



# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 1T16



O presente documento se baseia nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da CAIXA em 31 de março de 2016, e faz referências e declarações sobre estimativas de crescimento e projeções de resultado. Essas referências e declarações não são garantia de desempenho futuro, bem como envolvem riscos e incertezas que podem extrapolar o controle da Administração e, dessa forma, resultar em saldos e valores diferentes daqueles aqui antecipados e discutidos.

As informações apresentadas neste relatório estão consolidadas e abrangem as demonstrações da Instituição Financeira CAIXA e das subsidiárias, Caixa Seguridade e CaixaPAR.

As demonstrações gerenciais relativas aos períodos anteriores podem ter sido reclassificadas para fins de comparabilidade, gerando eventuais diferenças com as publicações contábeis em razão de possíveis realocações ou agrupamento de itens, os quais buscam fornecer um melhor entendimento ou visão da evolução de ativos, passivos e resultados, ou ainda preservar a comparabilidade dos dados entre os períodos.

Os valores indicados como totais em algumas tabelas podem não representar a soma aritmética dos números que os precedem devido a ajustes de arredondamento. Todos os índices e variações apresentados foram calculados com base nos números efetivos, podendo haver divergência quando o cálculo for efetuado sobre os valores arredondados.

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis Consolidadas relativas ao primeiro trimestre de 2016, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 1T16

### INTRODUÇÃO

No primeiro trimestre de 2016, a CAIXA manteve sua atuação e seu compromisso em ser mais que um banco, alinhando-se às políticas voltadas à redução das desigualdades sociais e regionais, buscando alcançar novos patamares de desempenho, e sendo importante vetor para a indução do investimento e da retomada do dinamismo da economia do País.

No período, as atividades da Instituição foram responsáveis por injetar R\$ 170,3 bilhões na economia brasileira por meio de contratações de crédito, distribuição de benefícios sociais, investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal, destinação social das loterias, dentre outros.

Na concessão de crédito habitacional, bem como no financiamento da produção e do consumo e do desenvolvimento das ações de saneamento e infraestrutura, a CAIXA reafirma sua vocação de acreditar na capacidade de superação do País, especialmente frente a cenários adversos, a qual se percebe pelo aumento de 9,2% no saldo da carteira de crédito, que totalizou R\$ 684,2 bilhões em março de 2016.

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, destaca-se a contratação de 79,8 mil novas unidades habitacionais, que, de forma decisiva, contribuiu para, a um só tempo, realizar o sonho da casa própria de muitas famílias brasileiras e estimular a economia por meio da construção civil.

Em relação à execução dos programas governamentais, destaca-se o pagamento, no período, de R\$ 6,9 bilhões em benefícios sociais e R\$ 61,3 bilhões em benefícios aos trabalhadores. O principal programa de transferência de renda, o Bolsa Família, pagou R\$ 6,4 bilhões em benefícios, sendo fundamental para a redução da taxa de mortalidade infantil e da evasão escolar tendo em vista os requisitos estabelecidos pelo Programa.

Na esfera negocial, a CAIXA buscou o fortalecimento da sustentabilidade de seus resultados, intensificando ações para alcance de melhorias na eficiência operacional. Tais ações possibilitaram reduções de 8,1% nas despesas de pessoal e de 2,9% nas outras despesas administrativas na comparação com o trimestre anterior, o que contribuiu para ao alcance do lucro líquido de R\$ 837,8 milhões, evolução de 31,7% em relação ao quarto trimestre de 2015.

Este relatório apresenta os resultados obtidos pela CAIXA no primeiro trimestre de 2016, cuja análise referenda seu papel de instituição financeira e agente de políticas públicas, e justifica o reconhecimento conquistado junto à sociedade como uma das empresas que mais contribui para o crescimento do País e para a melhoria da qualidade de vida dos brasileiros.

## CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

A CAIXA busca o fortalecimento da relação com seus clientes, com investimentos na melhoria de seus produtos, serviços e canais, visando à excelência no atendimento.

No primeiro trimestre de 2016, a base de clientes da Instituição alcançou 83,5 milhões de correntistas e poupadores, o que representa em, 12 meses, a conquista de cerca de 3,3 milhões de clientes. A carteira de clientes pessoas físicas atingiu 81,2 milhões, e a de pessoas jurídicas saltou para 2,3 milhões, evoluções respectivas de 4,1% e 7,3% em comparação ao resultado registrado no primeiro trimestre de 2015.

No ambiente virtual, a CAIXA investe no aperfeiçoamento constante dos aplicativos, que oferecem aos seus clientes acesso à conta via *smartphones* e *Internet Banking* CAIXA (inclusive *tablets*), e alcançaram no período, uma base com 3,5 milhões e 14,9 milhões de usuários, respectivamente.

Esses investimentos proporcionaram rápida adaptação dos clientes no uso dessas ferramentas.

Em decorrência disso, no primeiro trimestre de 2016, o app CAIXA figurou entre os aplicativos mais acessados do mundo, segundo a Decode Apps, que monitora cerca de 4 mil aplicativos ao nos segmentos bancos e automobilísticos.

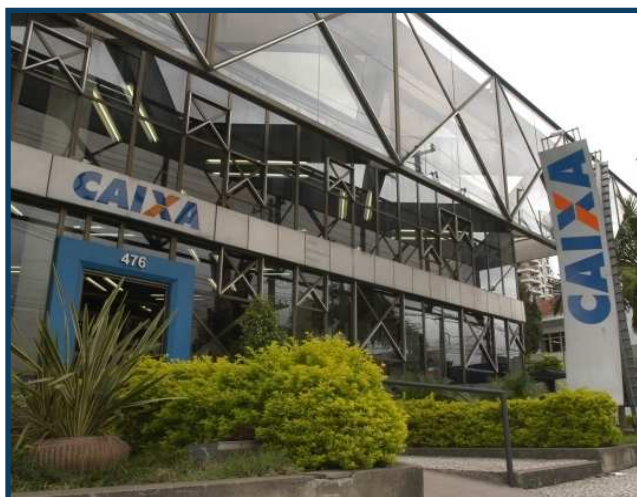
Através do aplicativo mobile banking da CAIXA o cliente pode realizar diversos tipos de serviços, entre eles: consulta de saldo e fatura de cartões;

pagamentos, investimentos, transferências, contratações, simulações e apostas na Mega-Sena.

A quantidade de usuários cadastrados para acesso via *smartphones* aumentou 62,8% em relação ao primeiro trimestre de 2015, e a de usuários para acesso via *Internet Banking* CAIXA cresceu 19,7%, na mesma comparação.

A quantidade de transações nesses canais aumentou 16,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando 479 milhões, o que corresponde a 23,8% do total de transações realizadas no período.

Além desses canais, a CAIXA disponibiliza uma rede de atendimento com 62,4 mil pontos. São 4,2 mil agências e pontos de atendimento; 26,5 mil correspondentes CAIXA Aqui e Lotéricos; 31,6 mil equipamentos distribuídos pelo País; 2 agências-barco e 3 escritórios de representação no exterior (Japão, Estados Unidos e Venezuela). Além disso, os clientes têm, à sua disposição, 18,5 mil terminais da rede Banco24Horas.



Ag. Jardim Paulista

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

No primeiro trimestre de 2016, a CAIXA auferiu lucro líquido de R\$ 837,8 milhões, crescimento de 31,7% em relação ao trimestre anterior. Impactaram no alcance desse resultado, as reduções de 3,6% nas despesas de intermediação financeira, 8,1% nas despesas com pessoal e de 2,9% nas outras despesas administrativas em relação ao quarto trimestre de 2015.

O resultado operacional cresceu R\$ 688,1 milhões em relação ao último trimestre de 2015, e totalizou R\$ 385,3 milhões, reflexo das ações voltadas para recomposição das margens, fruto do realinhamento da estratégia da Empresa iniciado no quarto trimestre de 2015, em decorrência do novo cenário macroeconômico.

As despesas com provisão para crédito de liquidação duvidosa diminuíram em 24,2% em 12 meses e 3,6% em relação ao trimestre anterior, totalizando R\$ 3,8 bilhões, refletindo o contínuo aprimoramento nos modelos de riscos e nas políticas de recuperação de crédito.

A receitas totais cresceram 7,9% em 12 meses, com destaque para as receitas de prestação de serviços que atingiram R\$ 5,3 bilhões no trimestre, evolução de 8,3% em 12 meses.

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	1T15	2T15	3T15	4T15	1T16
Ativos Caixa	1.078	1.119	1.155	1.203	1.242
Carteira de Crédito Ampliada	627	648	666	679	684
Poupança	233	232	234	241	238
Recursos Administrados (de terceiros)	755	773	792	805	824

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,2 trilhão, evolução de 15,2% em doze meses e de 3,2% em relação ao quarto trimestre de 2015. A carteira de crédito ampliada representa 55,1% desse total, totalizando R\$ 684,2 bilhões, enquanto os títulos e valores mobiliários, com R\$ 180,3 bilhões, correspondem a 14,7%.

Os ativos administrados pela CAIXA somaram R\$ 2,0 trilhões, com destaque para o FGTS, com saldo de R\$ 475,1 bilhões, e os Fundos de Investimento, com saldo de R\$ 257,6 bilhões, evoluções respectivas de 11,3% e 7,2%, em 12 meses.

Do total dos passivos, 36,3% consistem em depósitos e 21,3% correspondem a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos à vista apresentam um saldo de R\$ 26,0 bilhões e os depósitos a prazo totalizam R\$ 174,8 bilhões, evolução de 17,5% em relação ao ano anterior. Na comparação com o quarto trimestre de 2015, os depósitos a prazo apresentaram evolução de 3,1%.

O patrimônio líquido da CAIXA totalizou saldo de R\$ 62,9 bilhões, incluindo R\$ 36,1 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida elegíveis a compor o capital principal em Basileia III.

Em março de 2016, o retorno sobre o patrimônio líquido médio acumulado em doze meses foi de 10,3%, o índice de Basileia foi de 13,7%, 2,7 p.p. acima do valor mínimo exigido de 11,0%.

O índice de cobertura das despesas administrativas melhorou 0,8 p.p. no trimestre e 2,7 p.p. em 12 meses, atingindo 67,0%. A cobertura de despesas de pessoal aumentou para 106,5%, crescendo 1,6 p.p no trimestre e 3,8 p.p em 12 meses, em decorrência das ações de melhorias implementadas para otimização das despesas da CAIXA.

<b>Indicadores (em %)</b>	<b>1T15</b>	<b>2T15</b>	<b>3T15</b>	<b>4T15</b>	<b>1T16</b>
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	0,7	0,7	0,8	0,6	0,6
Retorno sobre o PL Médio (acum. 12m)*	13,7	12,5	13,2	11,4	10,3
Índice de Solvabilidade – Basileia	14,6	14,0	14,2	14,4	13,7
Endividamento Setor Público	29,0	30,3	28,5	30,6	32,7
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	64,3	64,8	65,4	66,2	67,0
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	102,7	103,2	103,8	104,9	106,5
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	52,6	52,2	53,0	53,6	53,4

Conforme a Res. CMN n.º 4.192/13, o Patrimônio Líquido inclui o Instrumento Híbrido de Capital e Dívida no valor de R\$ 36,1 bilhões.

## **OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS**

No primeiro trimestre de 2016, a carteira de títulos e valores mobiliários totalizou saldo de R\$ 180,3 bilhões, evolução de 3,5% em 12 meses. Do total, R\$ 161,3 bilhões são representados por títulos públicos federais e R\$ 16,7 bilhões correspondentes a títulos privados.

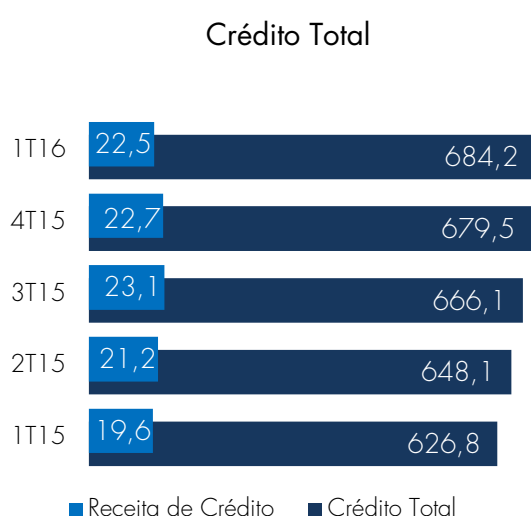
O resultado das operações com TVM e derivativos, atingiu R\$ 10,2 bilhões no período, valor 10,8% inferior ao apurado no mesmo período de 2015, impactado pela variação do

câmbio.

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a CAIXA declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 50,1 bilhões, no período, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

## CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA

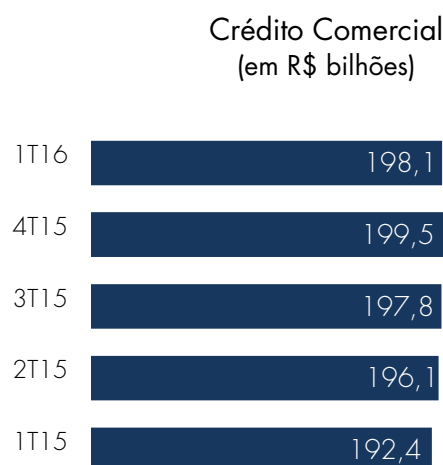
Em março de 2016, a carteira de crédito ampliada da CAIXA totalizou saldo de R\$ 684,2 bilhões, o que demonstra evolução de 9,2% em relação ao ano anterior. Na comparação trimestral, o crescimento foi de 0,7%. Destaca-se, nesse cenário, a carteira de crédito comercial com saldo de R\$ 198,1 bilhões.



As operações com pessoas físicas atingiram o saldo de R\$ 103,0 bilhões, alta de 5,8% em 12 meses. Entre os produtos desse segmento, destaca-se o crédito consignado com saldo de R\$ 60,5 bilhões, e crescimentos de 12,1% em 12 meses e de 1,6% na comparação trimestral. A participação nesse mercado foi de 21,7%, no final do trimestre.

Por sua vez, o segmento PJ totalizou saldo de R\$ 95,1 bilhões em março de 2016, mantendo-se estável em relação ao trimestre anterior.

As operações de saneamento e infraestrutura apresentaram, no primeiro trimestre de 2016, saldo de R\$ 73,1 bilhões, o que representa crescimento de 21,5% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior e evolução de 3,1%, na comparação com o quarto trimestre de 2015.

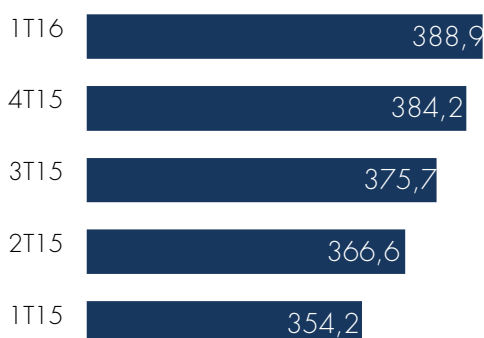


A carteira de crédito imobiliário alcançou o saldo de R\$ 388,9 bilhões em março de 2016, 9,8% acima do registrado no mesmo período de 2015. Em relação ao último trimestre, a evolução foi de 1,2%.

Ressalte-se que a CAIXA permanece na liderança desse mercado com 66,9% de participação, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.

As contratações da carteira de crédito habitacional somaram R\$ 15,5 bilhões no período, dos quais R\$ 12,5 bilhões com recursos do FGTS, incluindo subsídios, R\$ 3,0 bilhões com recursos do CAIXA/SBPE e R\$ 77 milhões contratados com outros recursos.

Crédito Habitacional  
(em R\$ bilhões)



Para o Programa Minha Casa Minha Vida, no primeiro trimestre de 2016, foram contratados pela CAIXA R\$ 9,1 bilhões, o equivalente a 79.805 novas unidades habitacionais. Dessas novas moradias, 3,2% foram destinadas à FAIXA 1 do Programa, que se destina aos beneficiários com renda de até R\$ 1,6 mil.

O Crédito Rural CAIXA atingiu saldo de R\$ 7,2 bilhões no primeiro trimestre de 2016, evolução de 36,2% em relação ao mesmo período no ano anterior. Esse segmento está disponível em mais de 1.500 agências em todo o Brasil.

Para facilitar o acesso a essa linha de crédito, a Empresa leva às principais feiras e eventos do setor o Caminhão do Agronegócio da CAIXA, agência volante na qual o produtor pode, inclusive, contratar o Custeio Fácil CAIXA, e ter acesso a diversas informações e produtos.

No primeiro trimestre de 2016, a qualidade da carteira de crédito continuou elevada, com aproximadamente 90% do seu total classificada nos *ratings* de AA-C.

O índice de inadimplência total acima de 90 dias foi de 3,51% no final do primeiro trimestre, o que significa uma melhora de 0,4 p.p em relação ao quarto trimestre de 2015. Esses efeitos defluem de evolução do modelo de risco e das políticas de concessão e recuperação de crédito.

## DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

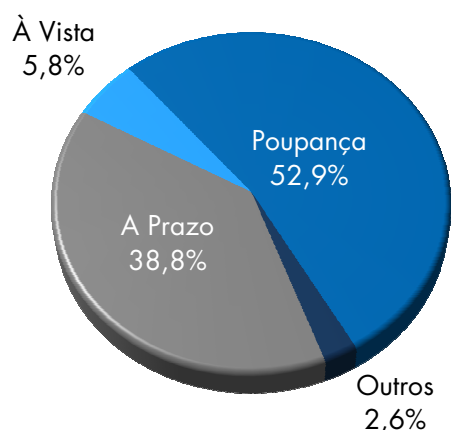
As captações totais apresentaram saldo de R\$ 925,6 bilhões ao final de março de 2016, evolução de 8,7% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Os depósitos alcançaram o saldo de R\$ 451,0 bilhões, crescimento de 7,2% em 12 meses. A poupança, com R\$ 238,4 bilhões de saldo, cresceu 2,3% em relação ao primeiro trimestre de 2015.

No primeiro trimestre, foram abertas 2,5 milhões de contas de poupança, totalizando 64,9 milhões ao final do período, evolução de 9,7% em relação ao mesmo período de 2015, e de 1,7% na comparação trimestral.

A base de contas correntes totalizou 24,9 milhões, assim distribuídos: 22,7 milhões de contas Pessoa Física (incluindo contas simplificadas - CAIXA Fácil) e 2,2 milhões de contas Pessoa Jurídica.

Composição dos Saldos dos Depósitos



Os depósitos à vista totalizaram R\$ 26,0 bilhões e os depósitos a prazo somaram R\$ 174,8 bilhões, com crescimento de 17,5% em relação ao mesmo período de 2015. Destaque para o CDB que alcançou R\$ 110,9 bilhões, com alta de 18,7% em 12 meses.

Os depósitos judiciais obtiveram acréscimo de R\$ 8,6 bilhões em 12 meses, apresentando saldo de R\$ 63,8 bilhões. Os demais depósitos somaram R\$ 11,8 bilhões de saldo.

O saldo de letras totalizou R\$ 150,4 bilhões, aumento de 7,1%, se comparado ao mesmo período de 2015. Destaque para as letras imobiliárias que evoluíram 14,8% em doze meses, e 1,2% no trimestre, atingindo saldo de R\$ 112,6 bilhões ao final de março,

As Letras Financeiras, por sua vez, somaram R\$ 36,1 bilhões. Em relação às captações internacionais, a CAIXA totalizou R\$ 14,6 bilhões de saldo, avanço de 10,9% em 12 meses.

# FUNDOS DE INVESTIMENTOS

O patrimônio líquido dos fundos de investimentos e carteiras administradas alcançou o saldo de R\$ 571,8 bilhões no período, incluindo FI de FIC e FI FGTS, evolução de 11,8% em 12 meses. O saldo dos fundos não rede totalizou R\$ 169,9 bilhões, e os fundos de rede, R\$ 126,5 bilhões, alta de 0,7% e 16,2% em 12 meses, respectivamente.

Os fundos de investimentos, no final de março de 2016, totalizaram o saldo de R\$ 257,6 bilhões, evolução de 7,2% em 12 meses.

## CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram 411,2 milhões de transações durante o primeiro trimestre de 2016, representando um volume financeiro de R\$ 30,2 bilhões. A evolução das transações foi de 14,9%, enquanto o valor movimentado apresentou crescimento de 9,4% em relação ao ano anterior.

A base de cartões de débito atingiu 96,5 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 13,1% em relação ao registrado no mesmo período de 2015. Foram realizadas 333,1 milhões de transações, demonstrando um aumento de 20,7% em relação ao ano anterior. Já o volume financeiro foi de R\$ 20,8 bilhões, aumento de 17,8% se comparado ao mesmo período do ano anterior.

A base de cartões de crédito totalizou 6,5 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA e ELO.

Segundo a ANBIMA - Associação Brasileira das Entidades de Mercado Financeiro e de Capitais, a CAIXA administrava, ao final de março, 8,3% do ativo total dos fundos de mercado, ocupando a quarta posição dentre os gestores de recursos.

No final do primeiro trimestre de 2016, a CAIXA administrava 448 produtos de investimento, sendo 425 Fundos de Investimento, dos quais 36 FI de FIC, e 23 Carteiras Administradas. No trimestre, foram lançados 2 fundos de investimentos.

Foram realizadas 78,1 milhões de transações, representando um volume de R\$ 9,4 bilhões.

No primeiro trimestre do ano, a CAIXA concluiu a internalização dos cartões de crédito pessoa física e jurídica, antes processados por empresa terceirizada.

Os cartões foram migrados para o Datacenter Brasília, um dos centros de tecnologia mais modernos do mundo. A mudança proporcionou independência tecnológica e operacional, redução de custos, agilidade na realização de mais negócios e desenvolvimento de novos produtos e serviços.

## SERVIÇOS BANCÁRIOS

Durante o primeiro trimestre de 2016, foram realizadas 2,0 bilhões de transações bancárias, número 1,2% superior ao registrado no trimestre anterior.

Do total de transações, 128 milhões foram realizadas via celulares e *smartphones*, crescimento de 82,4% em 12 meses e de 8,7% na comparação trimestral.

O aumento das transações refletiu na evolução de 8,3% nas receitas de prestação de serviços e tarifas, que totalizaram R\$ 5,3 bilhões no período. Dessas, destacam-se as receitas originadas dos serviços de governo com R\$ 2,0 bilhões, aumento de 8,2% em doze meses.

Com o fim de oferecer novas soluções para seus clientes, a CAIXA lançou o Contrato Transparente, versão resumida do contrato de prestação de serviços para cartão de crédito. Em apenas duas páginas, ele concentra as informações mais importantes do contrato original, deixando mais claro ao consumidor seus direitos, benefícios, deveres e tarifas do produto.

Outro destaque é a parceria entre CAIXA e Azul Linhas Aéreas, que possibilita comprar passagens aéreas, com pagamento em lotéricas, sem a necessidade de ser cliente CAIXA, ter conta em banco, cartão de crédito ou acesso à *internet*.

A exemplo da parceria com a Azul, a CAIXA possui convênios com empresas de diferentes segmentos, permitindo a utilização da rede lotérica e de seus postos de atendimento, para o pagamento de contas de água, luz, serviços de telecomunicações, TV a cabo, bem como para a aquisição de ingressos para jogos de futebol ou outros eventos culturais.

## SERVIÇOS DE GOVERNO

A CAIXA, como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, contribui ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira. No primeiro trimestre de 2016, foram pagos cerca de 42,0 milhões de benefícios sociais, correspondendo a R\$ 6,9 bilhões.

O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou cerca de 39,5 milhões de benefícios no período. O valor pago no período totalizou R\$ 6,4 bilhões.

Visando a facilitar a vida dos beneficiários, a CAIXA lançou uma nova opção para receber os pagamentos do programa de transferência de renda. A partir de fevereiro, o benefício passou a ser passível de depósito direto em conta Poupança CAIXA Fácil, que pode ser aberta sem custos em lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui. Com a novidade, o beneficiário não precisará mais sacar todo o valor de uma única vez, além de poder pagar contas e fazer compras em estabelecimentos comerciais usando o cartão de débito. Apenas em março, cerca de 400 mil famílias já passaram a receber o benefício desta forma.



Fonte: Site da CAIXA, 2016.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, a Instituição foi responsável por realizar 47,0 milhões de pagamentos de benefícios, que totalizaram, R\$ 61,3 bilhões no período. Entre eles o Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, correspondendo a R\$ 17,9 bilhões.

As aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS totalizaram 16,1 milhões de pagamentos, somando R\$ 18,0 bilhões.

A arrecadação do FGTS atingiu R\$ 18,1 bilhões e os saques, R\$ 25,4 bilhões. Em março de 2016, o Fundo era composto por 147,3 milhões de contas.

# LOTÉRIAS

As Loterias CAIXA contam com a certificação WLA-SCS:2012, uma norma internacional de padrão de controle de segurança da informação do setor de loterias, publicada em 2012 pela WLA. Essa Norma avalia uma base de gestão de segurança de informação, incluindo a ISO 27001, com controles de segurança adicionais específicos de loterias, que representam as melhores práticas atuais.

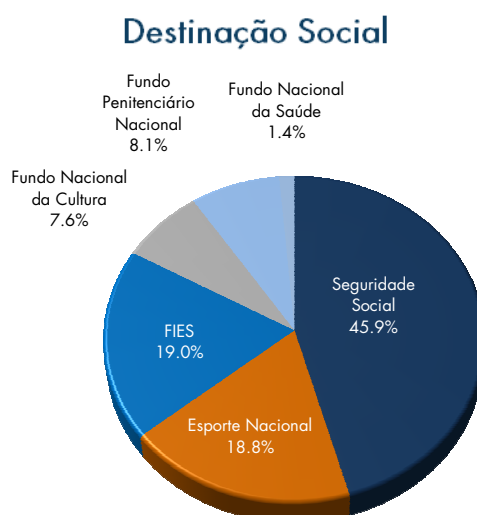
Essa certificação é o reconhecimento da adoção, pela CAIXA Loterias, das melhores práticas de governança e gestão da segurança da informação, de risco e de continuidade de negócios, na operação das loterias federais, garantindo à CAIXA a conformidade dos seus processos com requisitos legais, a credibilidade de sua imagem como operadora de jogos e a confiança de apostadores e demais partes interessadas.

Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	1T15	2T15	3T15	4T15	1T16
Destinação Social	1.000	1.231	1.280	1.939	1.007
Prêmios	1.018	1.169	1.258	1.818	979
Tributos	196	324	293	530	208
Despesas de Custeio e Manutenção	526	645	669	1.014	518
Arrecadação Total	2.741	3.369	3.501	5.301	2.713

No primeiro trimestre de 2016, a arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$2,7 bilhões. Destaque aos produtos Dupla-Sena e Lotomania, que apresentaram aumentos respectivos de 6,1% e 37,6% em relação ao trimestre anterior. A Mega-Sena foi o produto mais demandado pelos apostadores, correspondendo a 35,5% do total arrecadado pelas Loterias da CAIXA no primeiro trimestre de 2016.

Além de alimentar os sonhos de milhões de apostadores por seus prêmios milionários, as Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para o desenvolvimento social.

Dos valores arrecadados do portfólio de produtos das Loterias, cerca de R\$ 1,0 bilhão foi transferido, no período, aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.



## PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

O Conglomerado CAIXA, grupo de empresas formada pela instituição financeira CAIXA e suas participações diretas e indiretas, busca otimizar seu desempenho a partir da obtenção de ganhos originados da integração junto às suas participações. A Política do Conglomerado CAIXA estabelece orientações para a gestão, a realização de investimentos e as contratações no âmbito do Conglomerado, abrangendo o relacionamento comercial e a governança entre a CAIXA e as empresas integrantes desse Conglomerado e buscando estabelecer parcerias estratégicas que viabilizem o acesso, em condições competitivas, a mercados considerados estratégicos e a serviços que possibilitem atingir seus objetivos.

Nesse contexto, destacam-se as seguintes parcerias de caráter estratégico comercial:

- Banco Pan (consignado, veículos, habitação segmento alta renda e seguros);
- CAIXA Seguros (seguros, capitalização, previdência e saúde);
- Elo, Vale Presente e CIELO: voltadas para o mercado de cartões;
- CAIXA Crescer (microfinanças);
- Parcerias com perfil de suporte às operações da CAIXA, como a Capgemini (TI) e a TecBan (rede de atendimento);
- Branes (suporte na captura e tratamento de operações de crédito);
- Habitar (rede de correspondentes para habitação).

<b>Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)</b>	<b>1T14</b>	<b>1T15</b>	<b>1T16</b>
CAIXA Seguros Holding.	2.188	2.612	2.495
Banco PAN	479	994	1.134
Capgemini	266	229	163
Elo Serviços	15	17	20
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	7	7	7
Caixa Seguros Participações - CSP	42		
Crescer	8	0	-
Branes	2	2	2
BIAPE	1	1	0
FGO – Fundo Garantia de Operações	202	79	95
FGHAB – Fundo Garantidor Habitação Popular	176	223	265
Fundo de Investimento em Participações	39	33	32
TECBAN	-	61	107
PAN Corretora	-	26	31
PAN Seguros*			364
Outros Investimentos**	51	9	7
<b>TOTAL</b>	<b>3.476</b>	<b>4.292</b>	<b>4.723</b>

\* PAN Seguros: Empresa adquirida pela CAIXAPAR em 18 de junho de 2015. Foi objeto de cisão e incorporação pela CAIXA Seguridade S.A em 30 de junho de 2015, conforme Nota 11 (a).

\*\* Investimentos avaliados pelo custo de aquisição.

A CAIXA mantém a sua atuação com a meta de se tornar referência em práticas de governança corporativa, seja pelo Modelo de Gestão vigente, que tem a governança como um de seus componentes, seja pela adoção de práticas de gestão alinhadas a princípios como transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade socioempresarial, conformidade, gestão estratégica de riscos e sustentabilidade, princípios esses que se concretizam em instrumentos variados de gestão, como o Código de Ética, os Regimes de Alçadas e as Políticas de Atuação da CAIXA.

A governança corporativa da Instituição está estruturada em um sistema que privilegia a decisão colegiada ágil e descentralizada, mediante a instrumentalização da decisão estratégica, da organização dos níveis decisórios, da agenda de trabalho e da visão dos temas essenciais à gestão.

A CAIXA dispõe de colegiados e unidades específicas que executam as atribuições relativas à supervisão e à fiscalização da gestão dos administradores da Instituição, além dos órgãos de fiscalização e controle externos.

Como parte de seu sistema de governança, a Empresa dispõe de instrumentos que asseguram a

inibição de conflitos de interesses entre suas diversas instâncias de gestão. Além das regras relativas à não participação dos Vice-Presidentes das áreas segregadas como membros do Conselho Diretor, o Estatuto da CAIXA contém outras regras de segregação de funções que devem ser observadas pelos órgãos da Administração.

Está disponível na página da CAIXA na *Internet* o Manual de Governança Corporativa, que contém informações importantes sobre a governança da Instituição, a exemplo do conglomerado e da estrutura de governança - modelo, órgãos colegiados, dirigentes e atribuições específicas, documentos e instrumentos utilizados.

Essa ação busca promover melhorias nas práticas adotadas pela CAIXA, além de contribuir para a consolidação do seu modelo de governança.

O Manual de Governança Corporativa está disponível na página: <[http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/caixa\\_governanca\\_corporativa2407.pdf](http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/caixa_governanca_corporativa2407.pdf)>.

## ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Por meio de parcerias e oferta de produtos e serviços, a atuação internacional da CAIXA permanece alinhada às diretrizes do Governo Federal de apoiar brasileiros residentes no exterior e instituições de diversas nações.

No primeiro trimestre de 2016, no segmento de comércio exterior, a CAIXA contratou o total de R\$ 1,2 bilhão em operações de câmbio e capital de giro para financiamento à exportação. No período, destaca-se o incremento de 176,75% na contratação de operações de ACC/ACE em relação ao 1º trimestre de 2015, o que reflete o empenho da CAIXA em oferecer produtos e serviços que contribuem para o aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

Assim, a empresa disponibiliza o Programa de Remessas Internacionais, para que clientes residentes no exterior possam enviar recursos ao Brasil. No primeiro trimestre de 2016, o referido Programa captou R\$ 260,48 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros (conveniados), o que representa um crescimento de 113,6% em relação ao mesmo período do ano de 2015.

No período, a CAIXA, por intermédio de seus Escritórios de Representação Internacional, realizou reuniões com empresas do ramo de remessas e escritórios de advocacia e contabilidade que atendem a comunidade

brasileira nos EUA. A Caixa participou de evento promovido em Nova Iorque pela Câmara de Comércio Brasil Estados Unidos, que reuniu investidores, empresários brasileiros e americanos, além de autoridades locais. No Japão, a CAIXA e os Consulados-Gerais do Brasil em Tóquio e Hamamatsu renovaram a parceria firmada em 2013, que prevê apoio a atividades culturais, desportivas e educacionais, bem como à prestação de serviços e à inclusão bancária (saques de contas do FGTS, remessas para o Brasil e crédito imobiliário para emigrantes).

Quanto ao relacionamento comercial entre instituições financeiras, a CAIXA tem insistido na ampliação e diversificação das relações com parceiros internacionais. No primeiro trimestre de 2016, a CAIXA ultrapassou o patamar de 100 bancos de relacionamento, gerando reflexos positivos nos volumes de captação internacional da empresa. Nesse sentido, não obstante a adversidade do mercado financeiro, a CAIXA, por meio das atividades de *correspondent banking*, contabilizou a captação de USD 277,3 milhões entre janeiro e março de 2016, possibilitando financiamento aos clientes CAIXA que atuam em operações de comércio exterior.

## CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos - SCI da CAIXA é composto por políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Instituição para o alcance de seus objetivos, fornecimento de informações gerenciais e financeiras consistentes, desempenho de todas as suas atividades realizadas em conformidade com as leis, normas internas e externas, e redução do risco de danos à sua imagem.

A Política de Controles Internos e *Compliance* da Instituição tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes que promovam condições para assegurar a efetividade do seu Sistema de Controles Internos, estruturada de acordo com os cinco componentes do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* - COSO: ambiente de controle, avaliação de risco, atividades de controle, informação e comunicação e monitoramento. A revisão da Política de Controles Internos e *Compliance* foi aprovada pelo Conselho Diretor, em 29/03/2016, visando a adequá-la à nova versão do documento publicado pelo COSO em maio/2013.

No que tange às atividades de *Compliance*, destacam-se a prevenção à lavagem de dinheiro e o combate ao financiamento ao terrorismo e à corrupção, cujas diretrizes estão consolidadas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo; no Monitoramento da adequação da CAIXA às Normas Externas e

do cumprimento de atividades mandatórias; e nos procedimentos de conformidade sobre o desenvolvimento, no lançamento, na revisão e na retirada de produtos e serviços.

Quanto ao Controle Interno, o Monitoramento Estratégico abrange a verificação do cumprimento das Políticas, em especial a de Controle Interno e Compliance, os Fundos de Previdência Privada Complementar Patrocinados e as Participações Societárias Estratégicas; e o Monitoramento Operacional trata das transações e operações realizadas na Rede de Negócios e outras atividades desenvolvidas em todas as Unidades da CAIXA, com foco nos riscos relevantes. Encontra-se em andamento a estruturação dos processos da Instituição ao conceito de Linhas de Defesa, sendo a segunda Linha de defesa atribuída, especialmente, às áreas de controle interno e risco operacional.

O processo de registro de informações sobre as atividades de Controles Internos, desenvolvidas pelas diversas unidades da Instituição, encontra-se automatizado, subsidiando o monitoramento do sistema e a elaboração dos relatórios de controles internos para atendimento à Resolução CMN n.º 2.554/1998, à Circular BACEN n.º 3.467/2009, bem como à Instrução CVM n.º 505/2011.

A CAIXA adota boas práticas nacionais e internacionais no gerenciamento dos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez, taxa de juros, concentração, contraparte, estratégia, reputação, atuarial e socioambiental, incluindo uma gestão ativa de capital, em consonância aos princípios, valores, diretrizes e limites estabelecidos pelo Conselho de Administração.

O gerenciamento de riscos e de capital é percebido pela Alta Administração como fator de diferencial competitivo no mercado financeiro e principal meio para preservação da solvência, liquidez e rentabilidade da CAIXA.

As estruturas de gerenciamento de riscos e de capital estão em conformidade com a regulação vigente, adequadas à natureza e à complexidade dos instrumentos financeiros, produtos, serviços e operações da CAIXA e às boas práticas de governança corporativa, permitindo à Alta Administração identificar o comprometimento do capital para fazer frente aos riscos, avaliar os impactos sobre os resultados e decidir prontamente sobre limites de exposição aceitos.

A Política de Gerenciamento de Riscos e a Política de Gerenciamento de Capital e de Distribuição de Resultado são revisadas, no mínimo, anualmente, assim como os limites de exposição e os de capital, visando ao alinhamento à estratégia, aos fatores macroeconômicos, ao ambiente de negócios e à capacidade de assumir risco da

instituição, sendo suas revisões claramente comunicadas a todos os empregados no sistema interno de divulgação normativa.

As atividades de administração de risco são segregadas das atividades negociais e de auditoria, sendo mantidas estruturas independentes de monitoração de modelos, de forma a evitar conflitos de interesses e resguardar a imparcialidade dos trabalhos executados.

O controle do risco de crédito ocorre por meio do monitoramento de indicadores de atraso, inadimplência, perda realizada, esperada e inesperada, provisão e exigência de capital regulatório e econômico, em diversas granularidades e segmentações, possibilitando, a partir da informação de cada contrato, ampla visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos da carteira, região geográfica e setor de atividade, entre outros.

Com base no acompanhamento, observa-se que os indicadores de inadimplência, a provisão para devedores duvidosos e a perda da carteira se mantiveram dentro do esperado.

A descrição detalhada das estruturas de gerenciamento de riscos e de capital, incluindo responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e modelos, está disponível na rede mundial de computadores, no sítio: <http://www.caixa.gov.br>, menu Sobre a CAIXA, Governança Corporativa.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A CAIXA possui Política de Responsabilidade Socioambiental CAIXA normatizada nos termos da Resolução BACEN n.º 4.327/2014.

Visando a garantir a promoção do desenvolvimento sustentável e da cidadania, a Empresa apoia projetos socioambientais por meio de incentivo financeiro. Um dos instrumentos que viabilizam essa indução de práticas responsáveis é o Fundo Socioambiental CAIXA - FSA, ao qual são destinados recursos correspondentes a até 2% do lucro líquido da CAIXA.

No primeiro trimestre de 2016, o FSA CAIXA desembolsou R\$ 2,3 milhões, distribuídos em 11 projetos. Dentre os projetos contemplados com recursos FSA estão os que propõem soluções para o desenvolvimento local, a integração das políticas públicas e a melhor adequação dos espaços em empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida – MCMV, por meio da metodologia Desenvolvimento Integrado e Sustentável de Territórios – DIST. O DIST atua em territórios específicos com o objetivo de estimular o desenvolvimento integrado e a sustentabilidade nas dimensões econômica, social, ambiental, política, cultural e institucional das comunidades

atendidas. Com o emprego da metodologia DIST, atendemos de forma diferenciada a cadeia de valor clientes e contribuimos para o alcance da missão da CAIXA ao viabilizar o desenvolvimento regional sustentável.

Para tanto, são implementadas ações que visam a fomentar e a fortalecer a governança local dos territórios, a dinamizar a economia local, a promover e a incentivar ações socioculturais voltadas para a educação e geração de renda, a gestão ambiental do território, além da melhoria das relações sociais.

Ainda, em decorrência de parceria firmada entre a CAIXA e o BID, foi implementada, nos municípios de João Pessoa/PB, Florianópolis/SC, Vitória/ES e Palmas/TO, a metodologia Iniciativa Cidades Emergentes e Sustentáveis – ICES, destinada a apoiar os governos locais no enfrentamento de questões ambientais urbanas em condições críticas.

## GESTÃO DE PESSOAS

O atual modelo de gestão de pessoas tem como objetivo consolidar uma cultura organizacional baseada na gestão proativa de talentos e por competência. A ideia é dar ênfase à meritocracia, à inovação, à alta eficiência e à melhoria contínua, promovendo identificação dos empregados com os valores e a missão da CAIXA, engajamento das lideranças e excelência no relacionamento com clientes e sociedade.

Além dos diversos programas voltados à saúde e à segurança dos empregados, a Instituição busca integrar a educação corporativa à gestão do desempenho e das competências e à gestão do conhecimento, por meio de incentivos à capacitação, de criação e manutenção de sistemas e processos de disseminação do conhecimento e desenvolvimento de habilidades. Durante o primeiro trimestre de 2016, a CAIXA investiu R\$ 8 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade.

O quadro de pessoal da CAIXA, no primeiro trimestre de 2016, era composto por 96,9 mil empregados concursados e 14,2 mil estagiários e aprendizes.

A folha de pessoal somou R\$ 5,0 bilhões no primeiro trimestre de 2016, contemplando os benefícios proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 524,3 milhões, além das remunerações dos empregados somadas aos encargos.

Outro benefício que a Instituição oferece aos empregados é a possibilidade de complementar sua renda, após a aposentadoria, por meio de patrocínio a planos de benefício de previdência complementar, administrados pela Fundação dos Economiários Federais – FUNCEF.

No primeiro trimestre de 2016, a Fundação alcançou a participação de cerca de 97,4% do quadro de empregados ativos no período, com 136,7 mil associados no total. Desse número, 96,9 mil são ativos, 32,5 mil aposentados e 7,2 mil pensionistas.

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CAIXA investe em melhoria, inovação e aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Em 2016, foram aplicados R\$ 236 milhões em novas plataformas, expansão, aumento de capacidade, melhorias no desempenho e disponibilidade, manutenção e atualização do parque tecnológico.

No primeiro trimestre de 2016, destacamos o Projeto Nuvem CAIXA, atualmente em fase piloto, que registrou o primeiro atendimento com uso da tecnologia de computação em nuvem.

## APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

A CAIXA, importante incentivadora do esporte brasileiro, atua em sintonia com as diretrizes do Governo Federal, e contempla em seu planejamento estratégico ações de *marketing* cultural orientadas para os seguintes aspectos: inclusão social, desenvolvimento humano, valores nacionais, democratização, descentralização e transparência.

Em 2016, foram investidos cerca de R\$ 23,7 milhões em 99 projetos culturais aprovados, incluindo os programas de ocupação cultural de seus espaços, artesanato, festivais, patrimônio, além de projetos em parceria com órgãos governamentais e eventos ligados à cultura popular.

Ainda no período, a CAIXA concluiu a internalização da base de clientes de seus cartões de crédito, com a migração de 1,5 milhão de cartões empresariais das bandeiras Mastercard e Visa.

A atuação da CAIXA reflete o profissionalismo da Instituição e dos empregados da TI, e demonstram que a TI da CAIXA está no mesmo nível da TI dos maiores bancos do mercado.

Além disso, a CAIXA se destaca como importante patrocinadora do esporte brasileiro, investindo em modalidades de destaque no cenário nacional e internacional como o patrocínio ao Novo Basquete Brasil (NBB) através da Liga Nacional de Basquete (LNB), e ao basquete feminino, através da Liga de Basquete Feminino (LBF), ambos pelo período de quatro anos.

A Instituição também atua no futebol, patrocinando clubes, arenas e campeonatos. No segmento esportivo, o valor investido no 1º trimestre de 2016 foi de R\$ 53,0 milhões.

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Em 2016, destacam-se os seguintes prêmios e reconhecimentos recebidos pela CAIXA:

- Menção Honrosa da WEPs Brasil 2016, da sigla em inglês de *Women's Empowerment Principles* (Princípios de Empoderamento da Mulher em tradução livre). A segunda edição do evento teve 137 participantes e a Caixa foi uma das 49 empresas finalistas.
- Pesquisa realizada para a revista Consumidor Moderno identificou, pelo segundo ano seguido, a Caixa como a

marca mais amada do Brasil na categoria Bancos. O estudo foi realizado pela Officina Sophia e traz uma abordagem inédita no mercado sobre o amor de marca pelos consumidores.

## AGRADECIMENTOS

Os resultados alcançados no período refletem o trabalho comprometido e incansável de todos os nossos empregados e colaboradores, aos quais agradecemos o empenho. Agradecemos também aos nossos clientes e parceiros pela confiança e fidelidade com que nos impulsionam na constante busca pelo aprimoramento tão essencial ao desenvolvimento da CAIXA e do Brasil.

**CAIXA**