

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras Consolidadas da Caixa Econômica Federal – CAIXA, relativas ao ano de 2010, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

➤ Introdução

No prenúncio dos seus 150 anos, a CAIXA se consolida como o banco mais próximo do dia a dia dos brasileiros e é reconhecida pela sociedade como um dos que mais contribui para o crescimento do País. Os números e realizações recentes são apresentados com grande orgulho de ser o banco público que acolhe as diversas parcelas do povo brasileiro.

Nos seus negócios, a Instituição tem compromisso com a relação ética e transparente com o seu público, com a busca do desenvolvimento sustentável, preservação dos recursos naturais, respeito à cultura e à diversidade.

A Empresa atende de forma equânime todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que se apresentam em suas agências ou entram em contato por qualquer canal de atendimento. Somente para receber benefícios sociais ou ao trabalhador, são atendidos mais de 24 milhões de clientes por mês.

A Poupança CAIXA é o destino das economias de mais de 40 milhões de poupadores no País. Atualmente, acolhe mais de R\$ 129 bilhões em depósitos e se mantém líder no mercado.

Nos últimos 8 anos, também permitiu acesso ao mercado bancário de aproximadamente 11 milhões de brasileiros por meio da Conta CAIXA Fácil.

Atuando em prol da inclusão digital, a Instituição dá prioridade aos órgãos, entidades e instituições reconhecidas de utilidade pública pelo Governo Federal. Desde 2004, foram doados 33.511 microcomputadores ao Programa de Inclusão Digital do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

Desde o início do programa Bolsa Família, ajudou a desenvolver, cadastrar e pagar mais de 12 milhões de benefícios por mês, levando uma melhor distribuição de renda para todos os cantos do País, o que contribui para a redução das desigualdades regionais e da pobreza.

O trabalhador também é foco de atuação da CAIXA. Entre pagamentos do seguro-desemprego, quotas e rendimentos do PIS, abono salarial e benefícios do INSS, são mais de 12 milhões de trabalhadores atendidos por mês. Na administração do FGTS, a movimentação chegou a aproximadamente 93 milhões de contas.

Como administrador das Loterias Federais, somente nos últimos 4 anos, viabilizou repasse cerca de R\$ 10 bilhões para a saúde, esporte, justiça, previdência, educação e cultura.

A CAIXA participa da execução do PAC desde 2007 como o principal agente financeiro e já beneficiou mais de 135 milhões de pessoas com obras de

habitação, abastecimento, esgoto, drenagem, pavimentação, transportes entre outros, ajudando a criar mais de 23 milhões de empregos. Essas obras somaram contratos acima de R\$ 165 bilhões.

No Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV, lançado em 2009 pelo Governo Federal e com a meta de financiar um milhão de moradias às famílias com baixa renda, a CAIXA superou o desafio e reafirmou o seu potencial como agente de transformação para a sociedade.

Quando da crise financeira internacional de 2008, a CAIXA atuou de forma efetiva no mercado e ajudou a manter a oferta de crédito às pessoas físicas e jurídicas, contribuindo para manter o ritmo de crescimento da economia nacional. Desde então, acumulou volume de contratações na ordem de R\$ 95 bilhões em empréstimos e financiamentos ao consumo das famílias e cerca de R\$ 115 bilhões em créditos ao setor produtivo, que fomentou a geração de emprego e renda.

Ao passo em que aumentava a oferta de crédito, os juros foram reduzidos sistematicamente e até hoje são tidos como um dos mais baixos do mercado. Naquele momento difícil da economia brasileira e mundial, a Empresa comprou carteiras e formalizou acordos operacionais no valor de R\$ 8,4 bilhões, o que foi, também, fundamental para minimizar a repercussão da crise no sistema financeiro brasileiro.

Como referência em juros baixos, a CAIXA oferece produtos que atendem todas as classes sociais. Atualmente, mantém R\$ 26,9 bilhões de saldo na carteira de pessoas físicas, com uma parcela considerável voltada ao microcrédito, apoio ao microempresário e financiamento de bens.

Por sua postura em oferecer linhas de crédito para todos os ramos de negócio, atraiu a atenção dos empresários e quase triplicou sua carteira de crédito para pessoas jurídicas nos últimos 4 anos e já acumula saldo de R\$ 28,5 bilhões entre empréstimos para capital de giro, infraestrutura e créditos voltados para a exportação.

Uma evolução marcante nos últimos anos foi no financiamento habitacional. A CAIXA manteve seu posto de referência no atendimento e no provimento de soluções para que o brasileiro possa realizar o sonho da casa própria. Desde 2007, foram celebrados mais de 3,4 milhões de contratos no valor de R\$ 145 bilhões, que beneficiaram quase 5 milhões de pessoas e geraram mais de 6 milhões de empregos.

Sem abrir mão da busca incessante pela eficiência, a Instituição aumentou em 14,6% o seu volume de receitas, gerando lucro líquido de R\$ 3,8 bilhões no ano de 2010. Esses resultados demonstram a confiança dos nossos clientes e da população brasileira que veem nesta Instituição secular um alicerce do desenvolvimento sustentável e parte atuante no processo de crescimento econômico e social do País.

Conjuntura Econômica

O cenário internacional, no ano de 2010, teve como um dos fatores mais marcantes a recuperação econômica nos principais países desenvolvidos. Todavia, esse processo tem sido mais lento do que se previa, contrastando com a forte expansão observada nas economias emergentes.

Pelo lado da atividade econômica interna, a evolução deve se materializar de forma compatível com o crescimento de longo prazo, culminando com uma taxa de expansão do PIB em 2010 de 7,3%, e de 5% em 2011.

No que se refere ao nível de preços, apesar do ano se iniciar com pressões, principalmente pontuais e sazonais, a inflação doméstica tende a convergir para uma trajetória consistente com as metas estipuladas, em função da estabilidade da taxa de câmbio, do crescimento econômico mais equilibrado e da maturação e ampliação dos investimentos domésticos. Além disso, devem-se considerar os efeitos dos ganhos de credibilidade da política monetária nos últimos anos, bem como a possível redução da taxa neutra de juros. Não obstante, o controle inflacionário continuará exigindo constante monitoramento por parte do Banco Central.

Estratégia Empresarial

A CAIXA busca ser referência mundial como banco público integrado, rentável e socialmente responsável, além de consolidar-se como o banco da maioria da população brasileira.

Tem como missão atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro e para isto, estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos:

- Consolidar-se como principal agente de políticas públicas do Governo Federal;
- Ampliar a participação no mercado de crédito e na captação de recursos;
- Ser referência de excelência no atendimento e ampliar a capacidade e as alternativas de distribuição;
- Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar;
- Adequar e racionalizar processos e integrar áreas da empresa;
- Implementar soluções integradas de tecnologia da informação; e
- Ser referencial como banco focado na Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e no apoio ao desenvolvimento regional sustentável.

Como agente das políticas públicas do Governo Federal, a CAIXA mantém como prioridade a área habitacional, buscando incentivar e estimular a concessão de financiamentos voltados para o atendimento à população de baixa renda, reduzir o déficit habitacional e as desigualdades sociais e regionais e, ainda, gerar novos empregos.

Clientes

A CAIXA é a escolha de 52,8 milhões de clientes bancários, entre correntistas e poupadores de todas as faixas de renda, que realizaram aproximadamente 4,1 bilhões de transações nos diversos canais, incluindo o *internet banking*.

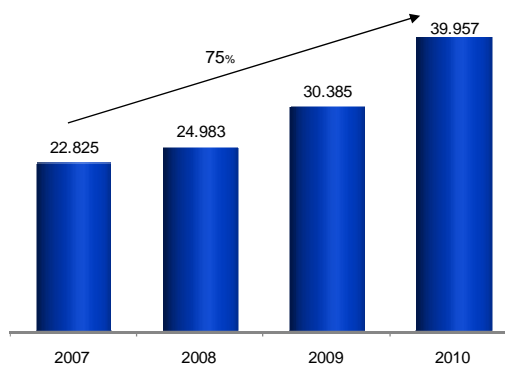
Para garantir a qualidade do atendimento, a Instituição concluiu, em 2010, a implantação de um novo modelo que prevê alterações nos processos de atendimento e na remodelagem física das suas unidades. Um dos instrumentos criados foi o Gerenciador de Atendimento, que permitiu diminuir o tempo de espera para atendimento no quichê de caixas e demais ambientes.

Na mesma linha, foi implantado o Atendimento Móvel CAIXA, uma solução tecnológica composta de um equipamento portátil, semelhante às máquinas de pagamento com cartões de crédito e débito, que pode ser utilizado não só dentro das agências, mas principalmente fora delas e até em localidades remotas. Este equipamento possui as mesmas funcionalidades de uma máquina de autoatendimento, exceto transações financeiras diretas com numerário.

Rede de Atendimento

A CAIXA atende os seus milhões de clientes, correntistas ou não, em sua rede de 40 mil pontos de atendimento. São 6,9 mil unidades próprias, entre agências, postos e salas de autoatendimento e 33 mil correspondentes, sendo 10,7 mil lotéricos.

Gráfico – Quantidade de Unidades de Atendimento



Baseada nos princípios da sustentabilidade e com foco na inclusão bancária, foi inaugurada a Agência Chico Mendes, primeira agência barco, para atender comunidades ribeirinhas dos municípios da Bacia Amazônica. São oito municípios atendidos, contemplando uma população de 253 mil habitantes.

Outro marco foi a inauguração, em 21 de dezembro de 2010, da Agência Alemão, localizada no Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro.

Espalhados pelo País, os mais de 22 mil Correspondentes CAIXA Aqui levam os serviços e produtos da Empresa até mesmo aos locais de difícil acesso, onde não existem agências bancárias. Os

pontos de atendimento são conectados em tempo real com a Instituição.

O grande volume de transações nas unidades lotéricas exige uma infraestrutura tecnológica robusta. Para isto, em 2010, alterou-se a estrutura do ambiente tecnológico desse canal para tratamento da segregação das transações bancárias das de jogos, visando evitar retenção no processo de comunicação e melhorar o tempo de resposta.

Também, a capacidade computacional do sistema que suporta o canal foi aumentada, de forma a garantir a totalidade do atendimento das demandas, principalmente na ocorrência de concursos com prêmios acumulados ou especiais como a Mega da Virada.

Para o autoatendimento, foram investidos, somente em 2010, R\$ 66 milhões na aquisição de novos terminais. São cerca de 20 mil equipamentos instalados, através dos quais são realizadas, em média, 90 milhões de transações por mês.

A Instituição também disponibiliza, pelo *Internet Banking* CAIXA, consulta a saldos, extratos, pagamento de contas e transferências para 4,6 milhões de clientes. Foram realizadas, em 2010, 495 milhões de transações nesse canal.

O serviço de mensagens via celular que disponibiliza, gratuitamente, avisos SMS com informações do FGTS e sobre débitos em conta corrente ou poupança, beneficiou mais de 1,3 milhão de usuários no mesmo período.

Para sustentar esta estrutura de atendimento, a CAIXA investiu R\$ 380 milhões em tecnologia da informação e R\$ 71 milhões em infraestrutura e segurança dos imóveis, além de manter contratos de conservação, serviços de concessionárias públicas e manutenção de bens no valor de R\$ 1,5 bilhão ao ano.

Despendeu, também, R\$ 878 milhões em serviços de processamento de dados no mesmo período. Os serviços de comunicações e segurança somaram R\$ 428 milhões e R\$ 464 milhões, respectivamente.

Despesas Manutenção Rede de Atendimento (em R\$ milhões)	2009	2010	Δ% 09/10
Instalações	1.323	1.480	11,9
Comunicações e Processamento de Dados	1.258	1.306	3,8
Segurança	422	464	10,1
Total	3.003	3.250	8,2

Com intuito de facilitar o acesso à informação e possibilitar que os clientes registrem reclamações, sugestões ou elogios, a CAIXA disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC pelo telefone 0800 726 0101. Esse serviço registrou média de 18 mil contatos por mês, em 2010. A CAIXA também disponibiliza atendimento telefônico gratuito, 0800 726 2492, para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

➔ Desempenho

Em 31 de dezembro de 2010, a CAIXA possuía R\$ 400,6 bilhões em ativos e patrimônio líquido de R\$ 15,4 bilhões, ambos com expansão de cerca de 17% quando comparados ao ano de 2009.

Além dos recursos próprios, a CAIXA é responsável pela administração de mais de R\$ 435,8 bilhões em ativos, destacando os R\$ 260,3 bilhões do FGTS e os R\$ 123,5 bilhões de fundos de investimento de rede e exclusivos.

• Títulos e Valores Mobiliários - TVM

A carteira de Títulos e Valores Mobiliários finalizou 2010 com saldo de R\$ 108,6 bilhões, sendo 98,8% em títulos públicos federais e 1,2% em títulos de emissão privada.

Os títulos classificados na categoria III - mantidos até o vencimento - nos termos da Circular 3.068/2001 - totalizaram R\$ 69,5 bilhões e, de acordo com o exposto no artigo 8º da citada Circular, a CAIXA declara possuir capacidade financeira e que tem a intenção de manter os títulos registrados nesta categoria até o vencimento.

O resultado apurado para TVM e Derivativos foi de R\$ 15,3 bilhões, referente às remunerações dos papéis, negociações e pagamentos de amortizações e juros.

• Operações de Crédito

O saldo das carteiras atingiu R\$ 175,8 bilhões, com 41,3% de crescimento em relação a 2009 e as contratações totalizaram R\$ 203,1 bilhões em 2010, crescimento de 31,4% em relação a 2009.

As provisões para crédito de liquidação duvidosa totalizaram R\$ 11,1 bilhões, aumento de 25,9% frente ao exercício anterior.

Operações de Crédito (saldo em R\$ milhões)	2009	2010	Δ% 09/10
Comercial	44.933	55.441	23,4
Pessoa Física	21.401	26.908	25,7
Pessoa Jurídica	23.532	28.532	21,2
Habitacional	70.521	108.330	53,6
Infraestrutura	8.917	12.013	34,7
Total	124.371	175.784	41,3

Nas operações de créditos comerciais foram contratados R\$ 102,2 bilhões no ano com crescimento de 15,9% em relação ao ano anterior.

Em 2010, a carteira de pessoas físicas obteve saldo de R\$ 26,9 bilhões, valor 25,7% maior do que o registrado no ano anterior. As contratações totalizaram R\$ 47,1 bilhões, aumento de 14,0%.

Neste segmento merecem destaque o financiamento de materiais de construção pelo Construcard, com

crescimento de 65% no ano, bem como o Cheque Especial e Financiamento de Veículos que aumentaram suas participações no mercado. Além destes, o Crédito Consignado, com saldo maior em 27,3% em relação ao final de 2009, encerrou o exercício de 2010 com 13,7% de mercado.

Para os clientes de baixa renda são disponibilizadas linhas de crédito voltadas para o consumo, dentre elas o Micropenhor, que em 2010 contratou R\$ 1,4 bilhão e beneficiou mais de 3 milhões de pessoas.

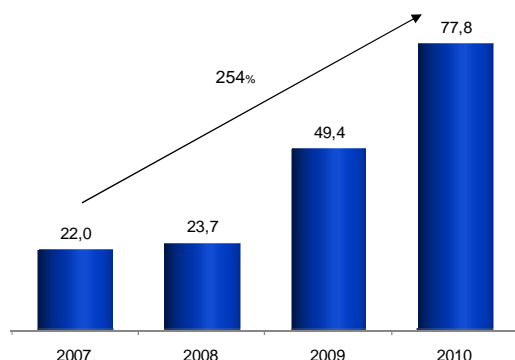
A carteira de pessoas jurídicas encerrou 2010 com saldo de R\$ 28,5 bilhões, crescimento de 21,2% comparado ao ano de 2009. O volume de contratações foi de R\$ 55,0 bilhões, com evolução de 17,5%.

- **Crédito Habitacional e de Infraestrutura**

No ano, do total de R\$ 15,2 bilhões de recursos aplicados em saneamento e infraestrutura, saúde, agricultura, educação e desporto, R\$ 12,4 bilhões corresponderam a financiamentos e R\$ 2,8 bilhões a repasses do Governo Federal.

As operações habitacionais registraram saldo de R\$ 108,3 bilhões, com contratações de R\$ 77,8 bilhões, incluindo repasses, valor 57,2% maior do que ao final de 2009. Foram R\$ 60,0 bilhões em financiamentos, R\$ 6,3 bilhões com subsídios, R\$ 10,6 bilhões em arrendamentos e R\$ 670,8 milhões em consórcios.

Gráfico - Evolução das Contratações Habitacionais – Valores em R\$ bilhões



Das unidades financiadas em 2010, desconsiderados os consórcios, repasses e o programa Pró-Moradia, cerca de 53% foram destinadas a pessoas na faixa de renda de até 6 salários mínimos, onde se encontra o maior déficit habitacional.

Faixas de Renda (Salários Mínimos)	Financiamentos Habitacionais			
	Quant.	Valor R\$ (milhões)	% Quant.	% Valor
Até 3 SM	418.136	19.862	34,0	26,2
Entre 3 e 6 SM	231.608	18.204	18,8	24,0
Entre 6 e 10 SM	75.570	6.226	6,1	8,2
Acima de 10 SM	506.195	31.637	41,1	41,7

Os financiamentos com recursos das cadernetas de poupança atingiram R\$ 32,1 bilhões, evolução de 44,9% comparados a 2009. Nas linhas que utilizam recursos do FGTS, foram contratados R\$ 27,8 bilhões, excluindo os subsídios, o que representa um crescimento de 74,5% em relação ao ano anterior.

A sexta edição do Feirão CAIXA da Casa Própria contribuiu para os resultados em habitação. O Feirão movimentou R\$ 8,4 bilhões em recursos. Os números registrados superaram as edições anteriores e representaram um aumento de 70% em comparação ao volume movimentado nos Feirões de 2009.

O evento foi realizado em Belém, São Paulo, Fortaleza, Salvador, Curitiba, Rio de Janeiro, Recife, Brasília, Uberlândia, Campinas, Florianópolis e Porto Alegre. Somados os contratos assinados no local e os encaminhados para as agências, inclusive pelos parceiros, o total chegou a 94 mil negócios. O programa Minha Casa Minha Vida ganhou destaque neste Feirão com a oferta de 200 mil imóveis para famílias com renda superior a três salários mínimos, cerca de 44,4% do total de unidades habitacionais disponíveis para o evento.

- **Recuperação de Créditos**

A CAIXA tem atuado fortemente no processo de negociação e recuperação de ativos, tanto das carteiras próprias quanto das carteiras oriundas de outras instituições financeiras.

Durante o ano, foram recuperadas operações de créditos comerciais próprios num total de R\$ 2,1 bilhões, dos quais R\$ 1,4 bilhão representam ingresso financeiro efetivo, e os demais R\$ 726 milhões, representam o montante de operações parceladas, conforme quadro abaixo:

Recuperação de Créditos (em R\$ milhões)	2009	2010	Δ% 09/10
Parcelado	678	726	7,2
À Vista	1.270	1.355	6,7
Total Recuperado	1.948	2.082	6,9

Relativamente às carteiras oriundas de outras instituições financeiras, foram concluídas em 2010 negociações que proporcionaram a recuperação de ativos na ordem de R\$ 760 milhões.

• Gestão de Risco de Crédito

A estrutura de gerenciamento de risco de crédito adotada pela CAIXA está em conformidade com a Resolução BACEN nº 3.721 e com as boas práticas de governança corporativa e de gerenciamento de riscos adotadas no mercado.

A CAIXA utiliza modelos de avaliação do risco de crédito suportados por métodos estatísticos, especialistas ou fundamentalistas aplicados às propostas de crédito ou à prospecção de clientes, sejam pessoas físicas ou pessoas jurídicas.

O escopo de gerenciamento do risco de crédito de tomador envolve as práticas, processos, modelos, documentação e ferramentas do risco de crédito.

A avaliação, classificação do risco e definição de limites de todas as operações consideram as características do tomador e da operação, a liquidez e suficiência das garantias, o estudo da carteira, o *credit scoring*, a viabilidade econômico-financeira do projeto e o equilíbrio financeiro da operação.

• Captação de Recursos

Os depósitos totalizaram R\$ 215,2 bilhões, um incremento de 19,1% em relação a 2009. Os depósitos em Poupança totalizaram saldo de R\$ 129,4 bilhões, 19,1% de aumento em relação ao ano anterior. A captação líquida foi de R\$ 13,2 bilhões, alcançando participação no mercado de 34,2%.

Os depósitos à vista, exceto em moeda estrangeira, registraram R\$ 19,6 bilhões, aumento de 17,4% comparado a 2009 e evolução de 13,4% na quantidade de contas.

Depósitos à Vista	2009		2010	
	Contas (mil)	Saldo (R\$ milhões)	Contas (mil)	Saldo (R\$ milhões)
PF	13.490	6.271	15.283	7.919
PJ	956	10.439	1.122	11.705
PJ – Privado	822	8.631	965	10.399
PJ – Público	134	1.808	157	1.306
Total	14.446	16.710	16.405	19.624

No mesmo período, a Conta CAIXA Fácil foi responsável pela inclusão de mais de 1 milhão de brasileiros no sistema bancário. Em dezembro eram mantidas 7,4 milhões de contas ativas nessa modalidade.

Os depósitos a prazo encerraram o ano com saldo de R\$ 54,2 bilhões e os demais depósitos com R\$ 11,9 bilhões, juntos somaram 19,7% a mais do que o registrado ao final de 2009.

Outra fonte de recursos importante para a Empresa é a captação em Letras Imobiliárias, cujo montante atingiu R\$ 9,6 bilhões no ano.

Em julho de 2010, a CAIXA iniciou a emissão privada de Letra Financeira, que são títulos de crédito de emissão das instituições financeiras com

foco na captação a longo prazo. O saldo no final do ano foi de R\$ 1,7 bilhão nesse tipo de captação.

O patrimônio líquido total dos fundos de investimentos administrados pela Instituição, incluindo os fundos de rede, exclusivos, carteiras, FI FGTS, FI FAR, FI FDS e FI de FIC, apresentou aumento de 10,9%, passando de R\$ 261,8 bilhões em 2009, para R\$ 290,2 bilhões em 2010, com R\$ 1,1 bilhão gerado com receita de administração.

• Serviços Bancários

A CAIXA mantém portfólio completo de produtos bancários para seus clientes. Para pessoas físicas detentoras de conta corrente, oferece vários tipos de cestas de serviços, feitas para atender todos os tipos de transações, incluindo a cesta padrão em cumprimento à normatização do BACEN.

Para os clientes pessoa jurídica, são disponibilizados convênios de arrecadação de contas, pagamento de salários, custódia de valores, cobrança bancária e arrecadação de cartões de débito e crédito. Esses clientes ainda contam com todos os serviços de conta corrente e cartões específicos para empresas.

Receita Serviços Bancários (em R\$ milhões)	2009	2010	Δ% 09/10
Convênios	1.236	1.482	19,9
Conta Corrente	942	1.282	36,2
Cobrança	374	433	15,8
Outros	73	89	22,8
Total	2.624	3.287	25,2

Todos estes serviços movimentaram 3,8 bilhões de transações bancárias, por meio de toda rede de atendimento, gerando receita de serviços e tarifas bancárias no montante de R\$ 3,3 bilhões, crescimento de 25,2% em relação a 2009.

• Cartões

A Empresa encerrou o ano com 63,7 milhões de cartões, evolução de 5,8%. Desse total, 58,4 milhões são de débito e 5,3 milhões de crédito. Foram registradas 470,0 milhões de transações no valor de R\$ 31,9 bilhões contra R\$ 24,8 bilhões em 2009, crescimento de 28,6%.

Cartões	2009		2010	
	Crédito	Débito	Crédito	Débito
Quantidade (mil)	4.982	55.191	5.316	58.372
Transações (Quant. em mil)	115.347	269.091	135.192	334.813
Transações (R\$ milhões)	10.866	13.909	13.746	18.111

Em 2010, a CAIXA iniciou a substituição dos atuais cartões de débito com tarja magnética por novos cartões que trazem embutido um chip e são conhecidos por *smart cards* ou cartões inteligentes.

A tecnologia empregada no novo cartão agrega vantagens tanto para os clientes quanto para a

própria Empresa, como a redução das fraudes, falsificações e clonagens de cartões, agilidade nas operações de débito, maior interoperabilidade entre bancos e sistemas de pagamento e desenvolvimento de aplicações ainda mais seguras para o comércio e os pagamentos via *internet banking*, mediante utilização de certificação digital.

Para aumentar sua participação no mercado de cartões, a Instituição assinou memorando de entendimentos com o Banco do Brasil e o Bradesco para avaliar a operação com uma nova bandeira, Elo, inteiramente nacional, que projeta o início de suas operações no primeiro semestre de 2011.

- **Seguros**

Em parceria com o Grupo CAIXA Seguros, coligado da CAIXAPAR que possui 48,21% do seu capital e um dos dez maiores grupos de seguros privados do Brasil, a CAIXA oferece ao público em geral seguros de vida, automóvel, residenciais e habitacionais, bem como capitalização e previdência privada. Somente com tarifas em 2010 foram recebidos R\$ 80 milhões, valor 38,6% maior que em 2009.

- **Serviços de Governo**

Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA realizou cerca de 297 milhões de pagamentos de benefícios no ano. Os recursos distribuídos totalizaram R\$ 137,7 bilhões.

Nos programas de transferência de renda foram distribuídos mais de 147 milhões de benefícios, no total de R\$ 15,0 bilhões. Desse valor, R\$ 13,4 bilhões referem-se ao Bolsa Família, principal programa social do Governo Federal.

No ano, foram pagos 118 milhões de benefícios a título de Previdência Social, Abono Salarial, Seguro-Desemprego e PIS Quotas e Rendimentos, representando R\$ 72,5 bilhões.

A arrecadação total do FGTS, somados CAIXA e outros bancos, foi de R\$ 61,8 bilhões. Foram efetuados saques no valor de R\$ 50,6 bilhões por mais de 31 milhões de trabalhadores.

Para contribuir com a efetividade das políticas públicas do Governo Federal, foi criado o Cadastro Único, que consiste em solução sistêmica de mapeamento da situação socioeconômica da população brasileira, utilizado atualmente para a concessão de benefícios do Programa Bolsa Família, tarifa social de energia elétrica e a seleção para o Programa Minha Casa Minha Vida.

Como administradora do FCVS, a CAIXA renovou 162 mil contratos no ano de 2010, representando um valor superior a R\$ 7 bilhões. No caso do FGHab, cerca de 259 mil brasileiros tiveram seus contratos habitacionais, no âmbito do PMCMV, garantidos pela cobertura desse fundo, no valor total de R\$ 14,9 bilhões.

- **Loterias**

Na administração das loterias, durante 2010, foram destinados ao Governo Federal e demais beneficiários legais R\$ 3,2 bilhões para aplicação em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte, saúde e segurança, e R\$ 814 milhões foram recolhidos à Receita Federal a título de Imposto de Renda.

Destinação Social das Loterias (em R\$ milhões)	2009	2010	Δ% 09/10
Destinação Social	2.672	3.205	19,9
Previdência Social	1.241	1.490	20,1
Educação	518	625	20,6
Esporte	482	573	18,8
Outros	431	517	19,9
Prêmios	2.550	3.093	21,3
Tributos	718	814	13,3
Manutenção	1.420	1.702	19,9
Arrecadação Total	7.360	8.814	19,8

As loterias arrecadaram R\$ 8,8 bilhões no ano. A Mega-Sena foi novamente o destaque na captação de apostas, com R\$ 4,4 bilhões e, em conjunto com a Lotofácil e a Quina responderam por 84,6% das vendas das Loterias CAIXA. Os prêmios de todas as modalidades das loterias somaram R\$ 3,1 bilhões.

- **Modernização da Gestão Pública**

A CAIXA atua junto aos governos estaduais e municipais para provê-los de recursos para investimentos na melhoria da qualidade dos seus instrumentos de gestão. Destacam-se os seguintes programas:

O PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Gestão e Administração Fiscal dos Municípios, programa com recursos originários do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), com a finalidade da melhoria no atendimento ao cidadão e gestão fiscal. Até 2010, foram contratados R\$ 558,2 milhões pelo programa, beneficiando 90 municípios. As liberações totais já atingiram R\$ 299,3, dos quais R\$ 48,6 milhões referem-se ao ano de 2010.

O PNAGE – Programa Nacional de Apoio à Modernização da Gestão e do Planejamento dos Estados e do DF, também viabilizado com recursos do BID, visa apoiar os processos de modernização da gestão, cujo valor foi estabelecido em US\$ 155 milhões. Deste valor, já foram liberados, em moeda nacional, cerca de R\$ 116,3 milhões, dos quais R\$ 5,8 milhões no exercício de 2010.

O PMAT – Programa de Modernização da Administração Tributária e Gestão dos Setores Sociais Básicos, onde a CAIXA celebrou junto ao BNDES, em agosto de 2007, contrato de prestação de serviços para atuar como sua mandatária. Foram contratados R\$ 15,4 milhões até 2010, cujos recursos são direcionados à execução de projetos voltados à melhoria da gestão municipal. O PMAT

teve suas contrações suspensas pelo BNDES, em dezembro de 2010, tendo em vista a reformulação do Programa por aquele Banco e disponibilização do PMAT Automático em fase final de formatação.

O Monumenta – Imóveis Privados que utiliza recursos do BID para financiamento a pessoas físicas e jurídicas de projetos de recuperação de imóveis privados considerados de especial interesse histórico. Foram realizados até 2010, 433 contratos, no valor total de R\$ 20,9 milhões. Deste total, 76 contratos foram efetuados em 2010, cujas liberações atingiram R\$ 3,5 milhões.

↻ Atuação Internacional

A CAIXA mantém escritórios de representação nos EUA, Japão e Venezuela que tem por missão prospectar novos negócios e divulgar a marca da empresa no exterior.

Em outubro de 2010, foi firmado acordo com o banco japonês *Japan Post Bank*, que disponibilizará mais de 8.000 pontos de atendimento para o envio de remessas para a CAIXA a partir de janeiro de 2011.

Neste ano, a Empresa ampliou sua atuação em cooperação técnica internacional, alinhada à política externa brasileira, que prioriza países da África e América Latina. Foram firmados projetos com Moçambique - 2ª fase, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe, visando apoiar a redução do déficit habitacional desses países.

O projeto com Cabo Verde encontra-se em fase de conclusão e visa apoiar a elaboração de procedimentos de execução de programa habitacional criado nos moldes do Programa Minha Casa Minha Vida.

Na cooperação com Moçambique, apoiou a formatação da Política Nacional de Habitação, do Sistema Nacional de Custos e Índices da Construção Civil, bem como a estruturação do Centro Tecnológico para pesquisa e divulgação de Sistemas Construtivos Inovadores, com capacitações de técnico, instalação de laboratório e incubadora de empresas.

De janeiro a dezembro de 2010, o Programa de Remessas da CAIXA contabilizou, por meio dos bancos parceiros (conveniados) e dos bancos correspondentes (SWIFT), um crescimento de 24,7% em relação a 2009. Foram recebidos US\$ 114,4 milhões em remessas internacionais, permitindo a inclusão de parcela da população no fluxo financeiro global.

No apoio ao comércio exterior brasileiro, a CAIXA registrou em 2010 o montante de R\$ 2,6 bilhões entre operações de câmbio e capital de giro para financiamento à exportação.

↻ Participações Estratégicas

A Caixa Participações S.A. se consolidou como braço estratégico da Caixa Econômica Federal, atuando em setores da economia em que o banco já

aparece como líder no mercado, na prospecção de novos negócios e na governança de participações já existentes. Em 2010, a CAIXAPAR foi responsável pelo repasse das participações societárias da CAIXA Seguradora, da Companhia Brasileira de Securitização S/A, da Tecnologia Bancária S/A – Tecban e da CIELO.

Em 19 de julho de 2010, foi aprovada pelo Banco Central do Brasil a operação de aquisição do Banco Panamericano S/A, condicionando sua aprovação final, em síntese, à inclusão expressa da CAIXAPAR no grupo de controle da instituição, providência que foi integralmente adotada.

No dia 04 de novembro de 2010, a CAIXAPAR recebeu o Termo de Comparecimento DESUP/GTSP4-2010/0003 – Departamento de Supervisão de Bancos e Conglomerados Bancários – do BACEN que informou aos representantes legais do Banco Panamericano e os seus controladores sobre o comprometimento da situação econômico-financeira do Conglomerado Panamericano.

O Banco Panamericano S.A. publicou Fato Relevante em 09 de novembro de 2010 comunicando aos acionistas e ao mercado em geral que o Grupo Silvio Santos, na qualidade de principal acionista controlador do Panamericano, decidiu aportar na instituição o valor de R\$ 2,5 bilhões, obtido mediante operação financeira contratada com o Fundo Garantidor de Créditos (FGC) e integralmente garantido por bens do patrimônio empresarial do Grupo. O aporte destinou-se a restabelecer equilíbrio patrimonial e ampliar a liquidez operacional da instituição, de modo a preservar o nível de capitalização.

Com base nessa nova realidade, a CAIXAPAR e o Grupo Silvio Santos deram efetividade ao Acordo de Acionistas firmado e instalaram, em 26 de novembro de 2010, por meio de AGE - Assembléia Geral Extraordinária, o novo Conselho de Administração preconizado no Acordo de Acionistas doravante vigente, com a finalidade de implementar ações que visem à recuperação da companhia e, conseqüentemente, agreguem valores à CAIXAPAR e à CAIXA, quanto aos investimentos realizados no Banco Panamericano S/A.

↻ Controles Internos

O Sistema de Controles Internos da CAIXA é definido como o conjunto de elementos compostos de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela CAIXA para o alcance de seus objetivos, manutenção e o fornecimento de consistentes informações gerenciais e financeiras, para que tenha todas as suas atividades realizadas de acordo com a legislação interna e externa.

Para garantir a efetividade do Sistema de Controles Internos – SCI, foram estabelecidos princípios e diretrizes por meio da Política de Controles Internos e *Compliance*. Essa Política é revista e adequada periodicamente, tendo a atualização mais recente ocorrida no 2º semestre de 2010.

A verificação do cumprimento da Política é feita semestralmente, por meio do Monitoramento do Sistema de Controles Internos, que permite evidenciar o nível de efetividade do SCI da CAIXA.

A CAIXA promove continuamente a disseminação do conhecimento sobre o tema “Lavagem de Dinheiro” e divulga procedimentos a serem adotados caso sejam identificadas situações suspeitas.

Desde 1999 todas as normas internas estão disponíveis para consulta dos empregados na intranet CAIXA. A Empresa também monitora a publicação das normas externas com o objetivo de assegurar a adequação dos seus produtos, serviços e atividades à regulamentação externa no prazo determinado pelo órgão regulador.

A Empresa monitora os seus modelos de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional para a conformidade e controle da CAIXA, observando as diretrizes, princípios e procedimentos aprovados pelo comitê interno de riscos, bem como as normas externas publicadas pelo Banco Central do Brasil - BACEN e pelo BIS.

A validação dos modelos de risco analisa, dentre outros, os seguintes aspectos: fundamentos teóricos, metodologias e premissas; adequação dos testes realizados; compatibilidade dos cálculos gerados pelo sistema de risco; integridade abrangência e adequação da documentação; conteúdo e abrangência dos relatórios de mensuração de risco e nível de acurácia dos modelos.

↳ Gestão de Riscos Corporativos

Uma das principais ações de aperfeiçoamento do gerenciamento de riscos na CAIXA no ano de 2010 foi a apresentação da candidatura à adoção de modelos avançados de risco de mercado para o cálculo da exigência de capital, conforme o Novo Acordo de Capitais da Basileia - Basileia II, realizada no final do primeiro semestre de 2010, com base na Circular BACEN 3.478/2009.

Alinhada às melhores práticas e às expectativas dos órgãos reguladores, confirmada pela publicação dos primeiros estudos de Basileia III, a gestão do risco de liquidez foi aprimorada com o desenvolvimento de novos modelos e o aperfeiçoamento daqueles em produção, assegurando maior precisão às projeções e monitoramento da exposição a este risco.

A continuidade da expansão da carteira de crédito da CAIXA, em 2010, exigiu que a gestão do risco de crédito tivesse como foco a manutenção de índices de inadimplência, provisão para devedores duvidosos e perdas dentro de parâmetros definidos pelos órgãos de direção da Empresa, alinhados à diretriz estratégica para o seu crescimento sustentável.

Com isto, a inadimplência total (atrasos superiores a 90 dias) do crédito na CAIXA, durante 2010, manteve-se estável em 2,0% e abaixo do percentual de dezembro de 2009, que foi de 2,2%.

Nos créditos comerciais, o percentual de atraso referente a 2010 foi de 3,0%, ante 3,4% apurados em 2009. O Crédito Imobiliário apresentou inadimplência de 1,6% em 2010, 0,2 p.p inferior ao registrado em 2009.

A melhora destes indicadores em todos os segmentos ao longo do ano evidencia a eficácia das ações adotadas, as quais contribuíram para a continuidade da disseminação da cultura de gestão de risco de crédito em todos os níveis.

Para a gestão do risco operacional, a CAIXA considera a adoção das melhores práticas, visando dar sustentabilidade às suas crescentes necessidades de operação. Esses elementos, somados ao Programa de Continuidade de Negócios CAIXA e a Política de Segurança da Informação aumentam a efetividade do gerenciamento dessa categoria de risco e fortalecem a solidez da Instituição.

Nos últimos doze meses, a CAIXA manteve nível de capital adequado ao estabelecido pelo Conselho Monetário Nacional e suficiente para a continuidade dos seus negócios de acordo com o seu planejamento estratégico.

↳ Governança

A adoção de melhores práticas em governança corporativa tem possibilitado à CAIXA responder aos desafios centrais das organizações modernas: integrar as dimensões social, econômica e ambiental, na busca da sustentabilidade, por meio do desempenho empresarial responsável, que prioriza a transparência e a ética na geração de valor para a sociedade.

Conforme o Estatuto da Empresa, o Conselho de Administração e a Diretoria são constituídos pela Presidência, Conselho Diretor e, além dos Vice-Presidentes que integram o Conselho Diretor, a CAIXA ainda conta com dois Vice-Presidentes que respondem exclusivamente pelas áreas segregadas, a gestão de ativos de terceiros e a administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal.

Além da governança corporativa, a CAIXA consolidou, no ano de 2010, dois outros eixos do seu modelo de gestão, o sistema de planejamento e a avaliação de resultados, ambos baseados no plano estratégico, construído, em 2009, com a participação dos seus empregados, controladores e parceiros.

A CAIXA consolidou o seu sistema de planejamento em duas outras frentes: o plano de implementação da estratégia e os planos operacionais, estes por área de negócios da Instituição. O plano também se alinhou às práticas de gestão de ativos e passivos e às suas diretrizes orçamentárias, de risco e de necessidades de alocação de capital.

O outro eixo do modelo de gestão, o de avaliação de resultados, foi aprimorado culminando com a aprovação da política de monitoramento estratégico e avaliação de resultados. Essa política tem como

objetivo orientar a construção, gestão e comunicação de informações sobre a efetividade, eficácia e eficiência da CAIXA no cumprimento da sua missão e na execução do seu plano estratégico, de forma a subsidiar a tomada de decisão dos seus gestores.

↳ Gestão de Pessoas

Em 31 de dezembro de 2010, a CAIXA contava com 83,2 mil empregados concursados e quase 16 mil estagiários e aprendizes.

Faixa Etária	Emp. Concurados	%
Ate 19 anos	89	0,1
De 20 a 29 anos	16.825	20,2
De 30 a 39 anos	20.560	24,7
De 40 a 49 anos	28.766	34,6
Acima de 50 anos	16.945	20,4

A remuneração fixa do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 9,2 bilhões no ano, destacando-se os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 1,2 bilhão. Adicionalmente, foram investidos R\$ 62,3 milhões em programas de formação, treinamento e desenvolvimento.

Do seu quadro, 70,2% possuem curso superior completo ou mais, muitos desses se beneficiando do programa de incentivo para realização de cursos de graduação e pós-graduação mantidos pela Empresa.

Escolaridade	Emp. Concurados	%
Mestrado/Doutorado	919	1,1
Pós-Graduação	16.510	19,8
Superior Completo	41.005	49,3
Ensino Médio	24.501	29,5
Ensino Fundamental	250	0,3

Para modernização das políticas e instrumentos de gestão de pessoas, foi desenvolvido um novo plano de funções em substituição ao antigo plano de cargos. O Plano de Funções Gratificadas – PFG trouxe uma nova estrutura de funções gratificadas que se constitui na base para o planejamento profissional de todos os empregados, inclusive os não comissionados.

A CAIXA patrocina para seus empregados planos de previdência complementar fechados, administrados pela FUNCEF, proporcionando-lhes a possibilidade de planejar o futuro após a aposentadoria. O percentual de empregados associados à FUNCEF vem crescendo gradativamente, com registro de 93,2% em 2010, ante 90,6% em 2009. Hoje a FUNCEF possui mais de 111 mil associados, entre empregados e ex-empregados.

E, ainda, para estreitar ainda mais o relacionamento com os seus empregados, foi implantado novo modelo para o canal de Ouvidoria Interna, exclusivo

para o registro de sugestões, elogios, reclamações e denúncias relacionadas às atividades e ao cotidiano das pessoas na Empresa.

↳ Responsabilidade Social Empresarial

Para a CAIXA, o desafio da Responsabilidade Social Empresarial consiste em internalizar em suas práticas o equilíbrio entre os pilares social, econômico e ambiental, concebendo que este é o único caminho que assegura sustentabilidade para continuidade da vida, do planeta e da instituição.

Nessa perspectiva, realiza a Campanha “NÓS FAZEMOS: Sustentabilidade e Responsabilidade Social Empresarial nos 150 anos da CAIXA”. A Campanha está inserida na Política de Reconhecimento e Valorização de Pessoas e Equipes da CAIXA e tem como objetivo estimular práticas de desenvolvimento sustentável em toda a Organização.

Para consolidar o seu compromisso com a causa socioambiental, foi criado, em 2010, o Fundo Socioambiental CAIXA destinado ao apoio financeiro de projetos de caráter social e ambiental. Tem como objetivo ampliar a atuação da CAIXA no incentivo a ações que promovam o desenvolvimento sustentável. O FSA apoiará financeiramente projetos e investimentos de caráter social e ambiental por meio de recursos correspondentes a até 2% do lucro líquido ajustado do ano anterior da Empresa.

• Negócios

A CAIXA tem por premissa gerir seus negócios com base em princípios e valores que a consolidem como empresa socialmente responsável, por meio de práticas que promovam o desenvolvimento sustentável.

Neste sentido, nas operações de crédito com valores iguais ou superiores a R\$ 10 milhões, é realizada análise socioambiental do cliente pessoa jurídica e, se forem identificados riscos ambientais, a CAIXA faz o acompanhamento do cumprimento de determinadas cláusulas, cujo objetivo é levantar os riscos e recomendar medidas mitigadoras e/ou compensatórias.

Desde que foi implantada, a análise socioambiental já avaliou 186 empresas e contratou, até 2010, R\$ 25,1 bilhões. A licença ambiental é a primeira condição para todos os financiamentos a atividades ou empreendimentos que sejam potenciais poluidores ou que utilizam recursos naturais no processo produtivo.

A CAIXA também oferece produtos específicos para ecoeficiência empresarial dentro da linha de crédito de bens de consumo duráveis com modalidades voltadas para projetos socioambientais.

Os sistemas de aquecimento solar de água (SAS) são itens financiáveis em todos os programas de financiamento imobiliários. Os empreendimentos do programa Minha Casa Minha Vida para famílias com renda até R\$1.395,00, recebem um incentivo para

projetos com aquecimento solar localizados nas regiões Sul, Sudeste e Centro-oeste. Em 2010, foram contratadas mais de 28 mil unidades habitacionais com SAS.

- **Acessibilidade**

No intuito de oferecer acessibilidade aos seus clientes e empregados com necessidades especiais, em 2010 a CAIXA iniciou a emissão de extrato em braile e adaptou o *internet banking* às pessoas com deficiência visual, bem como atendimento telefônico para deficientes auditivos. Outro foco foi a capacitação de empregados para atendimento em libras e adaptação das salas e dos equipamentos de autoatendimento.

- **Apoio ao Esporte**

Como Empresa pública comprometida com o desenvolvimento social do país, a CAIXA apóia decisivamente o esporte brasileiro e, em 2010, patrocinou eventos esportivos como competições de atletismo de rua e os jogos dos povos indígenas.

No ano, liberou R\$ 40,7 milhões para patrocínio da Confederação Brasileira de Atletismo, da Confederação Brasileira de Lutas Associadas e da Confederação Brasileira de Ginástica e, para o Comitê Paralímpico Brasileiro, foram desembolsados R\$ 10,5 milhões.

- **Incentivo à Cultura**

A Empresa também investe na cultura. A CAIXA Cultural surgiu em 1980 e atualmente conta com sete espaços em cinco cidades - Brasília, Curitiba, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo. Os espaços têm proporcionado estímulo à produção de artistas brasileiros e ao intercâmbio internacional de idéias e experiências.

Dentre os projetos patrocinados, está a Orquestra Cidadã dos Meninos do Coque, que foi criada há quatro anos, para promover a inclusão social de cerca de 130 crianças e adolescentes da comunidade do Coque, favela de Recife. Em 2010, o total de investimento em patrocínios culturais foi de R\$ 39,1 milhões.

- **Valorização da Diversidade**

Alinhada às diretrizes governamentais e às novas tendências empresariais, a CAIXA vem realizando um conjunto de ações voltadas para conscientizar os empregados sobre a importância da Responsabilidade Social Empresarial, destacando em seu planejamento estratégico a elaboração de Políticas de Valorização da Diversidade.

Em 2010 a CAIXA deu posse aos empregados membros das Comissões Regionais de Igualdade Racial, Pessoas com Deficiência (PCD) e Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Travestis e Transgêneros (LGBT). Para a CAIXA, a gestão participativa na formulação de políticas de gestão de pessoa é o diferencial para uma administração justa e igualitária.

Realizou também a Campanha de Autodeclaração de Raça/cor com o objetivo de fazer uma pesquisa com dados fidedignos relativos a cor ou raça que retratem a realidade funcional da CAIXA que subsidiarão políticas e ações para o público interno, visando a promoção, reflexão e discussão sobre a temática racial na empresa.

A participação mais equânime de homens e mulheres nos cargos decisórios é fundamental para a CAIXA consolidar-se como uma empresa inclusiva e cada vez mais competitiva. No intuito de alcançar esses objetivos, foi lançada a Campanha Equilíbrio de Gênero nos Cargos de Gestão na CAIXA, que objetiva possibilitar que as decisões da Empresa sejam perpassadas pelos olhares feminino e masculino e provocar a incorporação de atitudes e valores atinentes à equidade de gênero pelas pessoas da CAIXA.

Outra ação foi a adesão aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, iniciativa resultante da parceria entre o Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher - parte da ONU Mulheres (UNIFEM) e o Pacto Global das Nações Unidas, que tem por objetivo oferecer à comunidade empresarial uma nova ferramenta no trabalho para ampliar e valorizar a liderança feminina no mercado de trabalho.

- **Proteção às Crianças e Adolescentes**

Por meio do Programa de Aprendizagem e Estágio, a CAIXA capacita adolescentes e jovens, que estejam em condição de vulnerabilidade social, para atuarem em serviços administrativos e financeiros, possibilitando assim, sua inserção no mercado de trabalho.

Categoria	Quantidade em 2010
Adolescente Aprendiz	3.703
Jovem Aprendiz	693
Estagiário	11.582

A CAIXA assinou a Declaração de Compromisso Corporativo no Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes. Uma das ações implementadas, no contexto do documento, foi a orientação as suas unidades de que deveriam escolher entre seus fornecedores, um para assinar a declaração de compromisso com a promoção e reforço da conduta ética e social da empresa contra a exploração sexual de crianças e adolescentes.

- **Resultado Econômico-Financeiro**

A atuação da CAIXA como banco que atua efetivamente na execução das políticas públicas do Governo Federal, ao mesmo tempo em que oferece serviços bancários a todos os segmentos da sociedade, gerou números expressivos no ano de 2010, seja na captação e aplicação de recursos e na prestação de serviços diversos.

A preocupação sempre presente de executar a sua missão observando os princípios de eficiência e

eficácia e diante dos novos desafios que lhe são apresentados, tem feito a Empresa atuar de forma contínua sobre os seus processos para garantir o seu equilíbrio e sustentabilidade econômico-financeiros.

Dessa forma, a CAIXA registrou lucro líquido de R\$ 3,8 bilhões em 2010, 25,5% superior ao registrado em 2009, com retorno anualizado sobre o patrimônio líquido médio de 26,3%, índice de eficiência de 70,1% e índice de cobertura de despesas de pessoal de 105,3%.

Indicadores em %	2009	2010
Retorno sobre Ativo Médio	0,9	1,0
Índice de Basiléia	17,5	15,4
Endividamento Setor Público	30,8	30,4
Provisão S/ Op. Créditos	7,1	6,3
Cobertura de Desp. Administrativas	60,1	65,4
Cobertura de Desp. de Pessoal	95,9	105,3
Retorno PL Médio	23,2	26,3
Índice de Eficiência	71,5	70,1

Os valores dos repasses com tributos e encargos sociais à União, estados e municípios, juntamente com juros sobre capital próprio, somaram R\$ 4,3 bilhões.

➤ Prêmios e Reconhecimentos

O Prêmio Destaque de *Marketing* 2010, promovido pela Associação Brasileira de *Marketing* e Negócios, teve a CAIXA como grande vencedora, com maior número de troféus. Dividido em nove categorias, o Prêmio contempla os casos bem-sucedidos do segmento, com reconhecimento para empresas e profissionais. Nesta edição, a Empresa foi premiada em três categorias: "*Marketing* de Serviços", "*Marketing* Promocional" e "Comunicação Integrada" com as campanhas Loterias CAIXA, Promoção Fatura Zero e Feirão da CAIXA, respectivamente.

A CAIXA possui a 8ª marca mais valiosa do mercado segundo estudo da Brand Finance que, em parceria com a revista *The Brander/IAM*, publica a sexta edição anual do estudo das 100 marcas mais valiosas presentes no Brasil.

A Poupança da CAIXA recebeu, pela nona vez consecutiva, o prêmio *Folha Top of Mind 2010*, pesquisa anual do Instituto Datafolha, como a marca mais lembrada pelos brasileiros na categoria Caderneta de Poupança. Nesta edição, a marca atingiu um índice histórico de lembrança com 41%, o que representa três pontos a mais em relação ao ano de 2009. O percentual é quase quatro vezes maior do que o do segundo colocado na pesquisa.

Pela sétima vez consecutiva a CAIXA está entre as melhores gestoras de recursos do país. A Empresa foi a vencedora no *ranking* da Revista Exame de melhor gestor de Fundos de Renda Fixa. O prêmio foi concedido nas categorias de melhor gestor de Fundos de Renda Fixa no segmento gestão ativa e varejo.

A Empresa foi premiada pela revista Valor Investe como a melhor na categoria Maiores Gestoras de Renda Fixa, e ficou com o prêmio *Top Gestão 2010*. Para escolher os ganhadores do prêmio Top Gestão 2010, a *Standard & Poor's* (S&P), empresa que pesquisa bolsa de valores e títulos, levou em conta dois grupos de gestores: o dos maiores e o dos especializados, os quais são definidos pelo número de fundos e de modalidades abrangidas. As instituições também são avaliadas por sua capacidade de gestão em determinados mercados ou setores principais.

Em decorrência da implementação de ações que visam à equidade de gênero na Empresa, a CAIXA recebeu o Selo Pró-Equidade de Gênero, promovido pela Secretaria de Promoção da Mulher e, também, um troféu por ter sido certificada pela terceira vez consecutiva com o Selo que reconhece o esforço da Organização no desenvolvimento de práticas de equidade de gênero.

A CAIXA foi contemplada com o 2º Prêmio Melhores Práticas da Agenda Ambiental na Administração Pública, na categoria Inovação da Gestão. O projeto "Construção Sustentável - Uso racional da água nos prédios da CAIXA" ficou em 2º lugar na categoria Gestão de Recursos Naturais. O prêmio é oferecido pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA), por meio da Secretaria de Articulação Institucional e Cidadania Ambiental.

A Fitch Ratings, agência internacional de classificação de riscos, anunciou a elevação das notas da CAIXA de "AA(bra)" para "AA+(bra)". O rating de uma instituição financeira é uma medida balizadora para o mercado operar e reflete, entre outras questões, a qualidade e a eficiência na gestão do crédito e as práticas de governança corporativa adotadas. Nesse contexto, a gestão de riscos assume papel relevante, uma vez que fornece os balizadores para que as operações de crédito possam ser realizadas com segurança, considerando a relação risco-retorno.

➤ Agradecimentos

Os resultados obtidos em 2010 demonstram o profissionalismo e o compromisso de todos os colaboradores da CAIXA em oferecer produtos e serviços com qualidade e eficiência que ajudam a construir uma Empresa cada vez mais responsável e cidadã.

Agradecemos aos nossos clientes pela confiança e fidelidade, aos nossos empregados e a todos que fazem da CAIXA uma empresa fundamental para o desenvolvimento social e econômico do Brasil.