

1 Introdução

A CAIXA vem reafirmando sua vocação de banco público voltado para a melhoria da qualidade de vida da população brasileira, e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Brasil.

São quatro vertentes às quais se dirigem a ação da empresa enquanto banco público: o financiamento e operação de políticas públicas; ser referencial de taxas de juros e tarifas ao mercado; inclusão e responsabilidade social; e melhoria da gestão pública.

O trimestre foi marcado pelos bons resultados obtidos na gestão do crédito, do desenvolvimento urbano, na transferência de renda, e no pagamento de benefícios ao trabalhador, conforme evidenciado no quadro seguinte:

Áreas de atuação	Valores em R\$ Milhões	
	1º Trimestre 2005	1º Trimestre 2006
Transferência de Renda	1.542	1.656
Benefícios ao Trabalhador	14.815	16.470
Crédito Bancário	8.065	10.313
Desenvolvimento Urbano - Financiamentos	1.780	2.845
Desenvolvimento Urbano - Repasses	299	2.576
Outros Repasses	349	101
Recursos injetados na economia	26.850	33.961

2 Desempenho econômico-financeiro

O lucro líquido no 1º trimestre de 2006 foi de R\$ 700 milhões, viabilizando a destinação à União da quantia de R\$ 168 milhões a título de dividendos e juros sobre capital próprio. Somado aos repasses das loterias, tributos e encargos recolhidos, eleva-se a R\$ 1,3 bilhão o montante destinado ao Tesouro Nacional no trimestre. O retorno sobre o PL foi de 37,12%. O Patrimônio Líquido (PL), em 31 de março de 2006, equivale a 29,23% dos ativos ponderados segundo o risco, e as imobilizações representam 17,93% em relação ao PL.

O resultado da intermediação financeira apresentou uma variação positiva de 29,07% em relação ao mesmo período do ano anterior, destacando-se o crescimento de 31,05% das receitas de operações de crédito.

Indicadores de Rentabilidade e Performance (%)

INDICADORES	1º trim 05	2º trim 05	3º trim 05	4º trim 05	1º trim 06
Margem Bruta	44,52	36,32	32,67	40,34	44,03
Margem Operacional	12,6	10,82	8,89	15,07	11,59
Margem Líquida	8,7	7,38	4,21	11,62	9,82
Eficiência	58,08	67,14	66,59	66,11	54,71
Cobertura Despesas de Pessoal	98,94	95,88	93,48	84,02	91,98

3 Execução de Políticas Sociais e apoio à Administração Pública

Conta CAIXA Fácil

A Conta CAIXA Fácil, que foi a primeira ação de inclusão bancária realizada por uma Instituição Financeira no Brasil, alcançou, em março de 2006, 4,06 milhões de contas abertas, apresentando crescimento de 62,40% em relação a março de 2005.

Programas de habitação

As contratações efetivadas por intermédio dos programas habitacionais apresentaram, no primeiro trimestre de 2006, um acréscimo de 127% em relação ao volume contratado no mesmo período do exercício anterior, gerando 271 mil novos empregos.

No que se refere aos Programas lastreados com recursos do FGTS, destinados, prioritariamente, a famílias com renda de até R\$ 4.900,00, a CAIXA contratou, no primeiro trimestre do ano, o montante de R\$ 1,8 bilhão, nos quais estão incluídos os subsídios habitacionais, beneficiando, aproximadamente, 93 mil famílias em todo território nacional e proporcionaram a geração de 170 mil novos postos de trabalho.

No Programa de Arrendamento Residencial (PAR), o volume de recursos contratados, no trimestre, apresentou crescimento de 348% em comparação ao mesmo período de 2005.

No quadro que se segue, é apresentado 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 e Subsídios	1.782.116	93.791	375.164	169.760
FAT	20.456	2.007	8.028	1.945
FAR/Arrendamento Residencial	272.788	8.482	33.928	26.709
CAIXA/Carta de Crédito + Construcard	754.278	18.238	72.952	71.894
FDS/Crédito Solidário	15.203	837	3.348	1.449
TOTAL	2.844.841	123.355	493.420	271.757

Apoio ao Desenvolvimento Urbano

O Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI), desenvolvido pela CAIXA, é utilizado como referência oficial para efeito da análise de custos das obras públicas executadas com recursos dos orçamentos da União, desde a edição da Lei 10.524/2002. A CAIXA possui convênios, em vigor, com 14 órgãos e entidades da Administração Pública, para acessarem o SINAPI, dentre eles, o TCU, a CGU, a Secretaria de Receita Federal, o Exército e, recentemente, a INFRAERO.

Implantou-se, no trimestre, o Banco de Dados do Sistema de Avaliações de Imóveis em Massa, para obter e disponibilizar indicadores de mercado imobiliário nas suas áreas de maior atuação, colaborando com informações para subsídio aos governos federal, estaduais e municipais, na formatação de programas sociais de habitação, saneamento e infra-estrutura.

Programas de saneamento e infra-estrutura

No início do ano em curso, foi definido o orçamento do FGTS, para 2006, destinado à contratação de operações de saneamento ambiental, no valor de R\$ 2,4 bilhões, ao qual se soma o valor de R\$ 1,3 bilhão, originário do orçamento de 2005. Ainda com recursos do FGTS, foram alocados R\$ 650 milhões para contratações de operações no âmbito do PRÓ-MORADIA.

No trimestre a CAIXA recebeu propostas do processo de seleção pública para saneamento ambiental, setor geração de energia, transporte, não ocorrendo contratação. Houve desembolso de recursos no valor de R\$ 219,3 milhões.

Inovação Tecnológica em Desenvolvimento Urbano

No âmbito das ações de inovação e transferência de tecnologia em desenvolvimento urbano, finalizou-se, no primeiro trimestre de 2006, a edição do livro "O CEIVAP e a gestão integrada dos recursos hídricos da bacia do rio Paraíba do Sul", que compõe a Série - Alternativas Tecnológicas para a Gestão Ambiental.

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

A CAIXA participou, também, do processo de construção das chamadas públicas dos Editais VII e V dos programas HABITARE e PROSAB, respectivamente, das atividades voltadas para a formação do conteúdo técnico das chamadas e da seleção das instituições que formam as redes cooperativas.

CAIXA Hospitais

No trimestre, foram contratadas 88 operações no montante de R\$ 52 milhões. O valor contratado cresceu 66,4% e a quantidade de contratos 15,04%, em relação ao período de 2005.

Apoio à gestão pública

Foi assinado, no período, Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério das Cidades com o fim de viabilizar a implementação do Programa Nacional de Capacitação de Cidades. O objetivo é criar formas de capacitar e promover a integração entre os técnicos da CAIXA e dos Municípios. Oficinas foram desenvolvidas bem como seminários e cursos em todo o Brasil nos temas relativos a Plano Diretor, Cadastro Técnico Multifinalitário, Capacitação de Lideranças, entre outros.

Formalizou, também, Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), que prevê a criação do Portal Federativo. O objetivo é contribuir para a melhoria da gestão pública no Brasil, por meio da disponibilização de informações aos gestores municipais relativas às finanças e à administração pública dos entes federativos. O Sistema SIMBRASIL será disponibilizado futuramente neste Portal.

Transferências de Recursos (FNS e FUNASA)

A CAIXA realiza a gestão financeira dos recursos provenientes do Governo Federal para as unidades executoras por intermédio do GovCorporativo CAIXA, que possibilita aos gestores o acompanhamento e controle de contas de convênios firmados com Estados e Municípios.

O Ministério da Saúde transferiu, por meio da Caixa, no trimestre, R\$ 27,6 milhões a órgãos e entidades das administrações públicas direta, autárquicas ou fundacionais, empresas públicas ou entidades privadas filantrópicas, referentes aos convênios com o Fundo Nacional de Saúde (FNS) e com a Fundação Nacional de Saúde (FUNASA).

No trimestre, foi implantado o “demonstrativo mensal de aplicações em fundos de investimento” cujas aplicações são de contas vinculadas à GovConta, facilitando a identificação dos rendimentos bruto e líquido mensal.

Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)

Na qualidade de Agente Operador do FGTS, registrou, no trimestre, arrecadação de contribuições no valor de R\$ 9,7 bilhões, por meio de 11 milhões de transações. Em relação ao mesmo período do ano anterior, o valor arrecadado apresentou crescimento nominal de 18,3%.

Realizou 6,1 milhões de pagamentos por conta das diversas modalidades de saques, totalizando R\$ 7,4 bilhões, números estes superiores em 22,0% e 21,2%, comparativamente ao mesmo período de 2005.

Foram efetivados nas contas vinculadas do FGTS mais de 760 mil créditos complementares decorrentes de planos econômicos, num montante de R\$ 1,4 bilhão, sendo que deste total foram sacados R\$ 750,0 milhões pelos trabalhadores.

Foram, ainda, desembolsados R\$ 2,0 bilhões na forma de desembolso referente às parcelas das contratações de obras de habitação, saneamento e infra-estrutura urbana realizadas nos últimos anos e aos descontos concedidos às famílias de baixa renda. Assim, o FGTS, por intermédio da CAIXA, contribuiu para recolocar em movimento na economia brasileira a quantia de R\$ 10,8 bilhões.

Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS)

Durante o trimestre, na condição de Administradora deste Fundo, a CAIXA recebeu a habilitação ao FCVS de 2.105 contratos, cujos mutuários, utilizando-se dos benefícios concedidos pela Lei nº 10.150/2000, liquidaram os seus financiamentos com desconto de 100% do saldo devedor.

Dos contratos homologados, 39.758 originaram-se de liquidações antecipadas com descontos, que variaram de 12,5% a 100% dos respectivos saldos devedores. Com isso, foram beneficiados cerca de 149 mil cidadãos, cujas famílias tiveram a confirmação de quitação dos seus financiamentos.

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 as operações de habitação contratadas nas situações de morte, invalidez permanente do mutuário e em caso de danos físicos nos imóveis financiados no âmbito daquele sistema.

No trimestre, arrecadou-se em prêmios cerca de R\$ 74,6 milhões. O volume de sinistros pagos foi de R\$ 99,2 milhões, o que equivale ao atendimento de aproximadamente 4.125 famílias com imóveis quitados antecipadamente, em decorrência de morte ou invalidez permanente ou, por reparações físicas no imóvel financiado, beneficiando cerca de 16.500 brasileiros.

Programa Crédito Solidário com Recursos do Fundo de Desenvolvimento Social

O volume de contrações realizadas, neste trimestre, foi de R\$ 15,2 milhões, para aplicação em financiamentos habitacionais voltados para a população de baixa renda, destinados a atender famílias com renda de até 3 salários-mínimos.

O Crédito solidário oferece condições especiais e subsidiadas. Trata-se do único financiamento no mercado sem cobrança de juros, com as despesas de taxa de administração, taxa de equilíbrio da operação e taxa de risco do agente financeiro custeadas pelo Fundo.

Em março, em Brasília, foi inaugurado o Espaço Solidário com o objetivo de atender às demandas do programa, visando contratar o maior número de unidades habitacionais, com agilidade e qualidade, o que possibilitará um incremento no número de pessoas com acesso à casa própria. O espaço possibilita o fornecimento de assessoria às entidades sob os aspectos operacionais do programa Crédito Solidário, de engenharia, jurídico, social e cadastral.

Serviços delegados e programas de transferência de renda

Como agente operador de programas de Transferência de Renda e Serviços Delegados sob a gestão do Governo Federal, a CAIXA efetivou cerca de 44 milhões de pagamentos de benefícios sociais. O volume de recursos totalizou R\$ 4,2 bilhões, conforme evidencia a tabela a seguir:

Programas	Quantidades em Unidades/Valores em R\$ mil			
	1º Trimestre de 2005		1º Trimestre de 2006	
	Qtde	Valor	Qtde	Valor
Transferência de Renda	45.841.863	1.542.107	37.174.345	1.656.033
Serviços Delegados	6.571.929	2.067.892	6.913.046	2.547.470
TOTAL	52.413.792	3.609.999	44.087.391	4.203.503

Por conta dos Programas de Transferência de Renda, representados pelo Bolsa Família, Programas Remanescentes (Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Cartão Alimentação, Auxílio Gás), PETI, Agente Jovem, Auxílio Aluno, Garantia Safra, De Volta Pra Casa, ProJovem e Bolsa Atleta, a CAIXA realizou o pagamento de 37,17 milhões de benefícios em todos os municípios brasileiros, no total de R\$ 1,65 bilhão, conforme abaixo:

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

Quantidades em Unidades/Valores em R\$ mil

Programas	1º Trimestre de 2005		1º Trimestre de 2006	
	Qtde	Valor	Qtde	Valor
Bolsa Família	18.338.161	1.212.218	23.157.981	1.451.363
Bolsa Escola	11.985.472	179.782	5.165.660	77.485
Bolsa Alimentação	183.391	2.751	56.400	846
Auxílio Gás	14.452.133	108.391	7.866.336	58.998
Cartão Alimentação (Fome Zero)	304.510	15.226	198.737	9.937
PETI	431.987	18.116	331.243	13.267
Agente Jovem	9.987	649	6.577	428
Auxílio Aluno	127.885	3.837	3.630	109
Garantia Safra	6.369	663	286.944	31.564
De Volta Para Casa	1.968	474	6.248	1.505
Pro Jovem	-	-	93.690	9.370
Bolsa Atleta	-	-	899	1.161
TOTAL	45.841.863	1.542.107	37.174.345	1.656.033

Através do Bolsa Família, principal programa de Transferência de Renda do Governo, a CAIXA efetuou o pagamento de 23,1 milhões de benefícios, no montante de R\$ 1,4 bilhão, significando um incremento de 26,28% e 19,73%, respectivamente, em relação ao 1º trimestre de 2005.

Com o objetivo de aperfeiçoar a gestão de recursos públicos foram também mantidos 13 convênios/contratos de integração do Programa Bolsa Família com programas estaduais e municipais, que gerou complemento de benefício para 255,3 mil famílias, no montante de R\$ 10,5 milhões.

Dois novos programas foram criados pelo Governo Federal em 2005, o Programa Bolsa Atleta e o Pró-Jovem que passaram a ser administrados pela CAIXA. No papel de agente pagador desses programas, a CAIXA efetuou, no trimestre, o pagamento de 94,6 mil benefícios, no valor total de R\$ 10,5 milhões, propiciando aos jovens brasileiros a conclusão do ensino fundamental e qualificação profissional e aos atletas que não possuem patrocínio que se dediquem ao treinamento esportivo e à participação em competições nacionais e internacionais.

Referente à prestação de serviços delegados pelo Governo Federal, no âmbito do Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS Quotas e Rendimentos foram pagos mais de R\$ 2,5 bilhões, em cerca de 7 milhões de benefícios, como apresentado a seguir:

Quantidades em unidades/Valores em R\$ mil

Programas	1º Trimestre de 2005		1º Trimestre de 2006	
	Qtde	Valor	Qtde	Valor
Abono Salarial	259.380	66.365	216.252	63.065
PIS Rendimentos	932.645	16.993	761.548	29.518
PIS Quotas	128.199	106.567	130.559	112.279
Seguro-Desemprego	5.251.705	1.877.967	5.804.687	2.342.608
TOTAL	6.571.929	2.067.892	6.913.046	2.547.470

Foram pagas 5,8 milhões de parcelas do Seguro-Desemprego, distribuindo aos segurados, aproximadamente, R\$ 2,3 bilhões, o que representou um incremento de 10,5% em relação à quantidade de benefícios pagos no mesmo período de 2005.

Cadastro único

Ainda como agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA, por intermédio do Cadastro Único, viabilizou o cadastramento das famílias pobres brasileiras pelas prefeituras, sob a coordenação do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, possibilitando a gestão e aplicação das políticas definidas, conforme a seguir:

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

Quantidades em unidades

CADÚNICO	1º Trimestre de 2005	1º Trimestre 2006
Famílias Cadastradas	230.053	847.991

Desde a criação do Cadastro Único, até março de 2006, encontravam-se cadastradas 16,5 milhões de famílias, abrangendo um total de 60,3 milhões de pessoas, considerando-se a migração das famílias do cadastro do programa Bolsa Escola em 2003.

Quantidades em unidades

Cartão do Cidadão	1º Trimestre de 2005	1º Trimestre 2006
Bolsa Família	72.266	245.890
Cidadão Governo Federal	47.386	14.631
Cidadão CAIXA	1.121.051	1.223.636
Social Previdenciário	54.599	54.975
Garantia Safra	579	15.614
Auxílio Aluno	756	801
Total de Cartões do Cidadão	1.296.637	1.555.547

Foram gerados, no trimestre, 1,5 milhão de cartões da modalidade “Cartão do Cidadão”, representando um incremento de 19,97% , motivado por ações da CAIXA para pagamento do PIS, Seguro-Desemprego e FGTS nos canais alternativos de atendimento, além do crescimento do Programa Bolsa Família, meta estipulada pelo Governo Federal.

O Cartão do Cidadão é destinado aos beneficiários de programas sociais, permitindo a realização de saques e a emissão de extratos nos canais de atendimento com segurança e comodidade.

Administração de Loterias

As Loterias CAIXA registraram uma arrecadação recorde de R\$ 986,8 milhões, um incremento superior a 5,5% em relação ao mesmo período de 2005.

Do total arrecadado no trimestre, R\$ 461,6 milhões (46,76% da arrecadação, incluindo o imposto de renda) foram repassados ao Governo Federal e a entidades não-governamentais, para aplicação em programas nas áreas de educação, cultura, esporte, segurança e seguridade social.

Valores em R\$ mil

Destinação dos Recursos	1º Trim. 2005	1º Trim. 2006
Fundo Nacional da Cultura - FNC	26.805	28.307
Seguridade Social	159.224	168.130
Financiamento do Ensino Superior - FIES	66.293	70.066
Ministério do Esporte	39.495	41.763
Fundo Penitenciário Nacional - FUNPEN	28.086	29.651
Comitê Olímpico Brasileiro - COB	15.189	16.041
Comitê Paraolímpico Brasileiro - CPB	2.680	2.830
Clubes de Futebol	1.513	1.565
Imposto de Renda - IR	108.409	103.206
Repasses	447.694	461.559
Despesas de Custeio e Manutenção	180.382	190.323
Prêmio Líquido	306.713	334.999
Arrecadação Total	934.789	986.881

Programa de Financiamento Estudantil (FIES)

O Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (FIES) atingiu, em 31 de março de 2006, a marca de mais de 376 mil contratos ativos na carteira, no montante de R\$ 3,7 bilhões.

Fundo Garantia SAFRA (FGS)

Em dezembro de 2005 a CAIXA assumiu a arrecadação dos agricultores e municípios participantes do Programa Garantia-Safra, atividade que veio se juntar à gestão financeira do Fundo Garantia Safra (FGS) e ao pagamento dos benefícios do programa. Essa atividade representou o ingresso de R\$ 1,9 bilhão no Fundo no trimestre, valor que, no processo anterior, somente seria aportado pelos estados no 2º semestre, aumentando as receitas financeiras auferidas pelo FGS.

4 Canais de atendimento CAIXA

A rede física de atendimento, presente em todos os municípios brasileiros e no exterior chegou, em 31.03.2006, a 17.644 pontos de atendimento, em que foram realizadas 610,4 milhões de transações bancárias, assim distribuídas:

Rede Física – Tipo de Unidade	Quantidade de Unidades	Quantidade de Transações bancárias (em milhões)
Agências e Postos de Atendimento Bancário - PAB	2.371	117,6
Postos de Atendimento Eletrônico - PAE	1.040	16,6
Correspondentes Bancários - Casas Lotéricas	8.867	288,4
Correspondentes Bancários - Demais	3.435	16,4
Salas de Auto-Atendimento	1.931	171,4
Totais	17.644	610,4

Das 717,4 milhões de transações processadas nas Casas Lotéricas, 429 milhões foram por conta dos diversos jogos de loterias e 288,4 em serviços bancários, destacando-se, pela sua relevância social, a crescente preferência da população brasileira por este canal para quitar as suas contas de energia elétrica, água, telefone, bem como para recebimento dos benefícios do Governo Federal:

Modalidades de Transação	Quantidades em unidades/ Valores em R\$ mil	
	1º Trimestre 2006	
	Quantidade	Valor
Bloquetos	49.606.639	6.712.438
Convênios	164.962.982	10.438.034
Saques, depósitos e consultas bancárias	46.492.014	5.629.000
Benefícios sociais	25.364.324	2.732.748
Outros	2.012.987	18.857
Totais Serviços Bancários	288.438.946	25.531.077

Os demais correspondentes bancários, que viabilizam a presença da CAIXA em todos os 5.561 municípios brasileiros, registraram 16,4 milhões de transações, entre as quais cerca de 3,1 milhões de pagamento dos diversos benefícios sociais do Governo Federal.

Com a expansão do projeto de compartilhamento dos terminais da CAIXA e do Banco do Brasil foram realizadas, no trimestre, 2,9 milhões de transações totalizando um volume financeiro de R\$ 101,9 milhões.

Canais virtuais de atendimento

O portal da CAIXA, na internet, <http://www.caixa.gov.br/>, recebeu em torno de 137 milhões de acessos, por meio dos quais se verificaram 510 milhões de visitas às suas páginas no período. Destaca-se a procura por informações do FGTS (saldo, extrato e alteração de endereço, entre outros), com aproximadamente 34,3 milhões de acessos, entre consultas e transações.

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

A rede de *telemarketing* realizou 19,91 milhões de atendimentos à sociedade brasileira, sendo 5,54 milhões deles voltados aos programas sociais do Governo Federal:

Programa	Quantidade em milhões Quantidade
Programa Bolsa Escola/Bolsa Família, Rede de proteção social	2,16
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço FGTS e créditos complementares	1,75
Programa de Integração Social – PIS	1,25
Outros atendimentos sociais	0,38
Total	5,54

5 Operações de crédito

No primeiro trimestre de 2006 a CAIXA ampliou em 27,9% o volume de contratações nas operações de crédito em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando R\$ 10,3 bilhões contra os R\$ 8,1 bilhões realizados no primeiro trimestre de 2005.

O saldo das carteiras, posicionado em março de 2006, refletiu acréscimo global de 36,3 % no volume total das operações de crédito destinadas a pessoas físicas e jurídicas. São R\$ 13,4 bilhões em 30 de março de 2006, contra R\$ 10 bilhões de saldo em 31 de março 2005.

Pessoas físicas

Em 30 de março de 2006, o saldo total dos empréstimos às pessoas físicas chegou a R\$ 7,3 bilhões, representando crescimento de 30,6%, em relação ao primeiro trimestre de 2005. As contratações aumentaram em 9% no primeiro trimestre de 2006 em comparação aos volumes contratados no mesmo período de 2005.

A CAIXA participa ativamente da política do Governo que visa ampliar a oferta de crédito com taxas mais acessíveis à população.

Pessoas jurídicas

No primeiro trimestre de 2006, ampliou-se em 54,1% o volume de contratações nas operações de crédito a pessoa jurídica em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando R\$ 5,19 bilhões contra os R\$ 3,37 bilhões.

O saldo das carteiras, posicionado em 31 de março de 2006, refletiu acréscimo global de 44 % no volume total das operações de crédito a pessoa jurídica. São R\$ 6,1 bilhões, contra R\$ 3,9 bilhões de saldo em 31 de março 2005. A carteira registrou crescimento de 24% no período, passando de 1,53% para 1,89% de participação no mercado.

Administração de créditos de terceiros

Na administração de créditos de terceiros encerrou-se o trimestre com 635 mil contratos administrados, cujo montante em arrecadações repassadas aos credores totalizou R\$ 506,4 milhões. As ações de recuperação de créditos de terceiros envolveram 10.407 contratos no trimestre. A renegociação de dívidas 4.465 contratos.

Foram agendados no trimestre, no Projeto de Audiências de Conciliação, 2.593 contratos envolvendo ações judiciais de créditos habitacionais cedidos à EMGEA, com 869 acordos realizados, com ingresso de recursos na ordem de R\$ 17,8 milhões e percentual de acordos de 33,5%.

Recuperação de créditos próprios

Foram formalizados 10.246 contratos de renegociação de crédito comercial no montante de R\$ 47,9 milhões e que se mantêm na condição de adimplência em março de 2006. As

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

renegociações contratadas no trimestre em relação às formalizadas em 2005, apresentando um incremento de 41,75% da quantidade e 70,84% no valor.

Com relação aos valores recuperados à vista no trimestre houve um incremento de 45,68%, sendo recebidos R\$ 122,5 milhões contra R\$ 84,0 milhões no mesmo período do ano anterior.

Efetuiu a renegociação de 6.634 contratos de financiamentos habitacionais, com dívida total de R\$ 131,1 milhões, com vistas ao realinhamento das operações às situações e condições financeiras atuais dos clientes. Durante o mesmo período no ano anterior foram renegociados 5.966 contratos de financiamentos habitacionais, representando um montante de R\$ 111,4 milhões, correspondentes à dívida total.

Durante o trimestre foram liquidados 18.843 contratos habitacionais, cuja dívida total, correspondente à época da liquidação, remontava a R\$ 265,3 milhões. No mesmo período de 2005 foram liquidados 16.193 contratos, no montante total de R\$ 212,0 milhões.

6 Captação e administração de recursos

Administração de recursos de terceiros

A CAIXA encerrou o 1º trimestre de 2006 tendo sob sua administração 103 fundos e carteiras, sendo 48 fundos de renda fixa, 13 fundos de renda variável, 1 fundo imobiliário, 2 fundos de direitos creditórios, 6 fundos sociais, 14 fundos previdenciários, além de 19 carteiras administradas. No período, foram lançados 2 novos fundos de investimento, sendo 1 fundo estruturado (FIDC), o FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS SABESP I, e 1 fundo de rede, o CAIXA FI REGIME PRÓPRIO BRASIL RF.

Em 10 de fevereiro, para atender demanda, em âmbito nacional, por fundos voltados a Institutos de Previdência de Estados, Municípios e Distrito Federal foi lançado o CAIXA FI REGIME PRÓPRIO BRASIL RF, atingindo, em 31 de março, um patrimônio líquido de R\$ 120,77 milhões. Em março, foi lançado o FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS SABESP I, com patrimônio líquido de R\$ 263,99 milhões. Além disto, também em março, encerrou-se o período de subscrição de cotas do fundo FIC FIDC CAIXA PACTUAL.

O Patrimônio Líquido registrou um crescimento de 11,02%, passando de R\$ 130,34 bilhões em dezembro de 2005 para R\$ 144,69 bilhões em março de 2006. Em relação a março de 2005, registrou-se uma evolução de 36,33%.

No *Ranking* de Administradores de Fundos de Investimento da Associação Nacional dos Bancos de Investimento (ANBID), a CAIXA registrou crescimento de 16,30%, no primeiro trimestre de 2006, passando de R\$ 39,65 bilhões em dezembro de 2005 para R\$ 46,12 bilhões em março de 2006, acima dos 10,47% registrados pela indústria de fundos, que passou de R\$ 727,30 bilhões em dezembro de 2005 para R\$ 803,42 bilhões em março de 2006. Em relação a dezembro de 2005, a CAIXA ampliou sua participação no mercado de 5,45% para 5,74% em março de 2006, mantendo a 4ª posição no ranking de administradores de fundos de investimento da ANBID.

A empresa foi reconhecida e premiada no trimestre através das seguintes publicações: Guia dos Melhores Fundos de Investimento – Revista Investidor Individual – Março; Ranking dos Melhores Fundos – Agência Estado – Março.

Operações com títulos e valores mobiliários

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

No trimestre, a CAIXA adquiriu R\$ 6,35 bilhões em Títulos Públicos Federais próprios, dos quais R\$ 4,82 bilhões nos leilões primários e R\$ 2,46 bilhões no mercado secundário. No mesmo

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

período venderam R\$ 2,56 bilhões em Títulos Públicos Federais e foram vendidos no mercado R\$ 7,23 bilhões. Assim, gerou-se uma variação equilibrada da posição trimestral da carteira.

A carteira de Títulos Públicos Federais e Securizáveis da CAIXA apresentou em 31 de março de 2006 um saldo de R\$ 92,71 bilhões.

Operações de mercado de capitais

A CAIXA participou do consórcio de bancos responsável pelo lançamento do primeiro Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) para o setor de saneamento. Na condição de banco coordenador, atuou na estruturação e distribuição pública das quotas seniores junto à comunidade de investidores qualificados, permanecendo como o banco administrador do FIDC durante toda sua existência, que é de 60 meses.

A demanda pelas quotas foi superior a três vezes a oferta. Assim, para um volume ofertado de R\$ 250 milhões o FIDC teve demanda de R\$ 780 milhões, o que propiciou a redução da taxa final de remuneração a ser paga aos investidores para CDI + 0,70 % a.a., ante a proposta inicial de CDI + 1,25 % a.a., sendo adquirido por 76 investidores.

Credenciamento perante o BACEN e BM&F

A CAIXA é qualificada como *dealer* primário (grupo de até 12 Instituições autorizadas a operar diretamente com a mesa de operações do Banco Central) desde março de 2002. No trimestre foi classificada pelo Banco Central também na categoria de *dealer* especialista.

Intermediou, no trimestre, o repasse de R\$ 8,36 bilhões em recursos para outras instituições em sua atuação como *dealer*.

Produtos de captação

A CAIXA aumentou a sua participação no mercado de depósitos de poupança, encerrando o trimestre com 32,2%, que representa um crescimento de 1,01 pontos percentuais sobre a participação do mesmo período de 2005, que foi de 31,15%.

Como incentivo ao incremento de depósitos em Poupança, em janeiro lançou a Poupança Turismo CAIXA que objetiva criar nova motivação para poupar, por meio do sorteio de pacotes de viagens.

O CDB/RDB alcançou volume de R\$ 14,2 bilhões, com uma captação líquida de R\$ 1,03 bilhão e crescimento de 66% em relação ao saldo do mesmo período de 2005, a participação de mercado evoluiu de 4,6% em março de 2005 para 6,02% em março de 2006.

Os Depósitos Judiciais, relativos à Justiça Federal, alcançaram, no trimestre, uma captação líquida positiva na ordem de R\$ 1,4 bilhão. Nas modalidades Justiça Trabalhista e Justiça Comum, a captação líquida no período foi positiva, na ordem de R\$ 192 milhões.

Os depósitos à vista alcançaram, em março de 2006, um saldo total de R\$ 6,6 bilhões, representando uma evolução da ordem de 20%, quando comparado ao saldo existente no mesmo período de 2005.

CAIXA Internacional

Por meio do Programa de Remessas a CAIXA recebeu, no trimestre, um total de US\$ 4.363.022 e € 1.578.523,97, e pagou R\$ 13.362.103,19 (Cotação de 03/04/2006 – Dólar R\$ 2,14 e Euro R\$ 2,55) em remessas internacionais.

O produto e-Conta CAIXA, onde, por meio da abertura de uma conta eletrônica simplificada (e-conta CAIXA) pela Internet, cidadãos brasileiros residentes no exterior, portadores de Cartão de Crédito de bandeira VISA, podem fazer transferências de suas economias para o Brasil, de forma ágil, segura e com taxas reduzidas, atualmente 2,55%, custo altamente competitivo comparado às taxas que variavam entre 8% a 15%, segundo o Banco Interamericano

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

de Desenvolvimento (BID). A CAIXA possui um total de 2.576 e-contas abertas que movimentaram, no trimestre, um total de R\$ 407,5 mil.

Os Canais de remessas disponibilizados pela CAIXA aos Brasileiros no Exterior movimentaram um total de R\$ 13,7 milhões, apresentando uma média mensal de R\$ 4,6 milhões, representando um crescimento de mais de 50% em relação à média apresentada em 2005.

Em apoio à iniciativa do Governo Federal, sob a Coordenação do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), a CAIXA se fez presente na Conferência Global da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre Melhor Financiamento para o Crescimento do Empreendedorismo e das Pequenas e Médias Empresas, ocorrida em Brasília, DF, no período de 27 a 30 de março.

7 Serviços bancários e produtos de fidelização

Serviços bancários

Foram realizadas 255,1 milhões de transações, envolvendo R\$ 47,3 bilhões em créditos de salário, cobrança bancária, tributos e de concessionárias, entre outras, não incluídas as arrecadações de contribuição sindical. As arrecadações por conta das concessionárias públicas, por exemplo, atingiram o montante R\$ 9,9 bilhões, com 147,7 milhões de transações.

SERVIÇOS	Quantidade em mil/Valores em R\$ mil			
	1º Trimestre 2005		1º Trimestre 2006	
	Qtde	Valor	Qtde	Valor
Arrecadação de contas de concessionárias	139.188	9.085.222	147.739	9.957.541
Arrecadação de tributos	12.935	1.754.855	14.859	4.942.770
Arrecadação de FGTS	4.890	3.174.686	4.889	3.450.314
Cobrança Bancária	39.576	10.683.241	42.982	13.858.173
Folha de Pagamento	4.877	4.571.333	5.145	5.297.791
Arrecadações Diversas	22.316	679.617	21.104	2.698.113
Arrecadação de GPS	7.487	1.896.864	7.825	2.083.482
Pagamento de Benefícios do INSS	9.532	4.370.593	10.575	5.093.234
TOTAL	240.801	36.216.411	255.118	47.381.418

Previdência para Estados e Municípios (PEM CAIXA)

No trimestre, a CAIXA firmou contratos de consultoria na reestruturação das Previdências de 02 Estados, uma Capital e 36 Municípios, apresentando um crescimento de 12% na carteira em relação ao mesmo período do ano anterior, e assegurando o pagamento de benefícios previdenciários de mais de 107 mil segurados, entre servidores ativos, inativos e pensionistas.

Grupo CAIXA SEGUROS

A CAIXA coloca à disposição, em sua rede de agências, os produtos de seguros, previdência privada, capitalização e consórcio imobiliário da coligada Caixa Seguros S/A, com vistas a ampliar o *portfólio* de produtos oferecidos e atender às necessidades de seus clientes.

No trimestre, destacou-se:

- Lançamento do CONSÓRCIO AUTO CAIXA, em caráter experimental. Nesse primeiro estágio o produto foi disponibilizado para 360 Agências;

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

- Desempenho do produto Consórcio Imobiliário, com crescimento de 119,86% na quantidade de quotas vendidas, em relação ao 1º trimestre de 2005.

Quantidade em unidades/Valores em R\$ Mil

Produtos	1º trimestre 2005		1º trimestre 2006	
	Qtde Vendida	Valor	Qtde Vendida	Valor
Previdência Privada *	46.641	147.798	528.395	275.944
Capitalização	1.086.860	67.051	314.138	70.646
Seguros	430.616	38.028	511.478	69.018
Consórcio Imobiliário	6.847	360.838	15.054	727.875
TOTAL	1.570.964	613.715	1.372.065	1.143.483

(*) A quantidade em Previdência Privada refere-se ao estoque.

Administração de Cartões - Crédito e Débito

A CAIXA encerrou o trimestre com 2,71 milhões de cartões de crédito, correspondendo a uma base 28,43% maior que a do mesmo período de 2005. Durante o trimestre, foram realizadas 15,90 milhões de transações, com volume de faturamento de R\$ 1,22 bilhão.

Cartões de Crédito	1º trimestre 2005	1º trimestre 2006	Variação
Quantidade da base de Cartões (Milhões)	2,11	2,71	28,43%
Quantidade de Transações (Milhões)	13,45	15,90	18,21%
Volume das Transações (R\$ Bilhões)	0,96	1,22	27,10%

No 1º trimestre de 2006, a CAIXA manteve seu posicionamento como o maior emissor mundial da bandeira MasterCard Maestro. A base de cartões de débito CAIXA fechou o 1º trimestre com 39,2 milhões de cartões, 8,58% maior que março de 2005. Foram 17,99% a mais de transações eletrônicas e um volume transacionado 36,36% maior que o mesmo período no ano anterior.

Cartões de Débito	1º trimestre 2005	1º trimestre 2006	Variação
Base de Cartões (Qtde) (milhões)	36,1	39,2	8,58%
Quantidade de Transações (milhões)	28,9	34,1	17,99%
Volume das Transações (R\$ Bilhões)	R\$ 1,1	R\$ 1,5	36,36%

Apesar de pouco mais de um ano de lançamento do cartão de débito CAIXA VISA Electron, a CAIXA já é o 4º maior emissor deste cartão no Brasil, com 7 milhões de plásticos emitidos.

8 Gestão de pessoas

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

Quantidades em unidades

Colaboradores	1º Trimestre 2005	1º Trimestre 2006
Empregados concursados	60.457	68.804
Estagiários	10.615	11.610
Prestadores de serviços	23.515	16.459
Menores	63	0
Adolescentes aprendizes	3.067	3.584
Totais	97.717	100.457

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

O quadro adiante evidencia a prioridade conferida às ações de capacitação de seus colaboradores, em especial no que se refere às competências necessárias ao atendimento qualificado dos seus clientes.

Atividade	Quantidades em unidades	
	1º Trimestre 2005	1º Trimestre 2006
Cursos na Universidade Corporativa	31.077	57.319
Pós-Graduação <i>Lato e Strictu Senso</i>	3	12
Ensino superior	20	251
<i>Workshops</i> e seminários	927	518
Total	32.027	58.100

O Programa Saúde CAIXA viabilizou atendimento qualificado a 224.117 beneficiários, dentre empregados e seus dependentes.

9 Administração de riscos

No trimestre, foram realizadas 19,7 milhões de avaliações de risco para fins de concessão de crédito comercial e imobiliário, representando quantitativamente, aumento de 95% em relação as 10,1 milhões efetuadas no mesmo período de 2005. Esse número, além de refletir o crescimento da demanda por crédito na CAIXA, inclui também as reavaliações automáticas de risco das operações, que acompanham o comportamento dos clientes diante dos créditos concedidos.

Ao longo do trimestre, o índice de adequação de capital oscilou entre 28,70% e 29,23%, permanecendo acima do patamar definido pelo Banco Central do Brasil, de 11%.

Estabeleceu rotina de atualização trimestral do Inventário de Modelos de Avaliação de Risco da CAIXA. Esse Inventário tem por finalidade manter registro atualizado de todos os modelos de gerenciamento de risco.

10 Governança e sustentabilidade corporativa

Estrutura de governança

Encontram-se instaladas e atuando regularmente todas as instâncias instituídas pelo Estatuto da CAIXA, aprovado pelo Decreto 5.056 de 29/04/04 e disponível em www.caixa.gov.br.

A orientação geral dos negócios da CAIXA é dada pelo Conselho de Administração.

As decisões estratégicas CAIXA são tomadas de forma colegiada, por meio do seu Conselho Diretor e sua execução é coordenada pela Diretoria Executiva. O acompanhamento e controle das ações da empresa são executados pelas seguintes instâncias: o Ministério da Fazenda, o Banco Central, o Departamento de Coordenação e Controle das Estatais, o Tribunal de Contas da União, a Controladoria Geral da União, o Ministério Público da União e, por intermédio de requerimentos e informações, o Congresso Nacional.

A CAIXA conta com comitês, comissões e conselhos que tomam decisões táticas, operacionais e administrativas: Comissão de Ética; Comissão de crédito; Comitê de Crédito e Renegociação da Matriz; Comitê de Auditoria; Comitê Estratégico de Captação e Aplicação; Comitê Estratégico de Administração de Fundos, Programas e Serviços Delegados pelo Governo Federal; Comitê Estratégico de Administração de Ativos de Terceiros; Comitê de compras e contratação; Comitê de Risco; Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro; Conselho de Segurança Empresarial; Conselhos Disciplinares; Comitê de classificação de risco de crédito de operações estruturadas da Matriz; e Conselho de usuários do SAÚDE CAIXA.

Para que possa cumprir seu papel de instrumento de políticas públicas e de alavancagem do crédito na economia, a CAIXA avança na implementação de consistente estrutura de *Governança Corporativa*, com a adoção de um conjunto de práticas que assegurem à Alta Administração a construção de um processo voltado para a sustentabilidade corporativa, propiciando uma gestão com responsabilidade social e geração de valor para a sociedade.

Práticas de transparência e conformidade

Os desempenhos operacional e econômico-financeiro da empresa no exercício de 2005, veiculados publicamente por meio das suas Demonstrações Contábeis, foram também, mais uma vez, objetos de apresentações aos dirigentes e associados da Associação dos Analistas e Profissionais do Mercado de Capitais (APIMEC), no Distrito Federal, em Belo Horizonte e em São Paulo.

Sistema de Controles Internos

Foram implementadas novas metodologias e ferramentas de controle, consolidados mecanismos para a padronização da normatização corporativa e instituídos instrumentos de monitoramento de processos, atividades, operações e normativos. Foi efetivada também a revisão da metodologia de avaliação de controles, que passa a atuar não apenas na sua análise, mas desde a construção até a implantação final das eventuais necessidades de ajustes identificadas.

Foi aprovada, pelo Conselho Diretor, a Política de Controles Internos da empresa, tendo como escopo princípios e premissas que nortearão todos os processos e produtos da empresa rumo às boas práticas de Governança Corporativa.

O Roteiro Padrão, que objetiva minimizar riscos nos procedimentos de lançamento de novos produtos, serviços, sistemas e de migração e extinção de unidades ou atividades da CAIXA, registrou, no 1º trimestre de 2006, mais de 320 projetos monitorados.

Os apontamentos de controles identificados com base em relatórios dos órgãos reguladores e fiscalizadores e das unidades, dos conselhos e comitês internos, apresentaram uma redução de 17% no trimestre, no total de apontamentos não tratados.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Foi iniciada discussão, com a *Financial Services Agency (FSA)* - Agência de Serviços Financeiros reguladora das atividades bancárias no Japão, de parceria na Prevenção à Lavagem de Dinheiro nas remessas de divisas para o Brasil, pelos brasileiros residentes naquele país, a partir de acordo celebrado no período com o *Iwata Shinkin Bank*.

Ainda neste trimestre foram recebidos representantes do Banco Central de Angola, por indicação do governo brasileiro, para conhecerem o modelo de atuação da CAIXA na Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

11 Responsabilidade Social

Projeto CAIXA Fome Zero

A campanha de incentivo às doações em favor do Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza, realizada nas agências e na rede lotérica, resultou na arrecadação de R\$ 40 mil. A CAIXA doou R\$ 62,9 mil ao Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza, correspondente a 50% da taxa de administração do FI Fome Zero comercializado no trimestre.

Como empresa parceira do Programa Fome Zero do Governo Federal e pautada nas premissas dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), desenvolve ações voltadas principalmente para mulheres, crianças e adolescentes em risco social.

Relatório da Administração – 1º Trimestre de 2006

Pelo terceiro ano consecutivo, a CAIXA promoveu a Semana da Mulher, beneficiando 239 mil mulheres com a isenção de tarifa para emissão de CPF, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher. Essa ação contribui para a inclusão social de muitas mulheres de baixa renda, possibilitando seu acesso às políticas públicas, tais como o Programa Bolsa Família, Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), bancarização, microcrédito, dentre outras, as quais requerem a apresentação do CPF.

Neste trimestre, foi implementada a segunda etapa da campanha “Com a Sua Ajuda Esta Saudade Pode Ter Fim”, com a emissão de 4,5 milhões de frações de bilhetes da Loteria Federal, com fotos de crianças e adolescentes desaparecidos. A iniciativa é promovida em apoio à Rede Nacional de Identificação e Localização de Crianças e Adolescentes Desaparecidos (ReDESAP).

Programa melhores práticas de gestão local

No âmbito do Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local, a CAIXA promoveu, no trimestre, a segunda Oficina de Replicação de uma série de cinco temas diferentes, essa com foco em Desenvolvimento Local, para a disseminação e transferência das melhores experiências nesse tema. Houve a participação de 14 prefeituras, duas universidades, uma ONG e a Rede de Tecnologias Sociais, representando sete estados brasileiros. Duas Melhores Práticas – “Pró-Venda Nova”, de Venda Nova do Imigrante/ES, e “Ta-Rebocado”, de Salvador/BA, foram objetos de estudo.

As oficinas de replicação são iniciativas inovadoras que têm por objetivo disseminar as lições aprendidas a partir das melhores práticas de gestão local premiadas, levando conhecimento sobre esses projetos a um público-alvo constituído por: empregados da CAIXA, técnicos de prefeituras, universidades, ONGs e outros, cuja atuação enseje a oportunidade de aplicação dos conhecimentos e o desenvolvimento de novos projetos inspirados nas soluções apresentadas.

Neste trimestre, as 10 Melhores Práticas vencedoras da IV Edição do Prêmio CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local, em 2005, foram inscritas no “*Best Practices and Local Leadership Programme*”, promovido pelo Habitat/Nações Unidas para concorrerem ao Prêmio Internacional de Dubai 2006.

Meio Ambiente

Em decorrência da crescente atenção da CAIXA às oportunidades de negócios ambientais que fortaleçam a sua atuação com principal agente de fomento ao desenvolvimento sustentável do Governo, no trimestre, foi firmado Acordo de Cooperação com o Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) para operação das ações de Compensação Ambiental.

Inicialmente será operado pela CAIXA projeto piloto envolvendo a captação e aplicação dos recursos em Fundo de Investimento específico (Fundo de Investimento CAIXA de Compensações Ambientais), a execução dos recursos pelo Portal de Compras CAIXA e pela Gerenciadora Pública CAIXA, seu acompanhamento pelo GovCorporativo CAIXA, e o controle de cada ação de Compensação. O valor do piloto aprovado pelo IBAMA para o ano de 2006 é de R\$ 50 milhões.

Patrocínios esportivos

Foi renovado o patrocínio à Confederação Brasileira de Atletismo (CBAt), pelo período de janeiro a dezembro de 2006, no valor de R\$ 9 milhões. A CBAt manteve os nove programas voltados para o desenvolvimento de atletas, ex-atletas, técnicos e das Federações Estaduais, e Ranking CAIXA/CBAt de Corredores de Rua para o desenvolvimento e incentivo à prática esportiva do atletismo de rua. Foram contemplados na contratação os nove eventos do calendário desportivo nacional; quatorze eventos internacionais com a participação das Seleções Brasileiras de Atletismo e o patrocínio exclusivo às seleções brasileiras CAIXA de Atletismo.

Eventos e patrocínios

Dentre os eventos e os patrocínios promovidos, até março de 2006, merecem destaque:

- Conferência Internacional da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE);
- Projeto Social Hospital do Câncer – CD Direito de Viver 6;
- 47ª Reunião Anual da Assembléia de Governadores do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID);
- 40º Congresso Nacional de Previdência Social;
- Seminário Internacional Sobre Federalismo e Desenvolvimento e I Curso Sobre Desenvolvimento Local e Regional;
- Conferência Nacional - 2ª Etapa - 4ª Semana Social Brasileira.

Atuação sociocultural e em marketing

O modelo de atuação da CAIXA na área cultural tem-se pautado pelo apoio a eventos culturais realizados nos seus cinco Espaços Culturais localizados nas cidades de Brasília (DF), São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA) e Curitiba (PR), com foco prioritário nas artes visuais, teatro e dança. A empresa patrocina, ainda, projetos culturais em espaços de terceiros, em diferentes localidades do País, dando continuidade à política de descentralização dos investimentos em cultura do Governo Federal.

Promovendo o acesso gratuito da população a eventos e projetos culturais de repercussão nacional, a CAIXA reafirma-se como instituição voltada ao resgate, divulgação e apoio à produção artística nacional, contribuindo para inclusão social e desenvolvimento do País.

Dentre os projetos culturais de maior relevância, destacam-se: Exposições “Traços do acervo CAIXA” e “Uma CAIXA, um Acervo”; Exposição Além do Muro; CAIXA de Leituras – Memória do Teatro Paulista; CAIXA Musical; Cartunistas da América do Sul; Dois Tempos, um Coração; Introdução à História da Arte do Século XX; Jazz na CAIXA Cultural; Gente Arteira; 30 anos do Teatro Nelson Rodrigues; Jogo de Cena; e Sempre um Papo.

Serviço de atendimento a clientes (SAC)

Ao final do mês de março, a CAIXA completou 26 meses seguidos fora da lista de instituições financeiras com maior número de reclamações protocoladas no Banco Central.

Em fevereiro de 2006, a CAIXA, representada pela Ouvidoria, participou da Conferência sobre “Estratégias Preventivas para Evitar Responsabilidades e Pagamento de Indenizações por Danos Morais e Materiais”, sob coordenação do *International Business Communications* (IBC). Com o tema “Práticas Preventivas para Minimizar Processos de Indenização por Reclamações de Consumidores”, a palestra ressaltou a importância da criação de ouvidoria na estrutura organizacional das empresas, na medida em que, além de buscar satisfação dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos, esse instituto tem como uma de suas principais finalidades a de prevenir possíveis litígios entre os consumidores e as instituições.

A Ouvidoria participou, também, do seminário “Ouvidoria Pública – Instrumento de Gestão”, realizado em março de 2006 e organizado pela Ouvidoria-Geral do Ministério dos Esportes.

Programa de racionalização de gastos e eliminação de desperdícios (PROGED)

Criado para proporcionar permanente adequação do nível de gastos administrativos da empresa à sua real capacidade de geração de receitas operacionais, o PROGED tem como meta para este ano viabilizar a contenção de gastos e a eliminação de desperdícios no montante de R\$ 200,0 milhões. De janeiro a março, obteve-se economia de R\$ 41,0 milhões com as ações e projetos desenvolvidas no âmbito do PROGED, o que corresponde a 20,48% da meta estipulada para o exercício.

Desde sua criação, o Programa já contabilizou economia da ordem de R\$ 1,3 bilhão.

12 Tecnologia da informação

No trimestre, merecem ser destacadas as seguintes realizações relativas ao desenvolvimento e manutenção de sistemas:

- Consolidação dos servidores bancários - visando melhorar a disponibilidade, o contingenciamento e a segurança de informações, minimizando risco de perda de dados, aliviando as áreas de negócios e proporcionando melhor atendimento à população;
- Software livre - popularização do uso do software livre com a distribuição de produtos para a comunidade;
- Internalização de loterias - instaladas mais de 1.050 unidades lotéricas com 1600 terminais ativos, sendo que estas unidades arrecadaram mais de 8 milhões de apostas de jogos e realizaram 2 milhões de transações bancárias;
- Internalização de cartões: Iniciados os procedimentos técnicos para internalização do processamento de cartões, entre os quais, a preparação do ambiente de homologação, rotinas de produção e instalação de equipamentos interligando a CAIXA, a VISA, e a MASTERCAD;
- Cadastro único - Processamento de mais de 40 milhões de registros no Cadastro Único utilizado para o Bolsa Família;
- Frequência escolar - Finalização do processo de Frequência Escolar referente aos meses de fevereiro e março, com geração de relatório de gestão de frequência escolar para encaminhamento ao MEC;
- Informações especiais para os clientes da conta CAIXA Fácil – extrato – Permite a visualização, pelo cliente titular de conta, de informações sobre o Crédito Caixa Fácil Rotativo por ele contratado.