

## **1 Introdução**

---

Os dados de desempenho, ora relatados, evidenciam a capacitação da CAIXA para o atendimento com qualidade aos seus clientes e à sociedade brasileira, com reflexo positivo na expansão dos seus negócios estruturados de forma à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e ao cumprimento das políticas sociais do Governo Federal.

## **2 Desempenho Econômico-Financeiro**

---

O lucro líquido de 404 milhões proporcionou rentabilidade do Patrimônio Líquido Final da ordem de 29,39%. O PR – Patrimônio de Referência, em 31 de março de 2004, equivale 19,40% dos ativos ponderados segundo o risco e suas imobilizações, em relação ao PLA, representam 37,06%.

## **3 Administração de Recursos de Terceiros**

---

A CAIXA encerrou o 1º trimestre de 2004 tendo sob sua responsabilidade 91 fundos de investimento e carteiras administradas, sendo 52 fundos de renda fixa, 12 fundos de renda variável, 6 fundos sociais, 4 previdenciários e 17 carteiras administradas. Foram lançados, no período, 2 novos fundos de investimento, ambos exclusivos, e 1 carteira administrada.

O patrimônio líquido administrado apresentou crescimento de 6,58% no trimestre, passando de R\$ 82,16 bilhões, em dezembro de 2003, para R\$ 87,56 bilhões, em março de 2004. No comparativo em relação a março de 2003, a CAIXA registrou uma evolução no patrimônio administrado de 35,90%, passando de R\$ 64,43 bilhões para os atuais R\$ 87,56 bilhões.

No ranking dos administradores de fundos de investimento da ANBID - Associação Nacional dos Bancos de Investimento, a CAIXA passou da quinta posição ao final de 2003, para a quarta em fevereiro de 2004. No mesmo período, observou-se um crescimento da indústria de fundos de 7,59%, enquanto a CAIXA registrou crescimento superior de 12,06%.

## **4 Operações com Títulos e Valores Mobiliários**

---

A carteira de títulos e valores mobiliários da CAIXA apresentou, durante o 1º trimestre de 2004, uma variação positiva de R\$ 2,30 bilhões em relação a Dez/03, apresentando volume total de R\$ 79,8 bilhões.

Os valores classificados na categoria mantidos até o vencimento refletem a intenção da Administração, que confirma a sua plena capacidade financeira para mantê-los, conforme estabelece o Art. 8º da Circular nº 3.068/2001.

## 5 Desenvolvimento Urbano e Habitação Social

### **SIMBRASIL – Sistema de Informações Sócio Econômicas dos Municípios Brasileiros**

A CAIXA desenvolveu e disponibilizou aos municípios brasileiros o SIMBRASIL - Sistema de Informações Sócio Econômicas dos Municípios Brasileiros, que contém informações sobre os principais arranjos produtivos, segundo critérios locacionais, indicadores para avaliação preliminar do potencial de competitividade, painéis que contemplam informações de natureza sócio-econômica e relacionadas ao desenvolvimento urbano.

É um sistema de apoio à decisão que fornece subsídios para a implementação e gestão de instrumentos de planejamento urbano, institucional, econômico e social. Ao disponibilizar esta base de dados, a CAIXA oferece uma ferramenta para auxiliar na formulação de Políticas de Desenvolvimento Local e Regional e fortalecer a cooperação entre as esferas de Governo e os diversos atores institucionais.

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

Em 26 de março de 2004, os dez projetos premiados pela CAIXA no ano de 2003, no âmbito do seu Programa de Melhores Práticas em Gestão Local, foram inscritos no Programa de Melhores Práticas em Liderança Local - BPLL, das Nações Unidas - ONU/HABITAT - que, a cada dois anos, avalia e qualifica os projetos provenientes de diversos países, com base nos critérios estabelecidos na Segunda Conferência das Nações Unidas sobre Assentamentos Humanos - HABITAT II.

### **Programas de Saneamento e Infra-Estrutura**

Em 2004 permanece o quadro de contingenciamento de crédito ao setor público, bem como o limite estabelecido pelo CMN – Conselho Monetário Nacional de comprometimento de 45% do Patrimônio Líquido Ajustado das Instituições do Sistema Financeiro Nacional com operações de crédito a terceiros. Toda essa conjuntura dificulta significativamente a continuidade da retomada dos financiamentos em saneamento e infra-estrutura para o setor público.

A CAIXA, no primeiro trimestre de 2004, aprovou operações de crédito nos programas Pró-Saneamento no valor de R\$ 145 milhões e Pró-moradia no valor de R\$ 107,4 milhões. No programa Habitar Brasil/BID foram efetivadas contratações no valor de R\$ 29,2 milhões. Estes programas apresentam a capacidade de gerar quase 43 mil empregos e beneficiar 840 mil brasileiros.

Os desembolsos com contratos em andamento, relativos ao conjunto das operações no âmbito dos programas de saneamento e de infra-estrutura, deram-se conforme retratado no quadro seguinte:

Valores em R\$ mil	
<b>FGTS</b>	
FCP/SAN	1.414
PRO-SANEAMENTO	21.053
PRO-MORADIA	4.562
PRONURB	4.035
<b>Subtotal FGTS</b>	<b>31.064</b>

**Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004**

<b>BNDES</b>	
FCP/RODOVIAS	4.884
<b>Subtotal BNDES</b>	<b>4.884</b>
<b>Recursos Externos</b>	
HABITAR BRASIL / BID	24.276
PAT PROSANEAR	265
MONUMENTA BID	336
<b>Subtotal Recursos Externos</b>	<b>24.877</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60.825</b>

**Repasses de Recursos do OGU – Orçamento Geral da União**

Relativamente aos desembolsos à conta de contratos de repasse assinados, foram efetuadas, no primeiro trimestre de 2004, liberações de recursos no valor de R\$ 53,8 milhões.

**Programas Nacionais de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros – PNAFE e à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros – PNAFM**

No 1º trimestre de 2004, foram liberados R\$ 8,6 milhões, no âmbito do PNAFE, para dar continuidade à execução dos projetos de modernização da área fiscal dos Estados e do Distrito Federal, iniciados no ano de 1997. Desde o início do Programa, já foram liberados US\$ 369,9 milhões que correspondem a 82,3% dos US\$ 449,3 milhões que foram captados pelo Brasil junto ao BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento com aquele fim.

Relativamente ao PNAFM, até o final do 1º trimestre de 2004, a carteira do Programa contava com 26 contratos de subempréstimos assinados, sendo 25 deles com municípios de população superior a 50 mil habitantes, no valor total de R\$ 180 milhões. Até o final do trimestre, encontravam-se em tramitação no Ministério da Fazenda projetos envolvendo recursos da ordem de R\$ 134 milhões, em parte já com análise concluída e aprovados.

**Caixa Hospitais**

Desde 1997, a CAIXA vem contribuindo para suprir as necessidades imediatas de capital de giro dos hospitais filantrópicos, por meio da operação de crédito denominada CAIXA Hospitais, tendo sido efetivadas, no primeiro trimestre de 2004, 114 operações que alcançaram o montante de R\$ 58,3 milhões, configurando-se, em tal trimestre, no melhor desempenho do Programa desde o seu início.

**Programas de Habitação de Interesse Social**

Em consonância com as diretrizes estratégicas em vigor, no que se refere à implementação da política habitacional do Governo Federal, que prioriza o atendimento à população de baixa renda, a redução do déficit habitacional e das desigualdades sociais e regionais e, ainda, a geração de novos empregos, a CAIXA efetivou as contratações adiante, no decorrer do trimestre, viabilizando acesso à moradia própria a cerca de 220 mil brasileiros.

**Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004**

No quadro seguinte, figura resumo das contratações, por fonte de recursos, no âmbito dos programas classificados como habitação de interesse social:

Valores em R\$ Mil/Quantidades em Unidades

Origem	Valores Contratados	Número de Unidades	População Atendida	Empregos Gerados
FGTS	511.199	34.617	138.468	48.549
FAT	20.146	802	3.208	1.917
FAR	<b>73.368</b>	2.872	11.488	7.282
PSH	131.737	16.885	67.540	12.494
<b>Totais</b>	<b>736.450</b>	<b>55.176</b>	<b>220.704</b>	<b>70.242</b>

**Inovações Tecnológicas**

No trimestre, foi iniciado o desenvolvimento de metodologia voltada para o gerenciamento de informações sobre sistemas construtivos e inovadores financiados pela CAIXA. Essa atividade busca acompanhar o desempenho, integrar e consolidar os dados desses sistemas e disponibilizar as informações decorrentes para os públicos interno e externo.

O incentivo a estudos e pesquisas ensejou a contratação no período de quatro projetos, no valor total de R\$ 215,07 mil, nas áreas de habitação rural, gestão ambiental, gestão da qualidade e gerenciamento da informação.

**Contratos de Prestação de Serviços**

O instrumento de prestação de serviços assinado com a FUNASA, para a realização de vistorias técnicas em 3.500 pontos de obras representativas de contratos firmados em seu nome com recursos do OGU, teve sua operacionalização consolidada no período, com o expressivo número de mais de 1.000 obras vistoriadas.

A prestação de serviços de avaliação de imóveis passou por repactuação dos contratos vigentes com a RFFSA – Rede Ferroviária Federal S/A, SPU – Secretaria do Patrimônio da União e INSS – Instituto Nacional do Seguro Social. Nos novos termos repactuados, será inserida cláusula de destinação de parte do patrimônio dos mencionados órgãos para dar sustentação aos programas habitacionais de cunho social, além da regularização fundiária.

## 6 Distribuição de Produtos e Serviços Próprios e de Terceiros, Públicos e Privados

### Canais físicos de atendimento

A rede física de atendimento da CAIXA, presente em todos os municípios brasileiros, chegou, em 31.03.2004, a 15,9 mil pontos de atendimento, em que foram realizadas 616,6 milhões de transações, assim distribuídas:

Rede Física – Tipo de Unidade	Quantidade de Unidades	Qtde de Transações bancárias (em milhões)
Agências e Postos de Atendimento Bancário – PAB	2.133	118,55
Postos de Atendimento Eletrônico – PAE	1.078	10,96
Correspondentes Bancários - Casas Lotéricas	8.906	230,38
Correspondentes Bancários – demais estabelecimentos	2.108	6,24
Salas de Auto-Atendimento	1.722	250,43
<b>Totais</b>	<b>15.947</b>	<b>616,56</b>

### Canais virtuais de atendimento

O portal da CAIXA, na *internet*, <http://www.caixa.gov.br/>, recebeu em torno de 135 milhões de acessos, por meio dos quais verificaram-se 650 milhões de visitas às suas páginas ao longo do primeiro trimestre de 2004. Destaca-se o acesso eletrônico a informações do FGTS (saldo, extrato e alteração de endereço, entre outros), com aproximadamente 23 milhões de acessos nesse período.

Neste primeiro trimestre, encontram-se cadastrados no portal da CAIXA, para receber suas mensagens eletrônicas sobre produtos e serviços, incluindo resultados de loterias, informações sobre capitalização, saldos e extratos bancários e notícias da imprensa, cerca de 926 mil clientes, aos quais foram enviadas 31 milhões de mensagens. O Banco Eletrônico - *Internet Banking* CAIXA - totalizou 2,5 milhões de contas cadastradas, com movimentação em torno de R\$ 5,4 bilhões e 25 milhões de transações.

A rede de *telemarketing* realizou 20,8 milhões de atendimentos à sociedade brasileira, sendo 4,3 milhões deles voltados aos Programas Sociais do Governo Federal:

Programa	Quantidade em Milhões
	Quantidade
Programa Bolsa Escola/Bolsa Família, Rede de proteção social	1,51
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço FGTS e créditos complementares	1,27
Programa de Integração Social – PIS	1,00
Outros atendimentos sociais	0,47

### SAC - Serviço de Atendimento aos Clientes

No primeiro trimestre de 2004, a Ouvidoria registrou 29.792 ocorrências, 5,7% a mais que no mesmo período do ano passado. Destaque deve ser dado ao crescimento de 52,5% no número de sugestões, indicando ampliação da participação da sociedade no aprimoramento dos serviços prestados pela CAIXA.

## Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004

O número de registros no canal de Ouvidoria interna - VIVA VOZ - cresceu 67,6%, no primeiro trimestre de 2004, em comparação ao mesmo período do ano passado. Foram 6.274 ocorrências registradas no período. O número de sugestões cresceu 167,8%, superando o reclamações, que cresceu apenas 18,8% de um ano para outro. Atualmente, as sugestões são responsáveis por quase 50% do total de ocorrências.

## 7 Negócios Bancários e Imobiliários

### Captação

A Poupança CAIXA finalizou o trimestre com saldo total na ordem de R\$ 44,6 bilhões, registrando crescimento de cerca de R\$ 750,8 milhões, quando comparado com o saldo apresentado em 31/12/03. A participação de mercado alcançou 30,91%, representando crescimento de 0,53 pontos percentuais em relação à obtida ao final de 2003.

As Letras Hipotecárias comercializadas na Rede apresentaram crescimento de 5,31% no saldo em relação ao apresentado ao final do ano de 2003, com captação líquida positiva no período da ordem de R\$ 135 milhões.

### Crédito Comercial

O volume de operações das carteiras evoluiu 23,23% em relação ao primeiro trimestre de 2003. No primeiro trimestre de 2004 foram contratados R\$ 5,5 bilhões, contra R\$ 4,5 bilhões no mesmo período em 2003.

Empréstimos/Financiamentos	2004	2003
Pessoa Física	3.804	3.277
Pessoa Jurídica	1.676	1.219
<b>Totais</b>	<b>5.540</b>	<b>4.496</b>

O saldo das carteiras, posicionado em março de 2004, apresentou crescimento global de 15,1 % nos volumes de operações de crédito comercial destinado a Pessoas Físicas e Jurídicas, em relação ao saldo posicionado em 31 de março de 2003. São R\$ 7,4 bilhões no final de março de 2004, contra R\$ 6,5 bilhões verificados em março de 2003. A participação da CAIXA no mercado de crédito de pessoa física e jurídica apresentou crescimento de 16,7% no período.

### Serviços Bancários

A CAIXA fez-se presente, também, na Prestação de Serviços Bancários, oferecendo-os à sociedade sob diversas modalidades:

Serviços	1º Trimestre 2003		1º Trimestre 2004	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
Arrecadação de contas de concessionárias	145.618	7.654.543	139.631	8.458.064
Arrecadação de tributos	12.206	1.404.542	12.284	1.480.944
Arrecadação da Contribuição Sindical	1.733	270.036	1.696	303.277
Arrecadação de FGTS	5.915	4.226.364	4.853	3.020.509
Cobrança Bancária	35.165	8.169.526	41.248	9.660.240
Folha de Pagamento	4.137	3.604.431	4.403	3.669.584
Arrecadações Diversas	16.985	1.460.440	22.038	1.789.207
<b>Totais</b>	<b>221.759</b>	<b>26.789.882</b>	<b>226.153</b>	<b>28.381.825</b>

**Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004****Crédito e Consórcio Imobiliário**

A CAIXA encerrou o primeiro trimestre de 2004 registrando um crescimento da ordem de 21,7% em suas contratações no CONSTRUCARD, em relação às efetuadas no mesmo período de 2003. Foram contratadas neste trimestre 8.067 operações no valor total de R\$ 124,7 milhões, destinados à aquisição de material de construção e/ou armários sob medida para uso em imóveis residenciais urbanos.

As operações com o produto Carta de Crédito CAIXA, suspensas desde Agosto de 2001 e retomadas em novembro de 2003, tiveram contratações no valor de R\$ 67,7 milhões neste primeiro trimestre, beneficiando 1.384 famílias.

Foram comercializadas no período 4.826 cotas do consórcio imobiliário, totalizando a R\$ 215,8 milhões, o que representa um crescimento de 81,70% na quantidade de cotas comercializadas em relação mesmo trimestre de 2003.

**A Conta CAIXA Aqui e o Microcrédito**

A Conta CAIXA Aqui foi a primeira ação de inclusão bancária realizada por uma Instituição Financeira no Brasil. A conta não exige depósitos mínimos, comprovantes de renda ou de endereço para sua abertura.

Até o final do primeiro trimestre de 2004, 1,5 milhões de brasileiros já tinham aberto a sua conta CAIXA AQUI, o que representa uma captação líquida total de R\$ 34,9 milhões.

Em setembro de 2003, a CAIXA passou a oferecer o Crédito CAIXA AQUI, um limite de crédito destinado ao público de baixa renda, para correntistas que já possuem três meses de conta com movimentação, no valor de R\$ 200,00, com juros de 2% a.m, renovável a cada 4 meses. Até março de 2004, 500 mil clientes da Conta Caixa Aqui contavam com o crédito pré-aprovado, o que significa R\$ 100 mi de recursos disponíveis a esse público. Desse universo, 100 mil clientes tomaram o crédito, gerando a aplicação de R\$ 20 milhões.

Na modalidade de Crédito consignado, entre JAN e MAR/04, foram concedidos, para o público com renda de até R\$ 800,00, 91,6 mil créditos nessa modalidade, no valor de R\$ 217 milhões.

Na modalidade créditos consignados, no 1º trimestre, foram concedidos 91,6 mil créditos, no valor de R\$ 217 milhões, para o público com renda de até R\$ 800,00.

Desde 1999, o microcrédito é concedido aos microempreendedores pessoas físicas, que atuam nos setores formal ou informal da economia, por meio do credenciamento de IMF – Instituição de Microfinanças, que atua como mandatária na concessão dessa modalidade de crédito. Atualmente há 5 IMF credenciadas:

UF	IMF	Constituição Jurídica	Municípios Atendidos
MG	Instituição de Crédito Popular do Sudoeste Mineiro – ICPSM	OSCIP	São Sebastião do Paraíso
MG	Rótula S/A	SCM	Leopoldina
RJ	Socialcred	SCM	Rio de Janeiro
BA	ONG Moradia e Cidadania	OSCIP	Salvador, Lauro de Freitas, Simões Filho e Camaçari
SP	Casa do Crédito S/A	SCM	Grande São Paulo

**Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004**

Até 31 de março de 2004, foram contratadas 3.824 operações, totalizando R\$ 4,8 milhões e cerca 1.600 microempreendedores beneficiados, o que proporcionou a geração e/ou manutenção de aproximadamente 2.000 postos de trabalho.

**Produtos de Fidelização**

A venda dos produtos Seguros, Capitalização e Previdência Privada, das empresas do Grupo CAIXA Seguros, tiveram neste trimestre o seguinte desempenho:

- *Seguros*: 240.116 apólices, totalizando R\$ 24 milhões;
- *Capitalização*: 930.580 títulos, representando R\$ 30,9 milhões;
- *Previdência Privada*: 69.799 apólices, perfazendo um valor de R\$ 157,5 milhões.

**Cartões – Crédito e Débito**

A CAIXA encerrou o 1º trimestre de 2004 com 1,85 milhão de cartões de crédito. Foram realizadas 11,8 milhões de transações, com faturamento de R\$ 845,6 milhões. Comparando-se com o mesmo período de 2003, o faturamento foi cerca de 6% superior.

Já a base de cartões de débito da CAIXA cresceu 36% em relação ao mesmo período de 2003, totalizando 29,6 milhões de cartões em 31 MAR 2004. Esta base foi responsável por 7,3 milhões de transações no período, com movimentação de R\$ 352,7 milhões.

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

---

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

A CAIXA, na qualidade de Agente Operador do FGTS, registrou no 1º trimestre de 2004, arrecadação de contribuições no valor de R\$ 7,2 bilhões, por meio de 9,9 milhões de transações. Em relação ao primeiro trimestre de 2003, o valor arrecadado apresentou crescimento nominal de 14,3%.

Realizou 4,7 milhões de pagamentos por conta das diversas modalidades de saques, totalizando R\$ 5,6 bilhões, números estes superiores em 3,5% e 12,3%, comparativamente ao mesmo período de 2003.

Foram efetivados nas contas vinculadas do FGTS, mais de 2,6 milhões de créditos complementares decorrentes de planos econômicos, num montante de R\$ 3,5 bilhões, sendo que deste total foram sacados R\$ 2,2 bilhões pelos trabalhadores.

Foram ainda injetados na economia R\$ 577 milhões na forma de desembolsos referentes às parcelas das contratações de obras de habitação, saneamento e infra-estrutura urbana realizadas nos últimos anos. Assim, o FGTS, por intermédio da CAIXA, contribuiu para recolocar em movimento na economia brasileira a quantia de R\$ 8,3 bilhões. Esta soma foi superior em 10,4% ao realizado no mesmo período do ano anterior.

## Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004

### Créditos Complementares FGTS

Do total de 121,7 milhões de contas com direito aos créditos complementares, até março/2004 foram beneficiadas 72,7 milhões, com créditos no montante de R\$ 22,3 bilhões. Desse total de créditos, foram contemplados, com pagamentos/saques efetivos, os titulares de 48,6 milhões de contas vinculadas, com o montante de R\$ 15,5 bilhões.

### FIES - Fundo de Financiamento ao Estudante de Ensino Superior

O FIES é voltado para a concessão de financiamentos aos estudantes para concluírem seus cursos superiores em IES - Instituição de Ensino Superior não gratuita. O FIES encerrou o trimestre com R\$ 2,50 bilhões em financiamentos concedidos por meio de 272 mil contratos, número este representa crescimento de 24,5% em relação ao mesmo trimestre em 2003.

A quantidade de aditamentos - aditivo semestral decorrente da renovação da matrícula pelo estudante na IES, no período, totalizou R\$ 247 milhões, equivalentes a 116 mil operações e crescimento de 7,5% em relação ao mesmo trimestre no exercício anterior.

### Serviços Delegados e Programas de Transferência de Renda

No período foram realizados cerca de 62,2 milhões de pagamentos de outros benefícios sociais. O volume de recursos envolvidos totalizou R\$ 6,4 bilhões, representando incremento de 32,3% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior, conforme evidencia a tabela adiante.

Quantidades em unidades/Valores em R\$ mil

Benefícios	1º Trimestre de 2003		1º Trimestre de 2004	
	Quantidade	Valor	Quantidade (³)	Valor
<b>Programas de Transferência de Renda.</b>	58.708.893	757.590	47.958.698	1.215.572
<b>Previdência Social (¹)</b>	7.192.984	2.468.846	7.832.888	3.305.431
<b>Abono</b>	255.409	48.716	225.722	52.276
<b>PIS Rendimento</b>	1.451.686	47.100	888.347	31.597
<b>PIS Quotas</b>	304.494	100.829	133.826	108.093
<b>Seguro Desemprego (²)</b>	5.022.282	1.431.527	5.164.318	1.712.724
<b>Ø TOTAIS</b>	<b>72.935.748</b>	<b>4.854.608</b>	<b>62.203.799</b>	<b>6.425.695</b>

Foram efetivadas, ainda, cerca de 7,2 milhões de transações de arrecadação, por conta do INSS, no valor de R\$ 1,7 bilhão. A CAIXA mantém-se como o maior banco arrecadador da Previdência Social.

Operando os Programas de Transferência de Renda do Governo Federal, que abrangem o Agente Jovem, Auxílio Aluno, Auxílio Gás, Bolsa Alimentação, Bolsa Escola, Bolsa Família, Bolsa Renda, Garantia Safra, PCA - Programa Cartão Alimentação e PETI - Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, foram atendidas cerca de 8,0 milhões de famílias, beneficiando em torno de 46,0 milhões de pessoas entre crianças, jovens, nutrízes e estudantes.

## Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004

Esses benefícios representam o pagamento de R\$ 1,2 bilhão de reais em 47,9 milhões de parcelas. Em relação ao 1º trimestre de 2003, houve uma redução de cerca de 18,3% na quantidade de parcelas pagas e um crescimento de 60,4% nos valores movimentados. Esta variação na quantidade de benefícios deve-se à absorção do programa Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio Gás e PCA pelo Bolsa Família, que consolida um benefício por família, mas amplia o valor mensal pago aos beneficiários, bem como à finalização do Bolsa Renda em 2003:

Valores em R\$ mil / Quantidades em unidades

Programas	1º Trimestre de 2003		1º Trimestre de 2004	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Bolsa Família	0	0	9.847.431	722.563
Bolsa Escola	23.569.382	353.541	16.398.870	245.983
Bolsa Alimentação	3.988.000	59.820	1.212.317	18.185
Auxílio Gás	26.243.086	196.823	18.762.022	140.715
Bolsa Renda	4.649.845	139.495	-	0
PCA – Fome Zero –Cartão Alimentação	1.264	63	1.011.796	50.590
Agente Jovem	20.872	1.357	20.072	1.305
Auxílio Aluno – PROFAE	1.005	30	215.098	6.453
Garantia Safra	0	0	166.625	15.829
PETI	235.439	6.461	324.467	13.950
<b>TOTAIS</b>	<b>58.708.893</b>	<b>757.590</b>	<b>47.958.698</b>	<b>1.215.573</b>

### Cadastro Único

Para atender ao estabelecido no Termo de Compromisso do Cadastramento Único, firmado à época com o Ministério da Assistência Social, foram implementadas ações para otimizar o atendimento com vistas ao cadastramento da população carente. Essas ações consistem no treinamento dos empregados da CAIXA, palestras nos municípios e implementação de nova versão do aplicativo de atendimento. De Janeiro a Março de 2004, foi processado o cadastro de aproximadamente 432,8 mil novas famílias, resultando numa base total de 12,9 milhões de famílias considerando-se a migração do cadastro do programa Bolsa Escola.

Quantidades em unidades

	1º Trimestre 2003	1º Trimestre 2004	Quantidade Acumulada
Rural	213.863	98.612	2.876.636
Urbana	562.374	332.240	5.644.142
<b>Subtotal</b>	<b>778.241</b>	<b>432.857</b>	<b>8.520.778</b>
Migração das Famílias do Cadastro do Bolsa Escola – SET/03			4.391.000
		<b>Base total</b>	12.911.778

### Administração de Loterias

As Loterias administradas arrecadaram no 1º trimestre de 2004 R\$ 850,0 milhões, tendo repassado a diversos fundos, programas e entidades assistidos pelo Governo Federal, o valor de R\$ 401,6 milhões.

## Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004

### Destinação da arrecadação das Loterias Federais

Destinação	Valores em R\$ Mil	
	1° trim 2003	1° trim 2004
Seguridade Social	115.593	144.712
Tributos	91.266	94.245
FIES – Financiamento ao Estudante Superior	47.914	60.003
Secretaria Nacional Esportes	33.474	35.334
FUNPEN – Fundo Penitenciário Nacional	21.033	25.536
FNC – Fundo Nacional da Cultura	20.063	24.369
COB – Comitê Olímpico Brasileiro	11.369	13.809
CPB - Comitê Paraolímpico Brasileiro	2.006	2.437
Clubes de Futebol e Federações	1.487	1.216
<b>TOTAL DE REPASSES</b>	<b>344.205</b>	<b>401.661</b>
Despesas de Custeio e Manutenção	136.053	164.458
Prêmios	219.830	283.806
<b>TOTAL</b>	<b>700.088</b>	<b>849.925</b>

## 9 Administração de Riscos

Diante da necessidade de alocação de capital pelas instituições financeiras, em função de possíveis prejuízos decorrentes da exposição ao risco operacional – probabilidade de perdas por falhas de pessoas, de sistemas, de processos ou de eventos externos, prevista a partir da vigência do Acordo de Basileia II, em 2007, a CAIXA, com o propósito de minimizar o percentual de alocação de capital e de reduzir as perdas operacionais, desenvolveu no 1º trimestre de 2004:

- adequação da grade de eventos de risco sugerida no Anexo 7 do Acordo de Basileia, à luz do Manual de Supervisão Bancária e orientações dos CP - *Consultive Papers* do Financial Services Authority - UK, na grade de eventos de risco do BBA - *British Bankers Association* e em *cases* de melhores práticas;
- elaboração do Inventário de Identificação de Riscos, com a finalidade de consistir a grade de eventos de risco operacional adequada à empresa, estimar a probabilidade de sua ocorrência e a consequência financeira, sob a ótica do Gestor, permitindo a geração das Matrizes de Risco das suas unidades e Consolidada CAIXA;
- conciliação das contas e eventos contábeis com os eventos de risco operacional, visando à criação de banco de dados de perdas efetivas para geração do VaR Operacional.

## 10 Governança e Sustentabilidade Corporativa

Para que a CAIXA cumpra seu papel de instrumento de políticas públicas, necessário se faz evoluir na adoção de práticas que assegurem à Alta Administração a contínua melhoria do desempenho da instituição, complementadas por outras de racionalização e otimização dos recursos utilizados, propiciando a sua gestão com alta responsabilidade social e geração de valor para a sociedade.

## Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004

### Práticas de Transparência

Os desempenhos operacional e econômico-financeiro da empresa no exercício de 2003, além de terem a sua publicidade pelos meios de comunicação na forma das suas Demonstrações Contábeis, foram mais uma vez objeto de apresentação no período aos dirigentes e associados da APIMEC – Associação dos Analistas e Profissionais do Mercado de Capitais no Distrito Federal e no Rio de Janeiro, bem como, também neste último estado, da ABAMEC – Associação Brasileira dos Analistas do Mercado de Capitais.

Neste período, tendo por objetivo melhorar a qualidade e tempestividade das informações, iniciou-se a implantação da base única de dados econômico-financeiros, que viabilizará, dentre outros benefícios:

- unificação dos planos de contas utilizados – da própria CAIXA e das entidades por ela administradas e/ou operadas (fundos de investimentos e fundos, programas e seguros sociais);
- consolidação automática e instantânea de informações;
- disponibilização de informações por produto;
- pré-requisitos para o desenvolvimento de sistema integrado de controladoria.

### Sistema de Controles Internos

Foram implementadas no período novas ações, metodologias e ferramentas de controle, compreendendo a avaliação/revisão de procedimentos em processos e produtos com elevada exposição a riscos:

- Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT: gestão de recursos;
- Tesouraria: atividades das mesas mercado, price, derivativo e câmbio;
- Fundos de Investimentos: lançamento de produtos, marcação a mercado e risco e gestão de fundos e carteiras;
- Operações de Crédito: empréstimos sob penhor.
- Roteiro padrão para lançamento de Fundos de Investimento;
- Roteiro padrão para os procedimentos e ações para assunção de Pontos de Venda - PV pelos seus titulares, em caráter experimental em quatro pontos distintos do país.

Nas ações para a promoção da conformidade, destacam-se a expansão do monitoramento, em tempo real, de transações realizadas em PV, para os canais de auto-atendimento; o desenvolvimento de Painel de Controle de Enquadramento em Limites Operacionais pelos fundos de investimentos administrados pela CAIXA; o desenvolvimento de base única para a detecção de ilícitos financeiros; o desenvolvimento de rotina de verificação da conformidade do cadastro de contas de Pessoas Jurídicas junto à SRF; a revisão do perfil do cargo de Agente de Conformidade, para subsidiar os correspondentes planos de desenvolvimento e provimento e o início da revisão de normativos, objetivando essencialmente a racionalização dos documentos e formulários exigidos dos clientes.

**Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004****Prevenção à Lavagem de Dinheiro**

A CAIXA iniciou a sua atuação, como convidada especial, participando no período de quatro reuniões promovidas pelo GGI-LD - Gabinete de Gestão Integrada de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, criado no final de 2003 pela ENCLA - Estratégia Nacional de Combate à Lavagem de Dinheiro, evento que reuniu as principais autoridades do Executivo, do Judiciário e do Ministério Público. O GGI-LD é responsável pela definição das políticas públicas e dos macro-objetivos da área. Um dos seus resultados no período foi o lançamento do Programa Nacional de Capacitação e Treinamento para o Combate à Lavagem de Dinheiro, versão 2004 – PNLD 2004, voltado para a capacitação e treinamento de cada um dos órgãos participantes do GGI-LD.

**11 Programa de Racionalização de Gastos e Eliminação de Desperdícios – PROGED**

Ao proporcionar avanços na conscientização do corpo funcional da empresa para o consumo inteligente de recursos, com iniciativas tais como a Campanha para Racionalização do Consumo de Água, cujos efeitos extrapolam até mesmo o ambiente organizacional, o Programa consolida-se como solução empresarial criativa e inovadora voltada para equilíbrio do nível de gastos administrativos à real capacidade de geração de receitas operacionais. A redução de gastos da ordem de R\$ 78 milhões no período aponta para o cumprimento da meta da ordem de R\$ 350 milhões, estabelecida para o exercício.

**12 Projeto CAIXA Fome Zero**

A CAIXA foi a primeira instituição a receber a Certificação de Empresa Parceira do Programa Fome Zero, por suas ações de iniciativa própria e aquelas desenvolvidas em conjunto com o MESA – Ministério Extraordinário da Segurança Alimentar.

As ações em relação ao Fome Zero resultaram em crescimento na doações e especialmente na arrecadação do fundo FIF Fome Zero. É importante ressaltar que o fundo iniciou-se em março de 2003, e apresentou os seguintes números no primeiro trimestre de 2004:

- Alimentos: 19,16 toneladas;
- Arrecadação/Doações Financeiras: R\$ 233,2 mil
- Arrecadação/FIF Fome Zero: R\$ 98,6 mil

**13 Capacitação da Força de Atendimento****Recursos Humanos**

A CAIXA encerrou o 1º trimestre de 2004 com 58.843 empregados no seu quadro próprio de pessoal, dos quais 20.053 participaram de atividades de treinamento e desenvolvimento, conforme quadro apresentado a seguir:

Atividade	Qtde de Empregados
Cursos na Universidade Corporativa	17.806
Pós-Graduação <i>Lato e Strictu Senso</i>	69
<i>Workshops</i> e seminários	2.178
<b>Total</b>	<b>20.053</b>

**Relatório da Administração às Informações Financeiras Trimestrais em 31 de março de 2004**

No contexto de uma atuação empresarial com responsabilidade social, a CAIXA encerrou o 1º trimestre de 2004 com 1.340 adolescentes no seu Programa Adolescente Aprendiz. A iniciativa propicia a inserção do adolescente aprendiz no mercado de trabalho e estimula a prática da cidadania e de valores éticos e profissionais, dentro e fora do ambiente de trabalho.

Por meio do Programa Saúde CAIXA, foram efetuados, no 1º trimestre, 242.219 atendimentos a um total de 209.694 beneficiários – empregados e seus dependentes.

## **14 Atuação Sócio-Cultural e em *Marketing***

---

No 1º trimestre de 2004, a CAIXA realizou ações de *marketing* e *endomarketing* materializadas pela comunicação/divulgação, patrocínios, participação em eventos, que ratificam a sua imagem corporativa de instituição que busca continuamente conscientizar clientes, a comunidade e segmentos a ela vinculados sobre a utilização dos seus produtos, serviços e canais de atendimento, responsabilidade social e ao mesmo tempo tornar transparente a sua atuação voltada aos interesses sócio-culturais e às políticas de governo.

Dentre as ações de comunicação externas, evidenciam-se as empreendidas em torno das Campanhas: Divulgação do Resultado da CAIXA em 2003; Converse com a CAIXA; 450 Anos de São Paulo; VII Marcha a Brasília em Defesa dos Municípios e Antecipação do Pagamento do INSS.

Para os eventos e patrocínios realizados, merece destaque, a participação na comemoração dos 450 anos da Cidade São Paulo; Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local; II Conferência Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional; Prêmio IPEA CAIXA – Concurso de Monografia; Seminário sobre Direito Tributário e Projeto de Escolarização Supletiva do Superior Tribunal de Justiça – 2004.

Foram desenvolvidos no período os seguintes projetos de natureza cultural e de arte-educação voltados a todos os segmentos sociais, em busca do desenvolvimento sócio-educativo de crianças e jovens de comunidades carentes, além de contribuir para o surgimento de novos talentos e para geração de empregos: Artesanato Brasil com Design; Deuses do Samba – Módulo I; Projeto Sempre um Papo; 95 Anos de Carmem Miranda; O Cinema Moderno; Camarote das Artes; São Paulo 450 Anos; A Exposição Referencial; Conexão São Paulo; Exposição de Mapas Históricos da Cidade de São Paulo da Década de 30; Postais da Arte Brasileira e Os Contos da Resistência.

No primeiro trimestre de 2004, foram também realizados, sob o patrocínio da CAIXA, os seguintes eventos do Calendário Oficial da CBAAt - Confederação Brasileira de Atletismo e do CPB - Comitê Paraolímpico Brasileiro:

- Copa Brasil CAIXA de *Cross Country*;
- Copa Brasil CAIXA de Marcha Atlética;
- Seminário do Esporte Paraolímpico;
- *Workshop* Paraolímpico de Mídia;
- Lançamento dos Jogos Paraolímpicos Brasileiros.