$ Mil / Quantidades em Unidades			
	Valores Contratados	Unidades Habitacionais	População Beneficiada	Empregos Gerados
FGTS / Carta de Crédito	2.711.408	176.291	715.741	258.488
FGTS / Pró-Moradia	272.733	22.728	92.275	26.001
FAT / Carta de Crédito	257.208	4.633	18.810	24.520
FAR / Arrendamento Residencial	869.579	33.556	136.237	82.900
CAIXA / Carta de Crédito	453.297	9.542	38.741	43.214
OGU-FGTS / PSH	332.206	43.051	174.787	31.670
<b>Totais Financiamentos</b>	<b>4.896.431</b>	<b>289.801</b>	<b>1.176.591</b>	<b>466.793</b>
OGU-BID / Habitar - Brasil BID - UAS	333.269	30.297	123.007	31.772
OGU / Diversos Governo Federal	232.522	19.705	80.003	22.167
<b>Totais Repasses</b>	<b>565.791</b>	<b>50.002</b>	<b>203.010</b>	<b>53.939</b>
<b>Totais</b>	<b>5.462.222</b>	<b>339.803</b>	<b>1.379.601</b>	<b>520.732</b>

Confere-se especial destaque à operação contratada para a construção, na cidade do Rio de Janeiro, da Vila Olímpica com 1.480 unidades habitacionais, financiada com recursos do FAT e destinada a hospedar as delegações (atletas e dirigentes) dos países que participarão dos XV Jogos PAN-AMERICANOS, dos Jogos Para PAN-AMERICANOS e dos Campeonatos Mundiais de Canoagem e de Judô, que serão realizados naquela cidade, no ano de 2007.

### Programas de Saneamento e Infra-Estrutura

Foram contratados pelo setor público, por meio do Programa Pró-Saneamento, financiamentos com recursos do FGTS totalizando R\$ 1,68 bilhão para o desenvolvimento de obras voltadas para a melhoria do abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem, resíduos sólidos e desenvolvimento institucional nas localidades beneficiadas. Para as mesmas finalidades e também com recursos do FGTS, foram contratados pelo setor privado, por meio do Programa FCP-SAN, cerca de R\$ 53 milhões. Ainda pelo setor privado, foram contratados financiamentos com recursos do BNDES da ordem de R\$ 94 milhões em operações estruturadas, para investimentos na melhoria das rodovias brasileiras. Essas contratações, totalizando R\$ 1,83 bilhão, viabilizaram investimentos totais de R\$ 2,58 bilhões, proporcionando a geração de 340 mil empregos e beneficiando 12,1 milhões de cidadãos com as intervenções contempladas.

Computadas as contratações com recursos do OGU, nos programas do Governo Federal com finalidades similares, as contratações efetivadas elevam-se a R\$ 2,45 bilhões, viabilizando investimentos da ordem de R\$ 3,28 bilhões, bem

como a geração de 453 mil empregos e benefícios decorrentes a 15,2 milhões de cidadãos.

Valores em R\$ Mil / Quantidades em Unidades				
<b>Origem Recursos / Programa</b>	<b>Valores Contratados</b>	<b>Valores Investimentos</b>	<b>População Beneficiada</b>	<b>Empregos Gerados</b>
FGTS / Pró-Saneamento	1.681.059	2.038.094	9.058.196	328.133
FGTS / FCP-SAN	52.884	70.565	313.622	11.361
BNDES / FCP-Rodovias	94.022	471.816	2.699.418	500
<b>Totais Financiamentos</b>	<b>1.827.965</b>	<b>2.580.475</b>	<b>12.071.236</b>	<b>339.994</b>
OGU-BID / Habitar - Brasil BID – DI	25.120	25.681	114.138	4.135
OGU / Diversos Governo Federal	594.469	676.585	3.007.044	108.930
<b>Totais Repasses</b>	<b>619.589</b>	<b>702.266</b>	<b>3.121.182</b>	<b>113.065</b>
<b>Totais</b>	<b>2.447.554</b>	<b>3.282.741</b>	<b>15.192.418</b>	<b>453.059</b>

Os desembolsos por conta das contratações celebradas nesse e em exercícios anteriores, foram da ordem de R\$ 696 milhões, sendo R\$ 305 milhões pelos financiamentos concedidos e R\$ 391 milhões por conta dos contratos de repasses.

#### **Repasses e Transferências de Recursos do Orçamento Geral da União**

Foram contratadas pelo setor público, com recursos provenientes do OGU, 5.326 operações, envolvendo recursos da ordem R\$ 1,54 bilhão, que possibilitarão a geração de 237 mil empregos. Essas contratações, voltadas para a promoção do desenvolvimento nas diversas regiões do País, mediante a implementação de projetos de habitação popular, abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem, resíduos sólidos, infra-estrutura urbana e rural, esportiva, turística e gestão de recursos hídricos, apresentaram evolução de 165,52% em relação ao exercício anterior (R\$ 580 milhões).

Valores em R\$ Mil / Quantidade em Unidades			
<b>Gestores dos Programas do Governo Federal</b>	<b>Quantidade Contratos</b>	<b>Valores Contratados</b>	<b>Empregos Gerados</b>
<b>AGEVAP</b> - Associação Pró-Gestão das Águas da Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul	3	2.968	1.426
<b>ANA</b> - Agência Nacional de Águas	7	7.629	1.415
<b>MAPA</b> - Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	551	60.880	11.286
<b>MCIDADES</b> - Ministério das Cidades	2.196	970.071	140.489
<b>MDA</b> - Ministério do Desenvolvimento Agrário	968	139.998	25.230
<b>ME</b> - Ministério do Esporte	847	130.644	23.699
<b>MTUR</b> - Ministério do Turismo	657	152.915	28.081
<b>SUFRAMA</b> - Superintendência da Zona Franca de Manaus	90	51.798	9.105
<b>MINC</b> - Ministério da Cultura	7	23.194	6.659
<b>Totais</b>	<b>5.326</b>	<b>1.540.097</b>	<b>247.390</b>

Os desembolsos / emissões de crédito às contas dos 14.416 contratos em execução, envolvendo os Estados e 4.199 Municípios, totalizaram R\$ 1,01 bilhão, valor esse superior em 76,7% ao de 2003 (R\$ 571 milhões).

A CAIXA atua, também, na transferência de recursos do FNS - Fundo Nacional de Saúde e da FUNASA - Fundação Nacional de Saúde para os Estados, Municípios e Entidades Filantrópicas. Em 2004, foi transferida por conta desses Fundos a quantia R\$ 217,7 milhões, 59,6% superior à que se efetivou em 2003 (R\$ 136,4 milhões).

### **Apoio à Gestão Pública**

Para atender à execução de projetos de modernização administrativa e fiscal, foi contratado junto a 33 Municípios brasileiros no âmbito do PNAFM - Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros, o montante de R\$ 109,4 milhões, observando-se um incremento de R\$ 81 milhões em relação ao exercício anterior. Os desembolsos totalizaram no período R\$ 22,8 milhões e as contratações, iniciadas em 2002, acumularam R\$ 262,2 milhões.

No PNAFE - Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros, a CAIXA desembolsou aos 26 Estados e ao Distrito Federal a quantia de R\$ 115,3 milhões, ante 92,4 milhões no exercício de 2003. O volume total já desembolsado, desde o início do Programa em 1997, monta em R\$ 1,10 bilhão.

O SIMBRASIL - Sistema de Informações Sócio-Econômicas dos Municípios Brasileiros foi desenvolvido com o propósito de contribuir para que as comunidades possam identificar, avaliar e diagnosticar as suas principais potencialidades. Neste ano, o SIMBRASIL foi disponibilizado a todos os administradores municipais e estaduais, como alternativa de fonte de dados para o planejamento urbano e como instrumento de apoio ao desenvolvimento local e regional.

Ao final de 2004, 93,54% dos Estados, Distrito Federal e Municípios tiveram a entrega de seus balanços patrimoniais e orçamentários homologados pela CAIXA, em cumprimento ao acordo de cooperação técnica com a STN - Secretaria do Tesouro Nacional. Já as entregas dos Relatórios de Gestão Fiscal e Resumo da Execução Orçamentária homologadas foram, respectivamente, da ordem de 42,21% e de 46,40%.

O SINAPI - Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil, instrumento fundamental para o apuração de obras e serviços de engenharia, ratificando a confiabilidade e exatidão das suas informações, consolidou sua posição como referência oficial para a aferição dos custos das obras públicas, ao ser confirmado como fonte de referência para as contratações com recursos do OGU, segundo a Lei 10.934/2004.

No exercício de 2004, foram avaliados pela CAIXA 326 obras e serviços contratados pelo Ministério da Integração Nacional, por meio da Secretaria da Defesa Civil, garantindo a devida aferição e adequada aplicação de recursos públicos no valor de R\$ 132 milhões, nas diversas regiões do País.

Para incentivar estudos e pesquisas nas áreas de habitação, gestão ambiental, gestão da qualidade, capacitação para uso de energia solar, saneamento ambiental, transferência de tecnologia para habitação popular de baixo custo e reabilitação de áreas urbanas centrais, todos voltados para a melhoria da qualidade dos seus produtos de desenvolvimento urbano, a CAIXA desembolsou, em 2004, cerca de R\$ 1,5 milhão em 23 projetos.

### **Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local**

Ao finalizar sua 3ª edição, o Programa constituiu um acervo de 505 projetos, premiou 30 melhores práticas e viabilizou 16 práticas brasileiras dentre as 100 melhores do mundo no concurso internacional de Dubai, promovido pelo Habitat/ONU. Com o objetivo de valorizar e replicar as melhores práticas, a CAIXA realizou no período cerca de 40 exposições fotográficas itinerantes pelo país, distribuiu 10.000 publicações e 200 fitas de vídeo técnico, bem como possibilitou o acesso às informações das práticas premiadas no seu sítio na *internet* aos públicos interno e externo.

Com essa iniciativa, a CAIXA tem contribuído para o cumprimento dos compromissos da Agenda Habitat firmados pelo País, divulgando amplamente experiências bem-sucedidas e sustentáveis de gestão local que apresentam impacto tangível e visível na melhoria da qualidade de vida das pessoas. Órgãos públicos federais, empresas privadas, universidades e organizações não governamentais têm consultado o acervo constituído com o objetivo de apropriarem-se das experiências e de conceberem novos projetos capazes de transformar as realidades locais.

Os resultados proporcionados pelo Programa e o interesse do público, em âmbitos nacional e internacional, levaram a empresa a ser convidada pelas Nações Unidas/Habitat para participar, no mês setembro, do Fórum Mundial Urbano, em Barcelona, para apresentação do seu sistema de premiação e exposição dos projetos premiados a outras instituições internacionais.

Em dezembro, foi agraciada com o Prêmio Empresa Cidadã promovido pela Revista Exame, na categoria financiamento de projetos de natureza social, ensejando a divulgação do Programa como destaque no “Guia de Boa Cidadania Corporativa”, editado e publicado por aquela revista.

### **Caixa Hospitais**

Desde 1997, a CAIXA contribui para suprir as necessidades imediatas de capital de giro dos hospitais filantrópicos, por meio da operação de crédito denominada CAIXA Hospitais. Em 2004 foram contratadas 429 operações, totalizando o montante de R\$ 229,9 milhões, superando em 50,95% as efetivadas no exercício anterior.

A linha de crédito CAIXA Hospitais já atendeu a inúmeros hospitais filantrópicos e santas casas, com 1.675 contratações no valor de R\$ 733,0 milhões, contribuindo para manter e melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão brasileiro por parte das instituições beneficiadas.

## **6 Distribuição de Produtos e Serviços Próprios e de Terceiros**

---

### **Canais físicos de atendimento**

A empresa manteve-se presente em todos os municípios brasileiros, totalizando, com a inauguração de 64 unidades em seu projeto de expansão denominado “+ 500 Agências”, 17,5 mil pontos de atendimento, assim distribuídos:

Rede Física - Tipo de Unidade	Quantidade de Unidades	Quantidade de Transações bancárias (em milhões)
Agências e PAB - Postos de Atendimento Bancário	2.207	460,10
PAE - Postos de Atendimento Eletrônico	1.069	63,80
PAA - Posto de Atendimento Avançado	1	0,00
Correspondentes Bancários - Casas Lotéricas	8.916	1.023,21
Correspondentes Bancários - demais estabelecimentos	3.489	31,64
Salas de Auto-Atendimento 24 h	1.782	902,00
<b>Total</b>	<b>17.464</b>	<b>2.480,75</b>

Das 3,2 bilhões de transações registradas nas Casas Lotéricas, 2,2 bilhões foram por conta dos diversos jogos de loterias e o restante em serviços bancários, destacando-se, pela sua relevância social, a crescente preferência da população brasileira por este canal para quitar as suas contas de energia elétrica, água, telefone, bem como para recebimento dos benefícios do Governo Federal:

Valores em R\$ Milhões / Quantidades em Milhões

Modalidades de Transação	2003		2004	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Contas concessionárias	595,66	29.036,43	604,96	31.853,68
Tributos	37,69	1.918,70	36,23	2.097,98
Cobranças bancárias	70,07	7.900,42	105,39	11.821,16
Contribuições sociais	27,50	2.139,72	30,52	2.657,66
Benefícios Pagos	75,17	4.085,27	91,44	7.630,81
Recebimento Declaração Isento IR	32,20	24,15	29,89	29,89
Depósitos bancários	14,94	2.634,07	26,88	4.704,10
Saques bancários	44,15	5.670,42	63,02	8.742,74
Saldos bancários	22,96	-	34,85	-
<b>Totais Serviços Bancários</b>	<b>920,37</b>	<b>53.409,21</b>	<b>1.023,21</b>	<b>69.538,03</b>
<b>Totais jogos Loterias</b>	<b>2.007,01</b>	<b>3.544,48</b>	<b>2.157,52</b>	<b>4.209,43</b>
<b>Totais Gerais</b>	<b>2.927,39</b>	<b>56.953,69</b>	<b>3.180,73</b>	<b>73.747,47</b>

Os demais Correspondentes Bancários, que viabilizam a presença da CAIXA em todos os 5.561 Municípios brasileiros, registraram 31,64 milhões de transações, entre as quais cerca de 12 milhões de pagamento dos diversos benefícios sociais do Governo Federal.

### Canais virtuais de atendimento

O sitio na *internet*, [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), recebeu perto de meio bilhão de acessos, com 2,1 bilhões de visitas às páginas disponíveis ao longo do exercício. Destacam-se as páginas de loterias como as mais visitadas, com 181,3 milhões de acessos. As principais melhorias incorporadas no ano foram o redesenho das páginas "Para Sua Empresa" e "Para Sua Cidade". Foi lançado também um novo portal voltado para o Poder Judiciário.

Cerca de 1 milhão de clientes cadastrados receberam mais de 430 milhões de mensagens eletrônicas sobre produtos e serviços, tratando de resultados de loterias, informações sobre capitalização, saldos e extratos bancários e notícias da imprensa. O Banco Eletrônico, o *Internet Banking* CAIXA, totalizou 3 milhões de contas cadastradas, com movimentação de R\$ 18,9 bilhões.

### **SAC - Serviço de Atendimento aos Clientes**

A Ouvidoria recebeu 121,3 mil ocorrências registradas por clientes sobre produtos e serviços oferecidos e atendimento prestado pelas Agências. Em relação a 2003, houve crescimento de 5,7% no total de registros, percentual compatível com a expansão da base de clientes. As sugestões e elogios, representando 3,9% e 5,9% do total de ocorrências, apresentaram crescimentos, respectivamente, de 32,9% e 13,8%, contrapondo-se ao pequeno incremento da ordem de 4,7% nas reclamações. A atenção que vem sendo dispensada pela empresa a este serviço a manteve, ao longo de todo o ano de 2004, fora da lista de instituições financeiras com maior número de reclamações protocoladas junto ao BACEN.

No final do exercício, a CAIXA patrocinou e participou do II Fórum de Ouvidorias Públicas, que reuniu ouvidores públicos de todo o país e representantes da sociedade civil organizada para avaliação dos resultados alcançados em 2004 e o estabelecimento de metas para 2005, dentre as quais a criação e consolidação de Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas.

## **7 Negócios Bancários e Imobiliários**

---

### **Produtos de Captação**

Como reflexo de suas ações para cumprimento de objetivo estatutário, tendo como propósito incentivar e educar a população brasileira nos hábitos de poupança, a empresa encerrou o exercício com captação líquida positiva de R\$ 1,6 bilhão e saldo de R\$ 48,9 bilhões em depósitos de poupança, garantindo-lhe participação de mercado de 30,7%. Pela terceira vez consecutiva, recebeu o prêmio *TOP OF MIND*, instituído pelo Jornal Folha de São Paulo, que premia as marcas mais lembradas pelos consumidores brasileiros. Entre as referidas ações destaca-se a reedição, no mês de outubro, da campanha publicitária denominada FORÇA X, que tem por objetivo revitalizar o produto, resgatando amplo conceito de poupar para as crianças e criando o primeiro contato deste público com o universo bancário.

Como alternativas aos clientes com maior volume de recursos em busca de maior rentabilidade, aliada à segurança, os CDB - Certificados de Depósitos Bancários e RDB - Recibos de Depósitos Bancários tiveram o seu saldo elevado para R\$ 5,9 bilhões, distribuído em 29,7 mil contratos, com incrementos de R\$ 2,7 bilhões e de 86,4% em relação ao saldo final do exercício anterior e evolução da participação de mercado de 2,4% para 3,4%.

Os depósitos à vista, como reflexo da expansão da base de clientes, registraram saldo total de R\$ 5,9 bilhões, representando evolução de 19,7% em relação ao registrado em 2003.

## CAIXA Internacional

Lançado no dia 24 de junho, o CAIXA Internacional é um programa de relacionamento e de negócios voltado, exclusivamente, para os brasileiros residentes no exterior a fim de lhes propiciar a abertura de conta eletrônica na *internet*, denominada e-Conta CAIXA, habilitando-os a efetuarem remessas de recursos para o Brasil e aquisição de produtos de poupança de longo prazo.

## Conta CAIXA Aqui

A Conta CAIXA Aqui, primeira ação de inclusão bancária realizada por Instituição Financeira no Brasil, viabilizou aos brasileiros até então sem acesso ao sistema a abertura e manutenção de 2,2 milhões de contas, com crescimento de 97,43% em relação ao ano anterior. Do total de transações realizadas pelos novos clientes, 74,4% ocorreram em canais alternativos, tais como, ATM, Casas Lotéricas, demais correspondentes bancários e compras com cartão de débito, sendo este último responsável por 14% das transações.

## Serviços Bancários e Produtos de Fidelização

Além dos inúmeros serviços bancários disponibilizados em seus canais físicos e virtuais de atendimento, foram celebrados 99 contratos de consultoria para a reestruturação dos regimes de Previdência de 5 Estados e 94 Municípios, contribuindo, com a expansão da carteira em 33,8%, para garantir o pagamento de benefícios previdenciários a aproximadamente 353 mil segurados, entre servidores ativos, inativos e pensionistas, cuja base ampliou-se 335% em relação ao exercício anterior.

Manteve, também, a prestação de serviços de administração de créditos imobiliários, com o total de 754 mil contratos administrados, por conta dos quais foram arrecadadas 4,8 milhões de prestações, proporcionando retorno aos credores da ordem de R\$ 1,9 bilhão, volume 8% superior ao de 2003. Na administração dos créditos da EMGEA - Empresa Gestora de Ativos, efetuou a liquidação e reestruturação de dívida de 79 mil contratos.

Destaca-se, em relação aos produtos de fidelização de sua coligada CAIXA Seguradora S/A, refletindo ainda o processo de inclusão bancária empreendido pela instituição, o crescimento do interesse da população pelos produtos de Capitalização, face à expressiva evolução absoluta e relativa (24,6%) da quantidade de títulos comercializados.

Produto	Valores em R\$ Mil/Qtde em Unidades			
	2003		2004	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Previdência Privada	302.910	339.267	229.122	517.925
Capitalização	2.958.416	158.877	3.686.875	142.587
Seguros	1.237.085	112.585	1.231.453	102.636
Consórcio Imobiliário	18.383	845.305	17.636	841.920
<b>TOTAIS</b>	<b>4.516.794</b>	<b>1.456.034</b>	<b>5.165.086</b>	<b>1.605.068</b>

Os números adiante, retratando expansões consideráveis da base de cartões, representam outra evidência dos reflexos do processo de inclusão bancária em curso. Como resultado de lançamentos tais como os enumerados, a CAIXA tornou-se a maior emissora mundial da bandeira Mastercard Maestro:

- Cartão CAIXA Aqui MasterCard, ampliando o acesso ao crédito para a população de baixa renda;
- Cartões CAIXA Empresarial e CAIXA BNDES, fomentando o desenvolvimento de micro, pequenas e médias empresas;
- Cartão Turismo CAIXA MasterCard, produto inédito na alavancagem da demanda pelo turismo interno.

Especificação	Cartões de Crédito			Cartões de Débito		
	2003	2004	Var.	2003	2004	Var.
Base de Cartões (milhões de unidades)	1,8	2,0	11%	28,0	32,0	14%
Transações (milhões de unidades)	49,7	53,4	12%	54,0	77,0	43%
Transações (R\$ bilhões)	3,4	3,8	12%	2,1	3,3	57%

### Produtos de Crédito Comercial

Foram contratados créditos comerciais no montante de R\$ 25,4 bilhões, representando expansão de negócios equivalente a 29,3% em relação ao ano anterior. O somatório dos saldos finais das carteiras, da ordem de R\$ 9,8 bilhões refletiu incremento global de 41,8% desses ativos. A participação da CAIXA no mercado de crédito comercial destinado a pessoas físicas e jurídicas apresentou crescimento de 30,5%, passando de 2,66% em 2003, para 3,47% em 2004.

### Segmentos de Pessoas Físicas

Contribuindo para o aquecimento especialmente da demanda por bens e serviços, foram injetados na economia R\$ 16,6 bilhões em créditos comerciais contratados junto a 15 milhões de brasileiros, contra um volume de R\$ 14,1 bilhões aplicados em 2003, representando 17,9% de incremento. A participação no mercado de créditos comerciais a esse segmento evoluiu, passando de 7,31% para 8,65%, como resultado do crescimento da carteira em 18,3%.

Houve, no exercício, alterações significativas na legislação que trata do produto Consignação. Notadamente o Decreto 5.180 e a Lei 10.953 trouxeram a possibilidade de contratação com aposentados e pensionistas sem a necessidade de transferência de domicílio bancário e de vinculação do benefício ao banco concessor de empréstimos e financiamentos. Com o novo cenário legal e a ampliação de convênios para empregados de empresas públicas e privadas, a modalidade Consignação CAIXA consolidou-se como a linha de crédito de maior procura pela população, mais que dobrando o volume de crédito aplicado em 2003, com crescimento de 127,8%. O produto encerrou o ano com R\$ 3,5 bilhões contratados, contra R\$ 1,7 bilhão em 2003.

Para atendimento específico ao segmento de baixa renda, foram disponibilizados créditos pré-aprovados, no valor de R\$ 200,00, com juros mensais de 2%, para 1,2 milhão de clientes da conta simplificada CAIXA Aqui. Cerca de 481 mil desses clientes lançaram mão dos seus limites, totalizando R\$ 235 milhões de utilização em 2004.

Lançado em Agosto/2004, o Micropenhor, alternativa de crédito fácil e com juros baixos para a população de baixa renda, viabilizou a contratação de R\$ 137 milhões em 578 mil operações. O Micropenhor com o crédito pré-aprovado CAIXA Aqui se traduzem em ações concretas da empresa para a consolidação do Microcrédito no Brasil.

### Segmentos de Pessoas Jurídicas

Para fomento à oferta de bens e serviços na economia, foi contratado pelo segmento de pessoas jurídicas o volume recorde de R\$ 8,8 bilhões de créditos comerciais no ano, representando crescimento de 58,3% em relação ao ano anterior. A carteira de créditos comerciais a pessoas jurídicas registrou crescimento de 42,1% no período, passando sua participação no mercado de 1,01% para 1,35%.

O crescimento verificou-se em todos os produtos da carteira, fruto do direcionamento que busca garantir às empresas atendimento completo e equilibrando suas necessidades de capital de giro para curto e médio prazo e de capital para investimento.

### **Recuperação de Créditos**

Retornaram à condição de adimplência, foram renegociados ou tiveram liquidação total da dívida, viabilizando a outros cidadãos o acesso ao crédito, 783.450 contratos oriundos de financiamentos e/ou empréstimos das carteiras comercial e habitacional, no montante de R\$ 537,6 milhões que se encontravam com atraso superior a 60 dias.

Foram renegociados 10.358 contratos de financiamento de habitação, com dívida total de R\$ 298 milhões, com vistas aos seus realinhamentos às situações e condições financeiras atuais dos clientes, com o recebimento à vista de quantia equivalente a R\$ 48 milhões. Foi viabilizada, ainda, a quitação de 59.467 contratos, cuja dívida total equivalia à época das liquidações ao montante de R\$ 811 milhões.

A ação de recuperação e regularização de créditos habitacionais contemplou 328.112 contratos, representando uma dívida total no valor de R\$ 5,18 bilhões. A mesma ação em relação a créditos comerciais com as mesmas características viabilizou a quitação de 51.002 contratos, com retorno à vista da quantia de R\$ 40,0 milhões.

## **8 Fundos, Programas e Serviços Delegados pelo Governo**

---

### **FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço**

Na qualidade de Agente Operador do FGTS, a CAIXA registrou arrecadação de contribuições ao Fundo no valor de R\$ 28,2 bilhões, por meio de 31,0 milhões de transações. Em relação ao exercício anterior, o valor arrecadado apresentou crescimento nominal de 13,1%. Foram realizados 18,5 milhões de pagamentos nas diversas modalidades de saques, totalizando R\$ 22,1 bilhões. Em comparação ao mesmo período de 2003, estes números apresentaram-se superiores em 0,3% e 8,4%, respectivamente.

Mais de 7,1 milhões de créditos complementares decorrentes dos planos econômicos foram efetivados nas contas vinculadas do FGTS, num montante de R\$ 11,2 bilhões, sendo que desse total foram sacados R\$ 8,7 bilhões pelos trabalhadores.

Foram, ainda, desembolsados R\$ 4,7 bilhões, a título de liberação de parcelas de financiamentos de obras de habitação, saneamento e infra-estrutura urbana contratados nos últimos anos.

O conjunto dessas operações efetivadas pela CAIXA viabilizou a recolocação pelo Fundo na economia brasileira da quantia de R\$ 35,5 bilhões, superando em 19,1% movimentação no mesmo sentido no ano anterior.

### **Créditos Complementares FGTS**

Desde o início dos pagamentos dos créditos complementares, em junho de 2002, até dezembro de 2004, foram efetivados mais de 66 milhões de créditos nas contas vinculadas do FGTS, no montante de R\$ 30,1 bilhões. Desse total, cerca R\$ 22,1 bilhões foram sacados pelos trabalhadores que comprovaram o direito ao saque.

### **Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS**

Como instrumento de política social do governo, o FCVS subsidia os contratos de financiamentos habitacionais e, por conseguinte, os mutuários do Sistema Financeiro da Habitação – SFH e assume eventual desequilíbrio dos financiamentos habitacionais ocasionado pelo descasamento entre os reajustes das prestações e dos saldos devedores, durante a vigência dos contratos.

Na condição de administradora deste Fundo, a CAIXA promoveu a habilitação ao FCVS de 56.894 contratos, cujos mutuários, utilizando-se dos benefícios concedidos pela Lei nº 10.150, de 21/12/2000, liquidaram os seus financiamentos com 100% de desconto do saldo devedor. Dos contratos homologados pela CAIXA, 134.646 originaram-se de liquidações antecipadas, com descontos que variaram de 12,5% a 100% dos respectivos saldos devedores. Foram beneficiadas, portanto, 191,5 mil famílias com a confirmação de quitação dos seus financiamentos.

### **Seguro Habitacional do SFH – SH/SFH**

O SH/SFH, também, sob a administração da CAIXA, quitou cerca R\$ 300 milhões em sinistros, dos quais R\$ 113,43 milhões destinados à recuperação de moradias de mutuários beneficiados pela Apólice. Foram beneficiadas cerca 10,8 mil famílias brasileiras com a quitação dos seus financiamentos, em decorrência de coberturas de sinistros.

### **Serviços Delegados e Programas de Transferência de Renda**

Como principal agente operador dos programas de Transferência de Renda do Governo Federal, especialmente do Bolsa Família, a CAIXA é portadora da esperança de uma vida melhor para milhões de brasileiros. Foram 6.572 mil de famílias carentes beneficiadas pelo Programa. Totalizou-se R\$ 5,15 bilhões de pagamentos aos beneficiários dos Programas Bolsa Família, Bolsa Alimentação, Bolsa Escola, Auxílio Gás e Programa Cartão Alimentação, efetivados nos diversos canais de atendimento em todos os municípios brasileiros.

Em parceria com o MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, a CAIXA disponibiliza, desde junho, informações das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família nos seguintes sítios na Internet: [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) e [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br). A partir de dezembro, estes sítios passaram a apresentar também a situação dos benefícios de cada uma das famílias atendidas, informando se eles estão bloqueados, liberados ou em averiguação. Esta ação objetiva dar maior transparência e efetividade à gestão

do Programa pelo MDS, com a participação da sociedade, dos órgãos de controle e fiscalização, da imprensa, dentre outros. Motiva, também, ações das prefeituras para manutenção das informações do Cadastro Único – que é a base de dados utilizada para concessão/manutenção dos benefícios, bem como para o acompanhamento e controle das famílias beneficiárias de seu município.

A CAIXA participou do processo de integração do Programa Bolsa Família com os programas de transferência de renda de Estados, Municípios e do Distrito Federal, cujo objetivo, entre outros, era complementação, por aqueles entes federativos, do valor do benefício do Bolsa-Família com recursos próprios. Além de elevar o valor do benefício e a renda familiar, esta parceria permitiu aumentar a velocidade de implantação do programa, já que os entes federados são estimulados a atualizar e incrementar o número de famílias no Cadastro Único. Foram celebrados 10 contratos de parcerias com Estados e Municípios para a prestação de serviços de geração e pagamento da complementação, abrangendo 232,5 mil famílias beneficiadas.

### **Cadastro único**

Foram incluídas no Cadastro Único do Governo Federal ao longo do exercício cerca de 2,1 milhões de novas famílias, resultando numa base total de aproximadamente 9 milhões de famílias. Além disso, foram migradas para ele 4,3 milhões de famílias do antigo Cadastro do Programa Bolsa Escola, resultando em 14,6 milhões de famílias cadastradas pela CAIXA, no período de 2000 a 2004. São 53,5 milhões de pessoas cadastradas no principal instrumento de mapeamento da pobreza do Brasil, documentadas e reconhecidas pelas instituições governamentais e se constituindo em público-alvo para inserção nas políticas sociais de Governo, em todas as suas esferas.

### **Pagamento de Benefícios Sociais**

Foram efetivados pela CAIXA 266,4 milhões de pagamentos de benefícios sociais, totalizando R\$ 31,5 bilhões de reais e incremento de 28,05% em relação ao ano de 2003. O decréscimo na quantidade de pagamentos, da ordem de 11,1%, justifica-se na sua maior parte pela migração de famílias dos programas remanescentes para o Bolsa Família.

Quantidades em Unidades/Valores em R\$

Programa	2003		2004	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Auxílio Aluno	792.655	23.779.650,00	644.233	19.326.990,00
Auxílio-Gás	100.418.969	753.142.267,50	69.073.592	518.051.940,00
Agente Jovem	94.420	6.137.300,00	55.281	3.593.265,00
Bolsa Alimentação	18.327.009	274.905.135,00	3.782.548	56.738.220,00
Bolsa Escola	92.582.817	1.388.742.260,00	62.393.441	935.901.615,00
Bolsa Família	4.986.981	376.083.535,00	47.518.163	3.352.228.909,00
Bolsa Renda	5.544.152	166.324.560,00	0	0,00
De Volta Pra Casa	206	49.440,00	6.576	1.601.823,99
Garantia Safra	42.395	4.027.525,00	371.717	35.313.115,00
PETI	963.554	41.601.465,00	1.385.923	58.930.215,00
PCA	2.177.719	108.885.950,00	3.448.028	172.401.400,00
Previdência Social	29.610.397	12.455.629.929,36	34.456.923	16.622.947.189,54
Abono Salarial	6.619.356	1.522.063.483,35	7.415.304	1.881.288.547,64
PIS Rendimento	16.190.697	541.255.112,84	14.807.925	297.600.479,83
PIS Quotas	575.626	434.132.037,21	619.343	500.640.939,99
Seguro-Desemprego	20.864.981	6.532.794.569,93	20.429.051	7.080.530.143,65
<b>TOTAIS</b>	<b>299.791.934</b>	<b>24.629.554.220,19</b>	<b>266.408.048</b>	<b>31.537.094.793,64</b>

### Administração de Loterias

As Loterias administradas pela CAIXA captaram no exercício cerca de R\$ 4,2 bilhões em apostas, viabilizando o repasse ao Governo Federal de R\$ 2 bilhões, sendo R\$ 481 milhões a título de Imposto de Renda e o restante para destinação aos diversos fundos, programas e entidades por ele assistidos. Este desempenho representa crescimento da ordem de 19,07% em relação ao exercício anterior.

Valores em R\$ Mil

Destinação	2003	2004
Fundo Nacional da Cultura	101.598	120.831
Seguridade Social	587.248	719.057
FIES - Financiamento ao Estudante Superior	245.191	299.184
Clubes de Futebol	6.786	5.769
Secretaria Nacional Esportes	168.982	176.565
FUNPEN – Fundo Penitenciário Nacional	106.494	126.633
COB – Comitê Olímpico Brasileiro	57.572	68.471
CPB - Comitê Paraolímpico Brasileiro	10.160	12.083
Testes especiais (APAE, CRUZ VERMELHA, COB e CPB)	353	828
<b>Repasse Total</b>	<b>1.284.384</b>	<b>1.529.421</b>

## **FIES - Programa de Financiamento Estudantil**

O FIES - Programa de Financiamento Estudantil foi criado em 1999 para ajudar a suprir a carência de mecanismos de acesso ao ensino superior para estudantes sem condições de arcar com os custos integrais de sua formação acadêmica. O Ministério da Educação promoveu em 2004 a abertura de processo seletivo para 50 mil vagas de financiamento.

Foram efetivados pela CAIXA mais de 264 mil aditamentos, envolvendo recursos da ordem de R\$ 567,0 milhões, quantia essa 7,8% superior ao montante aditado em 2003. Os aditamentos são as renovações semestrais dos contratos do FIES, necessárias à manutenção do financiamento.

## **9 Administração de Riscos**

---

Foram disponibilizadas novas ferramentas de avaliação integrada do risco de crédito, permitindo a imediata contratação de conjunto de produtos denominado pacote de relacionamento básico – Crédito Rotativo, Cartão de Crédito e Empréstimo parcelado, por Pessoas Físicas e Jurídicas, observados o nível de risco e a capacidade de pagamento. Foram processadas, em média, 1 milhão de avaliações de risco de crédito/mês, o que corresponde a um incremento de 14,5% em relação ao exercício anterior, perfazendo R\$ 24,2 bilhões em limites de crédito aprovados.

Para a mensuração do risco das Carteiras de Crédito das agências e PABs foi adotado o modelo estatístico *Credit Risk Plus*, que permite a apuração das perdas efetivas, o cálculo da Perda Esperada e o cálculo da Perda Inesperada ou VaR (Valor em Risco). As perdas verificadas nas carteiras de crédito decresceram de 5,8%, índice verificado em 2003, para 2,6% neste exercício, nada obstante o incremento de contratações havidas no período.

Os processos de gerenciamento do Risco de Mercado das Operações de Tesouraria (*Trading Book*) e de Marcação a Mercado (MTM) foram validados por empresa de consultoria externa.

Em continuidade ao desenvolvimento do modelo de gerenciamento do Risco Operacional, foram realizadas as construções da Matriz de Risco Operacional, a criação da base de dados de perdas operacionais, o desenvolvimento de ferramentas para monitoração da evolução dos eventos de risco e simuladores para cálculo de alocação de capital pelos métodos - básico, padronizado e padronizado alternativo - preconizados no Novo Acordo de Basiléia.

## **10 Governança e Sustentabilidade Corporativa**

---

### **Estrutura de Governança**

Encontram-se instaladas e atuando regularmente todas as instâncias instituídas pelo novo Estatuto da CAIXA, aprovado pelo Decreto 5.056 de 29/04/04 e disponível em [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), dentre as quais inclui-se o Comitê de Auditoria, na forma estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional.

### Práticas de Transparência

Mantendo-se prática adotada a partir do exercício de 2002, foram apresentados e debatidos junto aos dirigentes e associados das entidades adiante, os desempenhos operacional e econômico-financeiro da empresa nos períodos evidenciados, publicados regularmente junto às respectivas Demonstrações Contábeis:

Entidade	Período	Data
ABAMEC e APIMEC – Rio de Janeiro	Exercício 2003	11/03
APIMEC – Distrito Federal	Exercício 2003	16/03
APIMEC – Minas Gerais	1º Semestre 2004	23/09
APIMEC – São Paulo	1º Semestre 2004	05/10
APIMEC – Rio Grande do Sul	1º Semestre 2004	28/10

ABAMEC - Associação Brasileira dos Analistas do Mercado de Capitais

APIMEC - Associação dos Analistas e Profissionais do Mercado de Capitais

Para assegurar ainda maior confiabilidade e tempestividade a essas Demonstrações, consolidou-se no exercício a implantação da Base Única de Dados Econômico-financeiros, viabilizando a completa crítica e unificação da administração de todos os dados pertinentes às transações da empresa. A principal mudança é conceitual, ou seja, o dado é inserido uma única vez nesta base para atendimento aos sistemas usuários, evitando-se, dessa forma, a geração de informações divergentes entre eles. O quadro adiante revela a dimensão desta Base, posicionada ao final do exercício:

Qtde. em Unidades	
TABELAS RESIDENTES	QTDE REGISTROS
Eventos Cadastrados	71.218
Eventos-Produtos Cadastrados	504.644
Roteiros Cadastrados	394.624
Plano de Contas – títulos e subtítulos contábeis	67.033
Lançamentos de transações contábeis armazenadas	839.793.757
Informações de saldos e quantidades operacionais	447.006.709
Outras tabelas cadastrais auxiliares	42.539.351

### Sistema de Controles Internos

Durante todo o exercício de 2004 continuou-se investindo no aperfeiçoamento de controles, na promoção da conformidade e no desenvolvimento da cultura de *compliance* (estado de adesão ao cumprimento de normas e procedimentos) na organização, visando à efetividade do Sistema de Controles Internos da empresa.

Foram implementadas novas ações, metodologias e ferramentas de controle, compreendendo a avaliação/revisão de procedimentos de controle em processos, atividades, produtos e serviços com exposição elevada a riscos, dentre os quais se sobressaem: Imóvel na Planta; CDC; Loterias; Câmbio e Programa Bolsa Família.

O acompanhamento do atendimento às recomendações de órgãos de controle e fiscalização e das Auditorias interna e externa, para implementação de novos controles ou melhoria dos já existentes é realizado por meio de ferramenta que permite a completa automação das rotinas de cadastramento,

manutenção e monitoração de planos de ação elaborados para esse fim. Relevam-se, pela importância dos seus efeitos para toda a sociedade brasileira o acompanhamento do desenvolvimento dos planos de ação do novo modelo de negócios para o canal lotérico e de melhoria da qualificação cadastral na CAIXA, incluindo a implementação do Cadastro Único, do Banco de Negócios e da Política de Gestão de Cadastro.

Antecipando medidas oficiais para dotar as entidades de previdência complementar de instrumentos eficientes de mitigação de riscos e de se estabelecer também nelas a cultura de controle, com vistas a ampliar a segurança e aumentar a credibilidade do sistema, foi assinado no exercício Termo de Cooperação Técnica entre CAIXA e a FUNCEF, tendo por objeto propiciar trocas de experiência e tecnologia sobre sistemas de controles internos entre as entidades.

### **Prevenção à Lavagem de Dinheiro**

Sob a coordenação do Ministério da Justiça e com a participação ativa da CAIXA, o II Simpósio “Estratégia Nacional de Combate à Lavagem de Dinheiro” – ENCLA 2004 reuniu em dezembro as principais autoridades responsáveis pela prevenção e combate à lavagem de dinheiro do Executivo, do Judiciário e do Ministério Público, com o objetivo de desenvolver estratégias conjuntas para enfrentamento a esse tipo de delito.

Por indicação do COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras, diversas entidades nacionais e internacionais visitaram a CAIXA em 2004 para a troca de experiências técnicas sobre práticas de prevenção e combate aos crimes de "lavagem" de dinheiro.

### **PROGED - Programa de Racionalização de Gastos e Eliminação de Desperdícios**

Por meio de ações estimuladas por este Programa, viabilizou-se a redução de gastos instalados e a instalar e a eliminação de desperdícios da ordem de R\$ 454,8 milhões, superando, portanto, em 29,94% a meta estabelecida para o período. Destaca-se, entre as referidas ações, por seu impacto na cultura organizacional, a Campanha Água – A Fonte não Pode Secar que, ao longo de sua vigência, viabilizou na empresa redução do consumo de recurso tão precioso para a vida no planeta.

## **11 Projeto CAIXA Fome Zero**

Empresa parceira do Programa Fome Zero do Governo Federal, a CAIXA repassou ao Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza – iniciativa do Governo Federal - a quantia de R\$ 1,2 milhão, oriunda das seguintes fontes:

Valores em R\$ mil	
<b>Fonte</b>	<b>Valor</b>
Fundo CAIXA FIF Fome Zero CP (50% da taxa de administração)	412,8
Doações de pessoas físicas e jurídicas em Conta Corrente	784,5
<b>Total</b>	<b>1.197,3</b>

Foram arrecadadas 4,2 toneladas de alimentos nas suas agências e distribuídas segundo as prioridades definidas pelos Conselhos Municipais de Segurança Alimentar ou correlatos.

Realizou o Seminário “Nós Podemos” na Semana Nacional pela Cidadania e Solidariedade, com o objetivo de mobilizar parceiros e a sociedade para o cumprimento dos 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio definidos pela ONU. Tal evento resultou na assinatura de protocolo de intenções para o desenvolvimento de ações voltadas à divulgação da história do sociólogo Herbert de Souza, o Betinho e na celebração de convênio com o MDS, prevendo o desenvolvimento de ações conjuntas na implementação do Programa Fome Zero, além do Termo de Ajuste com o Ministério do Trabalho e Emprego, prevendo a redução de cinco para quatro horas diárias na jornada de trabalho dos Adolescentes Aprendizados contratados pela empresa.

Promoveu a emissão gratuita de 380 mil cartões do CPF - Cadastro de Pessoas Físicas para mulheres, na Semana Internacional da Mulher e nas ações itinerantes do Programa Nacional de Documentação da Trabalhadora Rural do MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário. Esta iniciativa contribui para que milhares de mulheres possam ter acesso às políticas públicas do Governo Federal, no âmbito do Programa Fome Zero, entre as quais aos benefícios do Programa Bolsa Família e do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar.

Doou ao Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, com base no Termo de Cooperação Técnica celebrado com a Secretaria Especial dos Direitos Humanos e o Conselho Nacional dos Direitos da Criança, a quantia de R\$ 808,7 mil, equivalente a 1% do imposto de renda devido, em prol do projeto de implantação da Rede Nacional de Localização e Reintegração de Crianças e Adolescentes Desaparecidas.

## 12 Força de Atendimento

### Recursos Humanos

A CAIXA contava, ao final do exercício, com o seguinte quadro de colaboradores:

Colaboradores	Quantidades em Unidades	
	2003	2004
Empregados concursados	57.382	59.927
Estagiários	10.423	9.766
Prestadores de serviços	27.678	24.180
Menores	1.879	293
Adolescentes aprendizes	730	2.671
<b>Totais</b>	<b>98.092</b>	<b>96.837</b>

O quadro adiante evidencia a prioridade conferida na capacitação deste quadro, em especial no que se refere às competências necessárias ao atendimento qualificado dos seus clientes e para a melhoria da governança da instituição:

Quantidades em Unidades

<b>Atividade</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Cursos na Universidade Corporativa	45.099	60.414
Pós-Graduação <i>Lato e Strictu Senso</i>	1.154	1.038
<i>Ensino Superior</i>	1.300	1.153
<i>Workshops e seminários</i>	4.851	4.824
<b>Total</b>	<b>52.404</b>	<b>67.429</b>

Por meio do Programa Saúde CAIXA, foram efetuados 959,7 mil atendimentos a um total de 212 mil beneficiários – empregados e seus dependentes.

## 13 Atuação Sociocultural e em *Marketing*

Entre as ações de comunicação com o público externo, destacam-se: CAIXA da Vida da Gente; Loterias da CAIXA; Caixa Internacional; Campanha Créd Sênior Consignado; Campanha Poupança; Campanha Habitação; Campanha Boas Vindas aos Prefeitos e Arrecadação de Tributos; Campanha + 500 Agências e Campanha Empregados da CAIXA entregam caixas de presente.

Foram destinados recursos da ordem de R\$ 23,7 milhões, em eventos e projetos culturais de repercussão nacional, com vistas a divulgar e apoiar a produção artística brasileira, tornando-a acessível a todos os segmentos da população, de todas as regiões brasileiras e contribuindo, assim, para a inclusão social e o desenvolvimento do país. Entre os projetos e eventos de maior relevância apoiados pela instituição destacam-se: Projeto Sempre um Papo; Exposição Tesouros da CAIXA; Jogo de Cena; Exposições nos Conjuntos Culturais da CAIXA; São Paulo 450 anos; Conexão São Paulo; Exposição de Mapas Históricos da Cidade de São Paulo da Década de 30; Projeto "Porto Alegre em Cena e em Ceninha"; Projeto Artesanato Brasil com Design; Caixa de Adoção de Entidades Culturais e Projeto de Revitalização e Restauração de Museus.

O Projeto Artesanato Brasil com Design proporcionou à empresa maior visibilidade da sua atuação na área social e de fomento à atividade econômica local, reforçando sua imagem institucional a diversos segmentos de público, em uma ação diferenciada e de alto valor agregado, que pode ser traduzida nos seus diversos desdobramentos, tais como a sua premiação no 3º *Marketing Best* de Responsabilidade Social, no *Top Social 2004*, da ADVB – Associação dos Dirigentes de Vendas e *Marketing* do Brasil e o destaque conferido no Guia Exame da Boa Cidadania Corporativa da Revista Exame.

Foi renovado o patrocínio à CBAAt - Confederação Brasileira de Atletismo, pelo período de fevereiro a dezembro de 2004. A CBAAt manteve os nove programas realizados em 2003, voltados para o desenvolvimento de atletas, ex-atletas, técnicos e das Federações Estaduais. Foram contemplados na contratação os eventos do calendário desportivo nacional; duas etapas do *Grand Prix* Internacional de Atletismo – o GP Rio de Atletismo e o GP Brasil CAIXA de Atletismo; o patrocínio exclusivo às Seleções Brasileiras CAIXA de

Atletismo; o patrocínio do Programa Nacional CAIXA de Jovens Talentos, do Programa CAIXA de Apoio a Atletas de Alto Nível; apoio à realização dos Campeonatos oficiais de pista e campo das Federações Estaduais de Atletismo; Programa CAIXA de Iniciação ao Atletismo; Programa CAIXA de Treinadores Nacionais; Programa Heróis do Atletismo Brasileiro e Programa Nacional de Combate ao *Doping* no Atletismo.

O esporte paraolímpico agrega valores importantes ao conjunto de princípios que sustentam a imagem corporativa da CAIXA, fortalecendo sua atuação voltada para a inclusão social. As LOTERIAS CAIXA patrocinam o Comitê Paraolímpico Brasileiro por meio do FDL - Fundo de Desenvolvimento das Loterias. Os Jogos Paraolímpicos do Brasil, ocorridos em maio na cidade de São Paulo, contaram com cerca de 636 participantes de diversos Estados brasileiros e contribuíram para a definição da delegação oficial brasileira que participou dos Jogos Paraolímpicos de Atenas 2004. Estes Jogos aconteceram entre os dias 17 e 28 de setembro e reuniram 4.000 atletas de 142 países. O Brasil enviou a maior delegação de sua história, superando a marca de 64 atletas que participaram dos Jogos de Sydney e obteve a sua melhor campanha na história, ficando em 14º lugar no quadro geral, com 14 medalhas de ouro, 12 de prata e 7 de bronze.

Em 2004 a CAIXA realizou uma série de eventos que fortaleceram a sua imagem como empresa socialmente responsável, dentre os quais citam-se: Recepção do Comitê Paraolímpico Brasileiro, Lançamento do Projeto de Restauração de Edifícios Históricos do Quadrilátero da Sé, Entrega do Prêmio Caixa de Jornalismo Social, Lançamento do Projeto de Adoção de Entidades Culturais, Divulgação da Adesão da Caixa ao Programa da ONU "Nós Podemos - Oito Jeitos de Mudar o Mundo" e Disseminação do Conceito de Empresa com Responsabilidade Social.

## **14 Reconhecimentos**

---

O Conselho Diretor dedica os resultados relatados, que tornam a empresa cada vez mais querida da sociedade brasileira, tanto ao seu controlador, o Governo Federal, pelo renovado e decisivo apoio a esta gestão, como a cada um dos seus colaboradores, fornecedores, parceiros e correspondentes bancários que não têm medido esforços para superar os desafios históricos com que temos nos defrontado.