

# Relatório da Administração - RA

## 1º Trimestre de 2008

## SUMÁRIO

Introdução.....	7
1. Desempenho Econômico-Financeiro.....	8
2. Captação de Recursos .....	8
2.1. Depósitos em Poupança.....	8
2.2. Fundos de Investimentos .....	9
3. Operações de Crédito .....	9
3.1. Pessoas Físicas.....	9
3.2. Pessoas Jurídicas .....	9
3.3. Inadimplência .....	9
3.4. Risco de Crédito .....	10
4. Operações com Títulos e Valores Mobiliários .....	10
5. Serviços Bancários.....	11
5.1. Seguros, Previdência, Capitalização e Consórcio .....	11
5.2. Administração de Cartões de Crédito e Débito.....	11
5.3. Administração de Créditos de Terceiros.....	12
6. Administração de Loterias .....	12
7. Programas de Transferências de Renda .....	13
7.1. Programas Sociais .....	13
7.2. Benefícios ao Trabalhador .....	14
7.3. Cadastro Único .....	14
7.4. Cartões Sociais.....	14
7.5. Emissão de CPF .....	14
8. Políticas Sociais e Apoio à Administração Pública .....	14
8.1. Inclusão Bancária .....	14
8.2. Programa de Aceleração do Crescimento - PAC .....	15
8.3. Programas de Habitação de Interesse Social e de Mercado .....	15
8.4. Programas de Saneamento e Infra-Estrutura .....	16
8.5. Apoio ao Desenvolvimento Urbano .....	16
8.6. Apoio à Gestão Pública .....	17
8.7. Administração de Fundos e Programas.....	19
9. CAIXA Internacional .....	21
10. Canais de Atendimento CAIXA .....	22

10.1. Canais Físicos.....	22
10.2. Canais Virtuais .....	23
10.3. Aquisição de ATM.....	23
10.4. Central de Atendimento Telefônico adequada para deficientes auditivos.....	23
10.5. Suporte ao Atendimento dos Clientes .....	24
10.6. Serviços de Apoio aos Clientes.....	24
11. Gestão de Pessoas .....	24
11.1. Programa Saúde CAIXA .....	24
12. Administração de Riscos .....	25
13. Responsabilidade Social .....	25
14. Premiações e Reconhecimentos .....	26
14.1. Comunicação .....	27
Agradecimentos.....	27

Cidadãos brasileiros,

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis da Caixa Econômica Federal - CAIXA, referentes ao primeiro trimestre de 2008, nos termos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil - BACEN.

## Introdução

---

A CAIXA está presente na vida de todos os brasileiros. E isso está demonstrado nos resultados auferidos no 1º trimestre de 2008. São R\$ 3,7 bilhões em volume de investimentos nos projetos contratados do PAC, valores esses que estreitaram o relacionamento da CAIXA com os diversos municípios. São R\$ 3,1 bilhões contratados nos programas habitacionais que atenderão a 68 mil famílias e proporcionarão aproximadamente 300 mil novos empregos.

O novo simulador de empréstimos habitacionais, disponível desde fevereiro, já ultrapassou 3,4 milhões de consultas, correspondentes a 10,9 milhões de simulações. Nele os clientes podem simular o financiamento habitacional pela internet e obter o resultado com todos os custos envolvidos na operação. Além dos juros, são incluídos outros encargos, como seguros obrigatórios ou tarifas de abertura de crédito, dessa forma, o cliente pessoa física e jurídica sabe, efetivamente, quanto custará o empréstimo.

A CAIXA anunciou, ainda, juros mais baixos para as linhas de crédito com recursos da caderneta. Os descontos variam de acordo com a modalidade de pagamento e podem chegar a 1,5% ao ano.

Destaque no trimestre, a poupança apresentou R\$ 2,3 bilhões de captação líquida, com 32,51% de participação, o que mantém a CAIXA como líder de mercado.

A linha de penhor realizou empréstimos que totalizaram R\$ 1,3 bilhão. O montante representa uma evolução de 16,5% em relação ao mesmo período do ano passado, quando fechou o trimestre com R\$ 1,1 bilhão emprestado. O número de contratos ativos nos primeiros três meses deste ano ultrapassa a marca de 2,3 milhões, um crescimento de 11,7%, se comparado ao mesmo período de 2007.

Com 11,31 milhões de benefícios distribuídos até março, o que representa quase 95% do total de trabalhadores com direito ao abono, a CAIXA superou, em quantidade, o total repassado no último calendário do PIS.

## 1. Desempenho Econômico-Financeiro

O lucro líquido no primeiro trimestre de 2008 foi de R\$ 873 milhões, com provisão para destinação à União de R\$ 154 milhões a título de juros sobre capital próprio. Somados aos repasses das loterias, tributos e encargos recolhidos, eleva-se a R\$ 1.786 milhões o montante designado ao Tesouro Nacional. O retorno sobre o Patrimônio Líquido - PL foi de 34,7%. O Patrimônio de Referência - PR, em 31 de março de 2008, foi equivalente a 29,96% dos ativos ponderados segundo o risco, e as imobilizações representaram 12,56% em relação ao PR.

### INDICADORES DE RENTABILIDADE E PERFORMANCE (%)

INDICADORES	1º trim 07	2º trim 07	3º trim 07	4º trim 07	2007	1º trim 08
Retorno sobre o PL	35,67	40,7	2,42	30,66	23,71	34,7
Retorno sobre Ativos Totais	1,42	1,59	0,1	1,18	1,01	1,38
Índice de Eficiência	67,03	58,4	83,09	99,6	74,77	61,2
Cobertura de Despesas de Pessoal	99,56	100,01	97,55	87,86	95,89	99,86
Índice de Solvabilidade - Basileia	24,51	33,36	29,47	28,88	28,88	29,96
Índice de Imobilização	19,73	13,35	13,2	12,86	12,86	12,55

## 2. Captação de Recursos

O saldo de depósitos alcançou R\$ 143.804 milhões, um incremento de 15,7% em relação ao primeiro trimestre de 2007.

Os depósitos à vista atingiram R\$ 10.252 milhões. Os depósitos judiciais, R\$ 30.561 milhões e os demais depósitos encerraram o trimestre com saldo de R\$ 23.828 milhões.

No mercado de Pessoa Jurídica, a Poupança PJ encerrou o primeiro trimestre de 2008 com 91,3 mil contas e saldo de R\$ 810 milhões, representando um crescimento de 31,5%.

Os depósitos à vista PJ obtiveram uma evolução de 15,7% em relação ao 1º trimestre de 2007, atingindo saldo de R\$ 4,7 bilhões e 680.043 mil contas em março de 2008.

### 2.1. Depósitos em Poupança

A Poupança da CAIXA encerrou o trimestre com 35 milhões de contas. Nesse período, o saldo da carteira alcançou R\$ 79.141 milhões, representando 25% de aumento em relação ao mesmo período de 2007, garantindo uma participação de mercado de 32,5%.

## 2.2. Fundos de Investimentos

A CAIXA conta com 141 produtos ativos, entre fundos de investimento e carteiras administradas, sendo 49 fundos de rede, dos quais 43 abertos à captação; 36 fundos exclusivos; 23 fundos previdenciários; 21 carteiras administradas; 6 carteiras sociais; 3 fundos de direitos creditórios e 1 fundo imobiliário, além de 2 fundos com distribuição exclusiva na rede do Banco da Amazônia S/A.

O patrimônio líquido total administrado superou o primeiro trimestre de 2007 em 16,46%, passando de R\$ 178,29 bilhões para R\$ 207,64 bilhões. Em consequência, no mesmo período, a receita cresceu nominalmente 25,87%, atingindo R\$ 260,89 milhões.

## 3. Operações de Crédito

---

No trimestre, a CAIXA ampliou em 16,6% o volume de contratações nas operações comerciais, em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando R\$ 14.482 milhões. O saldo das operações com pessoas físicas e jurídicas alcançou R\$ 20.198 milhões.

### 3.1. Pessoas Físicas

O saldo de empréstimos às pessoas físicas chegou a R\$ 11.599 milhões, com evolução de 18,7%. Já as contratações, totalizaram R\$ 7.553 milhões, representando aumento de 20,9%, em comparação ao volume no primeiro trimestre de 2007.

### 3.2. Pessoas Jurídicas

O saldo da carteira atingiu, em 31 de março de 2008, o montante de R\$ 8.599 milhões, o que representa um crescimento de 21,5%.

As operações de crédito comercial destinados às Pessoas Jurídicas mantiveram trajetória de crescimento, em que as contratações totalizaram R\$ 6.929 milhões, registrando aumento de 12% em comparação ao mesmo período do ano anterior.

### 3.3. Inadimplência

A Inadimplência apresentou queda em relação ao primeiro trimestre de 2007. Nas operações de pessoa física, a inadimplência foi reduzida de 6% para 5,3%, no crédito habitacional, de 4% para 2,1% e nas operações de crédito de pessoa jurídica de 7% para 3,8%.

### 3.4. Risco de Crédito

Foram realizadas 24,9 milhões de avaliações de risco de crédito resultando em crescimento de 4,86% em relação ao mesmo período de 2007. No mesmo período foram aprovados R\$ 78,9 bilhões em limites de crédito, representando um crescimento em valor de 27,88%.

A gestão do risco de crédito de carteira manteve o foco na melhoria dos controles das perdas, contribuindo, assim para a qualificação da carteira de crédito.

O resultado destas ações é confirmado pela evolução da composição do nível de risco da carteira conforme demonstrado no quadro abaixo:

<b>FAIXAS DE RATINGS -provisão</b>	<b>1º Trimestre de 2007</b>	<b>1º Trimestre de 2008</b>	<b>Variações</b>
AA-B	67,14%	69,23%	3,12%
C-D	22,92%	22,49%	-1,87%
Outros	9,94%	8,28%	-16,73%

## 4. Operações com Títulos e Valores Mobiliários

Em sua atuação no mercado interfinanceiro, a CAIXA adquiriu, no 1º trimestre de 2008, R\$ 10,1 bilhões em Títulos e Valores Mobiliários distribuídos da seguinte forma: R\$ 8,6 bilhões comprados nos mercados primário (incluindo operações de troca), R\$ 1,5 bilhão no mercado secundário. No mesmo período, venceram R\$ 4,3 bilhões em Títulos Públicos Federais e foram vendidos R\$ 8,2 bilhões, sendo R\$ 4,8 bilhões em operações no mercado secundário e R\$ 3,4 bilhões entregues em operações de troca, revenda e pagamento de dividendos ao Tesouro Nacional.

O resultado supra mencionado, agregado aos rendimentos dos indexadores de R\$ 2,2 bilhões, aos resultados de lucro/prejuízo das negociações no mercado secundário e dos recursos monetizados oriundos dos pagamentos de amortizações e juros de R\$ 1,3 bilhão, gerou uma variação negativa de R\$ 0,6 bilhão na posição da carteira de Títulos e Valores Mobiliários, em relação a 31 de dezembro de 2007.

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

## 5. Serviços Bancários

Foram movimentados mais de R\$ 58.585 milhões em pagamento de salários, arrecadação de contas de concessionárias de serviços públicos, cobrança bancária e tributos. A CAIXA pagou mais de 13 milhões de benefícios do INSS, num montante de R\$ 7.333 milhões.

SERVIÇOS	Valores em R\$ mil	
	1º trimestre 2007	1º trimestre 2008
Arrecadação de contas de concessionárias	9.384.361	10.369.844
Arrecadação de Tributos	5.594.789	6.295.397
Arrecadação da Contribuição Sindical	459.639	511.576
Arrecadação de FGTS	3.440.085	3.231.795
Cobrança Bancária	15.555.776	18.429.794
Folha de Pagamento	6.611.065	8.025.643
Arrecadações Diversas	861.411	959.145
Arrecadação de GPS	3.057.850	3.429.067
Pagamento de Benefícios do INSS	6.455.263	7.333.232
<b>Total</b>	<b>51.420.239</b>	<b>58.585.493</b>

### 5.1. Seguros, Previdência, Capitalização e Consórcio

No primeiro trimestre de 2008, o faturamento desses produtos somou R\$ 906,4 milhões.

### 5.2. Administração de Cartões de Crédito e Débito

A CAIXA encerrou o trimestre com 46,963 milhões de unidades na sua base de cartões. Foram realizadas 77,486 milhões de transações, totalizando R\$ 4,494 bilhões.

A base de Cartões de Crédito apresentou uma evolução no primeiro trimestre de 2008 na ordem de 14,47%, totalizando 3,717 milhões.

Os cartões de débito, bandeiras MasterCard Maestro e VISA Electron, totalizaram 43,247 milhões, um crescimento de 11,55% em relação ao primeiro trimestre de 2007, mantendo a posição da CAIXA como maior emissor mundial da bandeira MasterCard Maestro. A quantidade de transações e o volume financeiro movimentado cresceram 28,32% e 33,09%, respectivamente.

### 5.3. Administração de Créditos de Terceiros

Na qualidade de prestadora de serviços, a CAIXA administra os contratos de créditos imobiliários do FGTS e aqueles cedidos à Empresa Gestora de Ativos – EMGEA, além dos contratos dos imóveis funcionais de órgãos do Governo Federal. No período, foram arrecadados e repassados aos credores R\$ 443 milhões, relativos a 445.000 contratos administrados.

## 6. Administração de Loterias

As Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 1,25 bilhão no primeiro trimestre de 2008. Do total arrecadado, R\$ 599 milhões foram repassados ao Governo Federal e a entidades não-governamentais para aplicação em programas na área da educação, cultura, esporte e segurança:

Valores em R\$ mil

DESTINAÇÃO DAS LOTERIAS	1º trimestre 2007	1º trimestre 2008
Ministério do Esporte	55.083	52.786
Clubes de Futebol	1.393	5.939
Comitê Olímpico Brasileiro - COB	21.170	20.337
Comitê Paraolímpico Brasileiro - CPB	3.736	3.589
Programa de Financiamento Estudantil - FIES	93.322	87.936
Fundo Nacional da Cultura - FNC	37.358	35.346
Fundo Penitenciário Nacional - FUNPEN	39.126	37.570
Fundo Nacional da Saúde - FNS	0	543
Seguridade Social	222.797	210.435
Testes Especiais (APAE, Cruz Vermelha)	0	0
Imposto de Renda	153.473	144.454
CPMF	378	30
<b>Total do Repasse</b>	<b>627.836</b>	<b>598.966</b>
Prêmio	423.916	409.732
Despesas de Custeio e Manutenção	250.461	241.763
<b>Arrecadação Total</b>	<b>1.302.214</b>	<b>1.250.461</b>

Em fevereiro de 2008, foi lançada a TIMEMANIA, loteria que agrega a atratividade dos prognósticos com a paixão dos brasileiros pelo futebol. Parte dos recursos arrecadados com a nova loteria é destinada ao pagamento de dívidas dos clubes de futebol com o Governo Federal.

## 7. Programas de Transferências de Renda

No trimestre, a CAIXA realizou 43 milhões de pagamentos de benefícios dos programas sociais de transferências de renda do Governo Federal. O volume de recursos distribuídos totalizou mais de R\$ 6.487 milhões, representando incremento de 32,53% em relação ao mesmo período de 2007:

Quantidades em unidades / Valores em R\$ mil

Transferência de Renda	1º trimestre 2007		1º trimestre 2008	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Programas Sociais	30.965.191	1.874.566	34.669.440	2.628.553
Benefícios ao Trabalhador	7.326.683	3.020.681	8.415.583	3.859.288
<b>Total</b>	<b>38.291.875</b>	<b>4.895.245</b>	<b>43.085.023</b>	<b>6.487.841</b>

### 7.1. Programas Sociais

Foram pagos 34,7 milhões de benefícios em todos os municípios brasileiros, totalizando mais de R\$ 2.628 milhões, nos Programas Bolsa Família, programas remanescentes (Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Cartão Alimentação e Auxílio-Gás), PETI, Agente Jovem, Garantia-Safra, De Volta Para Casa, ProJovem, Bolsa-Atleta, Escola de Fábrica, Ação Griô, Chapéu de Palha e Plano de Formação e Valorização do Pescador.

Quantidades em unidades/Valores em R\$ mil

PROGRAMAS	1º trimestre 2007		1º trimestre 2008	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Bolsa Família	28.729.836	1.805.280	32.333.220	2.474.762
Programas Remanescentes	1.472.364	15.309	833.464	8.928
Pactuação	298.916	12.458	259.841	10.882
PETI	47.562	3.091	177.626	8.364
Garantia Safra	65.925	7.251	837.861	92.164
Pro Jovem	161.612	16.161	150.921	15.092
Outros	188.976	15.016	76.507	18.361
<b>Total</b>	<b>30.965.191</b>	<b>1.874.566</b>	<b>34.669.440</b>	<b>2.628.553</b>

No primeiro trimestre, duas inovações foram implementadas no Programa Bolsa Família: o início do processo de inclusão bancária dos beneficiários e a implementação e pagamento do Benefício Variável para o Jovem – BVJ, o qual beneficiou mais de 1 milhão de jovens.

## 7.2. Benefícios ao Trabalhador

A título de Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS Quotas e Rendimentos, foram pagos R\$ 3,8 bilhões, distribuindo mais de 8,4 milhões de benefícios:

Quantidades em unidades / Valores em R\$ mil

PROGRAMAS	1º trimestre 2007		1º trimestre 2008	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Abono Salarial	289.937	99.204	443.729	166.723
PIS Rendimentos	773.799	30.999	691.814	30.100
PIS Quotas	115.595	109.265	133.358	136.826
Seguro-Desemprego	6.147.352	2.781.213	7.146.682	3.525.639
<b>Total</b>	<b>7.326.683</b>	<b>3.020.681</b>	<b>8.415.583</b>	<b>3.859.288</b>

## 7.3. Cadastro Único

No trimestre, foram incluídas, pelas prefeituras, cerca de 415 mil famílias no Cadastro Único, totalizando 21,29 milhões de famílias cadastradas.

## 7.4. Cartões Sociais

No primeiro trimestre de 2008, a CAIXA emitiu 2,4 milhões de cartões sociais. Houve incremento de 15,58% em relação ao primeiro trimestre de 2007 em virtude do aumento da folha de pagamento do Programa Garantia Safra e do aumento de emissões do cartão do cidadão – CAIXA direcionado para a migração do pagamento de benefícios para os canais eletrônicos e parceiros.

## 7.5. Emissão de CPF

A CAIXA efetuou, de janeiro a março deste ano, cerca de 835 mil atendimentos relacionados à emissão de CPF.

# 8. Políticas Sociais e Apoio à Administração Pública

## 8.1. Inclusão Bancária

A Conta CAIXA Fácil, responsável pela inclusão de milhares de brasileiros no sistema bancário, alcançou, em março deste ano, 4,7 milhões de contas ativas, um crescimento de 5% em três meses.

O Crédito CAIXA Fácil Rotativo, destinado a clientes detentores da Conta CAIXA Fácil disponibiliza limites rotativos que variam de R\$ 200,00 a R\$ 500,00, os quais totalizaram mais de 78 mil contratos ativos, com um volume de R\$ 29,1 milhões em limite disponibilizado e R\$ 14,2 milhões de utilização média.

No primeiro trimestre de 2008, já foram aprovados mais de 400 mil clientes para o Crédito CAIXA Fácil Rotativo.

## 8.2. Programa de Aceleração do Crescimento - PAC

A CAIXA é a principal responsável pelo financiamento em infra-estrutura, em habitação e em saneamento ambiental. As contratações dos projetos selecionados, de janeiro a março de 2008, representaram R\$ 3,7 bilhões.

## 8.3. Programas de Habitação de Interesse Social e de Mercado

A contratação, no primeiro trimestre de 2008, por intermédio dos diversos programas habitacionais, foi de R\$ 3,2 bilhões.

No conjunto dos programas e fontes de recursos, foram contratadas operações que atenderam a, aproximadamente, 68 mil famílias, que propiciaram o benefício da moradia própria a uma população estimada de 312 mil pessoas e a geração de cerca de 300 mil novos empregos. O quadro seguinte apresenta o resumo das contratações habitacionais, por fonte de recursos, no âmbito de todos os programas conduzidos pela CAIXA:

Valores em R\$ mil / Quantidades em unidades

ORIGEM RECURSOS	Valores Contratados	Unidades Habitacionais	População Beneficiada	Empregos Gerados
FGTS*	1.860.116	40.501	211.144	169.138
FAT	145	17	68	14
FAR/Arrendamento Residencial	14.584	563	2.252	1.390
CAIXA	1.114.449	20.222	80.888	106.357
FDS	42.039	1.985	7.940	4.873
Repasses OGU	50.203	2.254	64	5.980
Consórcio CAIXA	142.042	2.611	10.444	13.540
<b>Total</b>	<b>3.223.578</b>	<b>68.153</b>	<b>312.800</b>	<b>301.292</b>

Notas: (\*) Incluído o valor de subsídios FGTS de R\$.186.757 mil

Foram concedidos, com recursos do FGTS, subsídios habitacionais de cerca de R\$ 187 milhões, destinados à complementação da capacidade de compra dos beneficiários com renda de até 5 salários mínimos e à cobertura de parte dos custos financeiros associados aos financiamentos concedidos com recursos daquele Fundo.

### [Novo Simulador Habitacional](#)

A CAIXA disponibilizou, na Internet, o simulador habitacional, que permite o cálculo do Custo Efetivo Total - CET. Após efetuar a simulação é possível ter acesso a uma planilha simplificada que oferece ao cliente a informação do CET calculado para o valor de financiamento pretendido.

O novo simulador de empréstimos habitacionais tem realizado cerca de 64 mil consultas e 203 mil simulações por dia.

#### 8.4. Programas de Saneamento e Infra-Estrutura

A CAIXA contratou R\$ 619,3 milhões em financiamentos, num total de 99 operações, das quais, 66 utilizaram como fonte de recursos o FGTS.

##### [Repasses e Transferências de Recursos do Orçamento Geral da União – OGU](#)

De janeiro a março deste ano, foram contratadas 36 operações, no valor de R\$ 28,6 milhões, que podem proporcionar a geração de mais de 2 mil empregos no período de execução dessas obras.

##### [CAIXA Hospitais](#)

No trimestre, foram contratadas 76 operações no valor de R\$ 96,6 milhões.

#### 8.5. Apoio ao Desenvolvimento Urbano

##### [Inovação Tecnológica em Desenvolvimento Urbano](#)

A CAIXA financia programas e projetos de pesquisa tecnológica em desenvolvimento urbano por todo o país.

A Rede de Tecnologia Social – RTS, em convênio com a CAIXA, o MDS e FINEP, selecionou a entidade executora para acompanhar e divulgar os resultados dos 22 projetos apoiados pelo convênio em que a CAIXA já aportou R\$ 900 mil.

A Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, por intermédio da Fundação Norte-Rio-Grandense de Pesquisa e Cultura – FUNPEC, em contrato com a CAIXA, elaborou o projeto-piloto de estação de tratamento de esgoto (programa PROSAB), a ser implantada em empreendimento do PAR, na região metropolitana do Rio de Janeiro.

Após a entrega do empreendimento será monitorada a eficiência na remoção de poluentes e o atendimento à legislação estadual, além de realizado um estudo comparativo sobre o custo de operação e manutenção com estações de tratamento de esgoto convencionais.

No Programa de Pesquisas em Saneamento básico – PROSAB, foram divulgados os portfólios das Redes Cooperativas de Pesquisa do Edital V, apresentando o resumo dos projetos em andamento de acordo com os temas propostos. Já no âmbito do Programa de Tecnologia do Ambiente Construído - HABITARE foram publicados os mais recentes volumes da Coleção Habitare, integrantes do Plano de Divulgação do Programa Habitare: “Introdução à Coordenação Modular da Construção no Brasil”, “Planos Diretores Municipais: Integração Regional Estratégica” e “Habitare: Resultados de Impacto (1995-2007)”.

Ainda no período, foram instalados e testados sistemas de aquecimento solar para água de banho em 1.530 unidades habitacionais financiadas pela CAIXA, o que permitiu a elaboração de um diagnóstico das vantagens do sistema e o incentivo ao uso nos diversos programas habitacionais da Instituição.

## 8.6. Apoio à Gestão Pública

### [Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local](#)

Neste trimestre, a CAIXA apresentou as 10 práticas premiadas em 2007 na Conferência Mundial sobre Desenvolvimento de Cidades, em Porto Alegre/RS, por meio de palestra, exposição fotográfica, vídeos e distribuição de cerca de 800 livretos e CD-Rom. Ainda nesse contexto, a CAIXA elaborou o material de divulgação para que a prática "APAEB Valente", do município de Valente/BA, premiada em 2005, fosse apresentada no Encontro Inovações Melhores Práticas na América Latina, na Cidade do México, pelo Instituto Brasileiro de Administração Municipal - IBAM, entidade parceira do Programa CAIXA Melhores Práticas.

### [PNAFM](#)

A CAIXA, como agente financeiro e co-executor do Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros - PNAFM, apóia a melhoria da gestão pública e a realização de projetos de interesse governamental voltados à implementação de programas e sistemas de apoio à reestruturação, ao ajuste fiscal e à modernização da gestão nas administrações estaduais e municipais.

No primeiro trimestre de 2008, o programa contratou R\$ 8,37 milhões.

### [Transferências do Programa de Aquisição de Alimento - PAA, na modalidade Incentivo à Produção e ao Consumo do Leite - IPCL](#)

A CAIXA, sob delegação do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS transferiu R\$ 2 milhões dos R\$ 78 milhões do Programa, na modalidade Incentivo à Produção e ao Consumo do Leite. O objetivo é incentivar o consumo e a produção familiar de leite para diminuir a vulnerabilidade social, combater a fome e a desnutrição, além de contribuir para o fortalecimento do setor produtivo familiar, mediante a aquisição e distribuição de leite com garantia de preço.

### [Ação de Integração de Políticas Públicas para Grupos Excluídos](#)

No primeiro trimestre de 2008, a CAIXA investiu cerca de R\$ 350 mil na capacitação de grupos historicamente excluídos - grupos produtivos informais, ex-moradores de rua, famílias de agricultores, comunidades quilombolas, catadores de resíduos sólidos, grupos indígenas e jovens em situação de risco. Contemplou mais de 50 atendimentos em organização, gestão e atividades produtivas, de forma integrada com políticas públicas que contribuem para a inclusão social dessa parcela da população. No mesmo período em 2007, a CAIXA aplicou R\$ 64 mil.

### Coleta de Dados Contábeis dos Entes da Federação

A coleta de dados contábeis dos municípios – Poder Executivo, realizada por meio do SISTN – Sistema de Coleta de Dados Contábeis dos Entes da Federação, fechou o primeiro trimestre de 2008 com o recebimento de 97,81% dos Balanços Anuais do exercício de 2006 (os municípios tem prazo de até o dia 30 de abril de 2008 para encaminhar o balanço anual de 2007).

Os encaminhamentos das declarações RGF – Relatório de Gestão Fiscal e RREO – Relatório Resumido da Execução Orçamentária, alcançaram, respectivamente, 54,15 e 52,75%. Os Cadastros de Operações de Crédito foram encaminhados por 32,32% dos municípios.

Os Poderes Executivos dos Estados e o Distrito Federal enviaram até o final desse trimestre 100% dos Balanços Anuais e 92,59 do RGF, do RREO e do COC.

Os demais poderes passaram também a enviar dados contábeis para a Secretaria do Tesouro Nacional, por meio do SISTN (dados do Relatório de Gestão Fiscal), a partir de 2007, alcançando os Poderes Legislativos dos Estados e dos Municípios, nesse primeiro trimestre de 2008, os respectivos percentuais de 22,22% e 28,84%. O Poder Judiciário e os Ministérios Públicos Estaduais encaminharam, respectivamente, 18,52 e 18,51%.

### Transferências de Recursos FNS e FUNASA

Sob a gestão do Ministério da Saúde, a CAIXA transferiu R\$ 5,8 milhões, referente aos convênios com o Fundo Nacional de Saúde – FNS e Fundação Nacional de Saúde – FUNASA, a órgãos e entidades das administrações públicas e entidades privadas filantrópicas.

### Transferências Fundo a Fundo

Ainda, sob a gestão do Ministério da Saúde, a CAIXA transferiu, R\$ 204,5 milhões do Fundo Nacional de Saúde – FNS, na modalidade "Fundo a Fundo", para crédito aos Fundos Estaduais e Municipais de Saúde, os quais efetuam pagamentos aos seus fornecedores de bens e serviços, representando um incremento de 1.194%, em comparação ao mesmo período do ano anterior.

### Projeto Olhar Brasil

Em janeiro, o Ministério da Saúde lançou o projeto "Olhar Brasil", que tem como objetivo a identificação e correção de problemas visuais de crianças, adolescentes e idosos em várias partes do país. Com a iniciativa busca-se a redução das taxas de evasão escolar e facilitar o acesso à consulta oftalmológica e aos óculos corretivos para o público alvo do Projeto.

A expectativa é que o projeto Olhar Brasil beneficie 26 milhões de alunos de escolas públicas.

### Transferências do Programa Farmácia Popular – FARPOP

O Farmácia Popular do Brasil, sob a gestão do Ministério da Saúde, tem por objetivo possibilitar a venda de medicamentos com preços mais acessíveis à população de baixa renda. No trimestre, a CAIXA transferiu R\$ 12,1 milhões do Fundo Nacional de Saúde – FNS para as farmácias e drogarias privadas, significando um aumento no repasse de 2.469%.

## 8.7. Administração de Fundos e Programas

### Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS

A CAIXA registrou no primeiro trimestre de 2008 uma arrecadação ao Fundo de R\$ 11.986 milhões. Foram realizados 6,5 milhões de pagamentos nas diversas modalidades de saques, totalizando R\$ 9.389 milhões.

São administradas pela Empresa 63,3 milhões de contas ativas e 6,9 milhões de contas inativas, totalizando um saldo de R\$ 142.154,2 milhões.

### Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS

A CAIXA administra o passivo desse Fundo, que é responsável pela assunção em nome dos mutuários do SFH pelo desconto concedido nos financiamentos habitacionais e pelo processo de novação de dívidas - pagamento pela União.

De janeiro a março de 2008, as novações realizadas envolveram 7.151 contratos no valor de R\$ 327,5 milhões referentes à dívida do FCVS perante os agentes financeiros, com a emissão de 138,2 mil títulos do Tesouro Nacional (CVS).

### Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação – SH/SFH

O Seguro Habitacional é um dos instrumentos de proteção aos recursos do SFH e sua apólice garante às operações de habitação contratadas, nas situações de morte ou invalidez permanente do mutuário e em caso de danos físicos nos imóveis financiados no âmbito daquele sistema.

As arrecadações de prêmios processadas no primeiro trimestre de 2008 foram de R\$ 53,6 milhões e o pagamento de sinistros somou R\$ 72,2 milhões.

### Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social – FNHIS

A CAIXA é o Agente Operador do Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social – FNHIS, que tem por finalidade viabilizar e articular a junção de recursos de diferentes fontes de forma permanente para a habitação de interesse social.

Até o primeiro trimestre de 2008, 4.992 municípios, ou 89% do total, formalizaram a adesão ao FNHIS, cujos termos já foram publicados no Diário Oficial da União.

Foram destinados R\$ 882,8 milhões, sendo R\$ 400 milhões para obras de urbanização e assentamentos precários, R\$ 450 milhões para habitações de interesse social, R\$ 16,7 milhões para elaboração de planos habitacionais e R\$ 16,1 milhões para assistência técnica.

#### Programa de Financiamento Estudantil - FIES

O FIES é destinado ao financiamento da graduação em ensino superior de estudantes que, estando regularmente matriculados em instituições não gratuitas, não tenham condições de arcar com os custos de sua formação.

Atualmente, existem 465.864 contratos ativos, que somam cerca de R\$ 4,8 bilhões, com 2.322 instituições de ensino superior cadastradas.

No primeiro trimestre de 2008, foram formalizados 146.269 aditamentos de contratos. Desde 2005 o MEC tem adotado a estratégia de realizar os processos seletivos apenas no segundo semestre de cada ano.

#### Fundo Garantia Safra - FGS

O FGS é um benefício social que visa garantir renda mínima para agricultores familiares de municípios sujeitos a situação de emergência ou estado de calamidade pública em razão do fenômeno da estiagem.

Atualmente, 552.944 famílias de agricultores são amparadas pelo Fundo e recebem seus benefícios por meio do cartão do cidadão.

Os repasses para pagamento dos benefícios, no primeiro trimestre deste ano, totalizaram R\$ 106,8 milhões.

#### Compensação Ambiental - Fundo Restrito à Execução Indireta dos Recursos de Compensação Ambiental

É um instrumento com a finalidade de ressarcir financeiramente os impactos ambientais não mitigáveis, causados pelo exercício de atividades ou pela construção de empreendimentos potencialmente poluidores ou degradantes do meio ambiente. Visa indenizar essas perdas com a destinação dos recursos para a manutenção de unidades de conservação e/ou criação de novas unidades.

Atualmente, com base no Acordo de Cooperação firmado entre a CAIXA e o IBAMA/Instituto Chico Mendes, os empreendedores podem optar em realizar a execução da compensação indiretamente, depositando na CAIXA os valores que serão aplicados em fundo restrito.

Até o primeiro trimestre de 2008, 15 empreendedores fizeram opção pela execução indireta na CAIXA e recolheram cerca de R\$ 6 milhões para o Fundo.

### Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE

Os recursos do FNDE são direcionados aos estados, ao Distrito Federal, aos municípios e organizações não-governamentais para atendimento às escolas públicas de educação básica.

A CAIXA mantém Acordo de Cooperação Mútua com o FNDE destinado ao repasse de recursos financeiros aos órgãos e entidades executoras e beneficiárias dos 29 programas e projetos educacionais vinculados.

No primeiro trimestre foram movimentados recursos da ordem de R\$125,2 milhões.

## 9. CAIXA Internacional

---

A CAIXA opera o Programa de Remessas por meio da e-Conta, dos bancos parceiros (conveniados) e dos bancos correspondentes (SWIFT). No trimestre a Empresa recebeu US\$ 14.966 mil e pagou R\$ 26.176 mil, em remessas internacionais, representando um crescimento de 12% em relação ao mesmo trimestre em 2007.

No 1º trimestre de 2008, a CAIXA certificou 16 empregados e clientes externos no curso de Formação de Agentes em Comércio Exterior – Redeagentes e capacitou 50 empregados por meio das oficinas de câmbio “A Caixa no Comércio Exterior” abordando o Regulamento do Mercado de Câmbio e Capitais Internacionais - RMCCI. O objetivo é familiarizar o corpo funcional da empresa com o tema e treinar os níveis estratégicos e operacionais da empresa envolvidos com as operações internacionais.

Ainda no trimestre a CAIXA participou do 123º ENCOMEX – Encontro de Comércio Exterior, em Brasília, como patrocinadora do evento e marcou presença com um estande para fazer a divulgação dos seus produtos e serviços para os pequenos exportadores e contatos com bancos internacionais fornecedores de *fundings* e serviços.

Em busca de reforçar o relacionamento com a comunidade de brasileiros residente nos Estados Unidos e divulgar o projeto remessas naquele país, a CAIXA patrocinou e esteve presente ao 13º Aniversário do Centro do Imigrante Brasileiro - CIB, em Boston.

A CAIXA participou do *South American Securitization Forum*, em busca de desenvolver a área de investimentos e securitização institucional e estabelecer novos contatos no setor.

## 10. Canais de Atendimento CAIXA

### 10.1. Canais Físicos

Presente em todos os municípios brasileiros, a rede de atendimento atingiu, em março de 2008, 23 mil unidades, onde foram realizadas 1,24 bilhão de transações, assim distribuídas:

REDE FÍSICA – TIPO DE UNIDADE	Quantidade de Unidades (em unidade)	Quantidade de Transações Bancárias (em milhões)
Agências	2.055	112,69
Postos de Atendimento Bancário - PAB	448	4,54
Postos de Atendimento Eletrônico - PAE	1.089	14,88
Correspondentes Lotéricos	8.843	851,29
Correspondentes CAIXA Aqui	8.425	29,5
Salas de Auto-Atendimento	2.634	247,9
<b>Total</b>	<b>23.494</b>	<b>1.260,8</b>

Nas Casas Lotéricas, foram processadas 851 milhões de transações. Desse total, 511 milhões referem-se aos diversos jogos de loterias e 340 milhões a serviços bancários.

Quantidades em mil / Valores em R\$ mil

MODALIDADES DE TRANSAÇÃO	1º trimestre 2008	
	Quantidade	Valor
Arrecadações	245.004	26.253
Saques, depósitos e consultas bancárias	60.632	8.314
Benefícios sociais	33.603	5.409
Outras transações	964	57
<b>Totais</b>	<b>340.203</b>	<b>40.033</b>

### [Compartilhamento CAIXA e Banco do Brasil](#)

Para ampliar as possibilidades de atendimento e reduzir custos, CAIXA e Banco do Brasil compartilham canais de atendimento alternativos, sendo 9.701 “pontos” da CAIXA e, 6.011, do Banco do Brasil.

## 10.2. Canais Virtuais

### [Canais Virtuais de Atendimento ao FGTS](#)

No primeiro trimestre, o portal do FGTS atingiu mais de 5,8 milhões de consultas de saldos, emissões de extratos, alterações de endereços, comunicações de afastamentos e cadastramentos de senhas eletrônicas.

Foi lançado, em janeiro de 2008, um novo sistema de consulta do FGTS pela internet que permitirá ao interessado acesso on-line a todas as suas contas vinculadas, desde que estas apresentem saldo e estejam com os dados cadastrais atualizados.

Mais de 55 milhões de contas vinculadas - do banco de contas inativas - poderão ser consultadas, além das 80 milhões que já podiam ser acessadas anteriormente. Os usuários terão condição de verificar, diretamente nos sistemas do FGTS, os dados de suas contas ativas, inativas e daquelas relativas aos planos econômicos, visualizando os saldos atualizados em tempo real, como ocorre nas agências da CAIXA.

No período, somente com o uso do canal eletrônico "Conectividade Social", foram transmitidos cerca de 19 milhões de arquivos, contendo, em especial, informações pertinentes ao FGTS e à Previdência Social.

### [Internet Banking CAIXA](#)

A média diária de acessos realizados no canal foi de 478 mil, com 987 mil transações.

## 10.3. Aquisição de ATM

A CAIXA adquiriu 9.638 equipamentos de auto-atendimento para atender, ao Decreto nº. 5.296/2004, que trata da acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais.

## 10.4. Central de Atendimento Telefônico adequada para deficientes auditivos

Célula da Central de Atendimento aos Clientes foi especialmente treinada para prestar atendimento ao deficiente auditivo. Foi disponibilizado um número exclusivo do serviço 0800, em funcionamento desde setembro de 2007, que foi divulgado por meio de cartazes e da associação de deficientes auditivos. O atendimento é feito por aparelho tipo TDD que permite a digitação e visualização da mensagem.

## 10.5. Suporte ao Atendimento dos Clientes

O serviço de suporte técnico-operacional aos clientes e usuários dos aplicativos CAIXA realizou no primeiro trimestre 934.515 atendimentos, contribuindo para a realização de negócios e desenvolvimento das políticas públicas do Governo Federal, com o auxílio e apoio na utilização das ferramentas do SEFIP – FGTS, Conectividade Social, Bolsa Família, Cadastro Único dentre outros.

## 10.6. Serviços de Apoio aos Clientes

A CAIXA tem à disposição dos seus clientes serviços de ouvidoria e de suporte ao atendimento.

A Ouvidoria registrou, no primeiro trimestre de 2008, 71.622 ocorrências externas. As reclamações representaram 93,42% desse total, em seguida, aparecem os elogios, com 3,33%; as sugestões, com 2,36%; denúncias, com 0,66% e as solicitações com 0,24% das ocorrências. O motivo mais reclamado no primeiro trimestre deste ano, com 1.948 apontamentos, foi “Agência – Atendimento” / “Demora no Atendimento”.

## 11. Gestão de Pessoas

---

Ao final de março de 2008, CAIXA contava com o seguinte quadro de colaboradores:

COLABORADORES	Quantidades em unidades	
	1º trimestre 2007	1º trimestre 2008
Empregados concursados	73.057	74.409
Estagiários	11.510	12.003
Prestadores de serviços	13.109	11.668
Adolescentes aprendizes	3.645	3.630
<b>Total</b>	<b>101.321</b>	<b>101.710</b>

### 11.1. Programa Saúde CAIXA

O Programa Saúde CAIXA tem 233.000 beneficiários, dentre empregados e seus dependentes.

A média de atendimentos realizados no 1º trimestre de 2008 foi de 93.707.

## 12. Administração de Riscos

---

O índice de adequação de capital fechou o trimestre em aproximadamente 30%. A CAIXA permanece com margem líquida disponível para novas contratações junto ao setor público, o que potencializa suas ações como fomentadora de investimentos públicos de infra-estrutura e saneamento.

Foi estabelecida e aprovada a política institucional, em conformidade ao plano estratégico e às boas práticas de governança corporativa, com a definição dos processos, procedimentos e sistemas necessários ao atendimento do cronograma determinado pela Resolução CMN nº. 3.464/2007, visando à efetiva implementação da estrutura de gerenciamento do risco de mercado na CAIXA.

Foi aprovada a nova Política de Continuidade dos Negócios e foram definidas as estratégias para as Unidades da Matriz para garantir a continuidade dos negócios e também limitar as perdas decorrentes de risco operacional nas situações de desastre.

As principais perdas financeiras decorrentes de risco operacional são monitoradas e informadas regularmente ao Comitê de Riscos por meio do Relatório de Risco Operacional.

## 13. Responsabilidade Social

---

Alinhada às diretrizes governamentais e às novas tendências empresariais, a CAIXA vem implementando um conjunto de ações voltadas para conscientizar os empregados sobre a importância da Responsabilidade Social Empresarial.

### [Instalação de Comitês e Comissões de RSE](#)

Foram instalados o Comitê de Responsabilidade Social Empresarial, do Meio Ambiente, Comitê CAIXA ODM, do Voluntariado e as Comissões, partes integrantes do Comitê de RSE que funcionam como Grupos de Trabalhos no trato de temas de RSE, Pró-Eqüidade de Gênero, Relacionamento com Fornecedores, Comunicação, Marketing e Patrocínio e Crédito e Risco. O objetivo é permitir que as decisões sejam tomadas em colegiado e de forma mais ágil.

### [Coleta Seletiva](#)

Em fevereiro foi instalado nos edifícios Matriz I e II da CAIXA, o projeto-piloto "Coleta Seletiva Solidária CAIXA", como forma de se obter informações acerca da prática para subsidiar a implantação do projeto em nível nacional em cumprimento ao Decreto Lei 5940/2006 que estabelece a coleta seletiva nos órgãos públicos.

## Avaliação do Desempenho Socioambiental da CAIXA

A CAIXA realizou, em março, oficina para facilitar o preenchimento dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, ferramenta do Ethos/Uniethos que permite a aferição da qualidade de relacionamento que a empresa mantém com seus diversos *stakeholders*, possibilitando a implementação de ações que melhorem e/ou fortaleçam esse relacionamento.

### Diversidade e Pró-Eqüidade de Gêneros

O Programa CAIXA de Diversidade está estruturado em um conjunto de ações que objetivam alcançar resultados sociais, econômicos, ambientais, éticos e legais, por meio da valorização das diferenças humanas.

No trimestre, foi realizado processo eletivo para composição das Subcomissões Regionais Pró-*equidade de Gênero*; foi formado Grupo de Trabalho para subsidiar a instauração das Comissões Nacionais de Raça e Pessoas com Deficiência; as Subcomissões Regionais Pró-*equidade de Gênero* tomaram posse nos 27 Estados do país; e houve remessa de calendários em braile a entidades de Pessoas com Deficiência Visual do país.

### Apoio ao Desenvolvimento do Esporte Olímpico

A CAIXA renovou o patrocínio esportivo com as confederações de Atletismo, Ginástica e Lutas Associadas, além do Comitê Paraolímpico Brasileiro, totalizando mais de 21 milhões. A continuidade faz parte do projeto da instituição de investir em esportes que promovam a inclusão social e que possibilitem a conquista de resultados que elevem o Brasil no cenário esportivo mundial.

O contrato de patrocínio com o Comitê Paraolímpico Brasileiro - CPB para este ano, que começou com R\$ 1 milhão em 2004, chega a R\$ 6,394 milhões, previstos para 2008. Em cinco anos, a CAIXA investiu R\$ 19,4 milhões no esporte paraolímpico brasileiro.

## 14. Premiações e Reconhecimentos

---

### Prêmio Gestão Pública

A CAIXA obteve o segundo lugar entre as iniciativas vencedoras do 12º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal por seu trabalho com o Cartão do Cidadão, conforme divulgado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

### Revista Economist

A revista britânica Economist realizou uma reportagem sobre o programa Bolsa Família que, de acordo com declaração de Kathy Lindert, do escritório do Banco Mundial em Brasília, "está ganhando adeptos em todo o mundo". A publicação cita, inclusive, que uma versão mais refinada do programa foi adotada em Nova Iorque e que outros países da América Latina estão testando iniciativas semelhantes.

### Agência Estado Projeções

A CAIXA recebeu o prêmio Destaque Agência Estado Projeções, em São Paulo. O objetivo da premiação - que está em sua segunda edição - é reconhecer as instituições que apresentaram as projeções de indicadores econômicos do país mais próximas da realidade em 2007.

O *ranking* possui sete indicadores: IPCA, IGP-M, SELIC, câmbio (em dólar), saldo da balança comercial, relação dívida/PIB e PIB. Há duas categorias de premiações: a Top 10 Geral, que leva em consideração todos os indicadores e a Top 10 Básico, que avalia as projeções para inflação, câmbio e juros, na qual a CAIXA obteve a segunda colocação.

### Best Performance 2007

A CAIXA recebeu cinco prêmios Best Performance 2007 da Mastercard por seu desempenho no segmento de cartões de crédito e débito.

O prêmio, o maior da MasterCard, foi concedido pelo desempenho operacional da CAIXA como o melhor banco na operação de crédito. Essa premiação é dada pela disponibilidade do sistema, que engloba as autorizações e aprovação de compras. Na disputa concorreram 18 bancos emissores da bandeira no Brasil.

Nas operações de Débito, a CAIXA ficou na sétima posição. Além do *Best in Class*, a CAIXA também recebeu o troféu de primeiro lugar em Operações - Crédito.

## 14.1. Comunicação

### Campanha Caixa Aqui

A estratégia desenvolvida para a campanha Caixa Aqui foi tema de palestra realizada durante a 5ª edição do fórum "As Grandes Sacadas de Marketing 2008", em São Paulo. O evento teve como objetivo valorizar as competências de marketing dos profissionais da área e das empresas que elaboraram estratégias determinantes para seu sucesso mercadológico no último ano. A CAIXA foi selecionada e premiada na categoria serviços públicos.

## Agradecimentos

---

Agradecemos aos nossos clientes, pela confiança e fidelidade demonstradas, aos nossos empregados e colaboradores, os quais acreditam que o trabalho na CAIXA é uma alavanca para o desenvolvimento do país e, finalmente, ao Governo Federal, pelo apoio e confiança em nossas ações em prol da sociedade brasileira.