



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2008

SUMÁRIO

1. Destaques em 2008	3
2. Desempenho Econômico-Financeiro	4
3. Negócios	5
3.1 Captação de Recursos	5
3.2 Operações de Crédito	7
3.3 Tesouraria.....	10
3.4 Serviços Bancários	11
3.5 CAIXA Internacional.....	12
3.6 Estados e Municípios	13
4. Sustentação dos Negócios	15
4.1 Pessoas	15
4.2 Tecnologia da Informação	16
4.3 Rede de Atendimento CAIXA	17
5. Clientes.....	18
5.1 Base de Clientes	19
5.2 Serviço de Atendimento ao Cliente	19
6. Execução das Políticas Públicas	20
6.1 Fundos	20
6.2 Programas	21
6.3 Benefícios ao Trabalhador	23
6.4 Inclusão Bancária	24
6.5 Loterias	24
7. Controle e Risco	25
7.1 Controles Internos.....	26
7.2 Gestão de Riscos Corporativos.....	27
8. Governança Corporativa	28
9. Responsabilidade Socioambiental	29
10.Reconhecimentos.....	33
Agradecimentos	35

1. Destaques em 2008

O ano de 2008 foi ímpar para a CAIXA. Mais do que nunca a Empresa pôde mostrar a sua importância para o desenvolvimento do país. Em meio à crise financeira internacional, a Empresa manteve a oferta de crédito com a liberação de R\$ 24,3 bilhões de recursos em habitação, um valor 15,1% maior que o de 2007. Somente com recursos do FGTS, a Empresa aplicou R\$ 11,3 bilhões e R\$ 10,7 bilhões com recursos CAIXA. No crédito comercial foram aplicados mais de R\$ 69,5 bilhões.

Para incentivar a construção civil, foram criadas duas linhas de crédito para capital de giro. A primeira permite a antecipação de até 20% do custo da obra e o empreendedor pagará apenas juros e atualização monetária. Depois de concluída a obra, tem um prazo de 24 meses para quitar o empréstimo. Na segunda linha é possível trabalhar com antecipação de até 70% da carteira de recebíveis de empreendimentos já concluídos.

A compra de carteiras de crédito e a formalização de acordos operacionais com cinco instituições financeiras na área de consignado e de *middle market*, no valor de R\$ 8,4 bilhões foi, também, fundamental para atenuar os impactos da crise no país. Além de melhorar as condições de reestruturação de capital e liquidez dos bancos, a iniciativa agrega valores aos ativos da CAIXA, aumentando a participação da Empresa nesses segmentos.

Em outubro, por meio da Medida Provisória nº 443, a CAIXA foi autorizada a adquirir participações acionárias e a realizar atividades de Banco de Investimentos (CAIXAPAR e CAIXA BI). Ambas subsidiárias estão em fase de estruturação e serão de grande importância para o desenvolvimento do país.

A caderneta de poupança, um dos produtos de maior destaque da CAIXA, obteve R\$ 10,8 bilhões de captação líquida positiva e R\$ 92,5 bilhões em saldo, registrando 34,22% de participação de mercado.

A CAIXA finalizou 2008, com 51,8 milhões de contas, uma expansão de 14,8% em sua base se comparado a 2007. A poupança lidera com a abertura de mais de 4,0 milhões de novas cadernetas, uma média de 340 mil novas contas por mês. O maior aumento foi detectado nas contas correntes de pessoas físicas que passaram de 9,8 para 13,9 milhões, 41,7% a mais do que em 2007.

Mantendo a sua posição de destaque como gestora de fundos de investimentos em 2008, a CAIXA encerrou o ano com crescimento de 15,3% no patrimônio total administrado e *rating* MQ1, nota máxima de gestão dada às entidades que administram fundos de investimentos, atribuído pela *Agência Moody's*.

Na área socioambiental ressalta-se o acordo assinado entre a CAIXA, o Ministério do Meio Ambiente e o IBAMA para a utilização de madeira legal nas construções financiadas pelo Banco. Essa atitude ajudará na formação de uma nova consciência de preservação do meio ambiente no Brasil.

Esses foram apenas alguns dos destaques do ano de 2008. A seguir apresentaremos o desempenho da Empresa, os benefícios que ela trouxe para a sociedade, a gestão de controles e riscos, as ações de sustentabilidade e os prêmios recebidos ao longo do ano e que refletem o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela Instituição em 2008.

2. Desempenho Econômico-Financeiro

O lucro líquido obtido em 2008 foi de R\$ 3,9 bilhões no ano. Os valores dos repasses com tributos e encargos sociais à União, Estados e Municípios somaram R\$ 2,9 bilhões. Foi destinado R\$ 1,6 bilhão entre dividendos e juros sobre capital próprio.

O Índice de Basiléia apresentou tendência decrescente em função do aumento das operações da CAIXA, permanecendo, no entanto, em patamar superior à exigência legal de 11%.

Os principais indicadores patrimoniais e de resultado são demonstrados no quadro abaixo:

INDICADORES	2005	2006	2007	2008
Retorno sobre o PL Final	26,1	26,0	22,6	30,6
Retorno sobre Ativos Totais	1,1	1,1	0,9	1,3
Índice de Solvabilidade – Basileia	27,9	25,3	28,9	20,6
Índice de Imobilização	20,1	19,7	12,9	12,0
Provisão sobre Op. Créditos	10,1	9,8	9,1	8,6
Índice de Eficiência	64,5	64,2	75,5	71,8
Cobertura de Desp. de Pessoal	92,5	89,6	94,3	86,8

3. Negócios

3.1 Captação de Recursos

Depósitos

Os depósitos captados pela CAIXA em 2008 alcançaram o saldo de R\$ 165,5 bilhões, um incremento de 16,7% em relação ao ano de 2007, decorrente da expansão dos negócios e da base de clientes, indicando a crescente confiança da população na CAIXA.

Depósitos - Saldos	Valores em R\$ milhões			
	2005	2006	2007	2008
À vista	6.926	8.638	11.550	13.207
Poupança	53.281	60.063	75.601	92.550
A prazo	38.735	42.191	41.363	48.626
CDB/RDB	12.708	14.126	12.444	18.310
Judiciais	26.027	28.065	28.919	30.316
Depósitos Especiais e de Fundos e Programas	7.948	10.344	13.077	11.008
Outros	10	154	199	137
Total	106.900	121.390	141.790	165.528

Excluído: 9

A Poupança alcançou 36,9 milhões de contas com o saldo da carteira de R\$ 92,5 bilhões, representando 22,4% de aumento em relação ao mesmo período de 2007. A captação líquida foi de R\$ 10,8 bilhões no período, elevando a sua participação no mercado para 34,22% e reafirmando, assim, a sua posição de líder.

O resultado apresentado pelo produto impulsiona, também, o desempenho da CAIXA no segmento da habitação. Os empréstimos com recursos das cadernetas de poupança (SBPE) já superaram R\$ 10,7 bilhões, crescimento da ordem de 86,4% em relação aos R\$ 5,7 bilhões de 2007.

Os Depósitos à Vista alcançaram R\$ 13,2 bilhões, fazendo com que a Instituição ampliasse sua participação no mercado, nesta modalidade, para 10%, os depósitos a prazo encerraram o ano com saldo de R\$ 48,6 bilhões e os demais depósitos com R\$ 11,1 bilhões.

Fundos de Investimentos

No *ranking* dos administradores de fundos de investimento da ANBID - Associação Nacional dos Bancos de Investimento, a CAIXA registrou crescimento de 16,5% nos fundos de rede e exclusivos, passando de R\$ 65,6 bilhões em dezembro de 2007 para R\$ 76,5 bilhões em dezembro de 2008, mantendo-se na 4ª posição, com 6,8% de participação no mercado.

Foram lançados, no período, 50 produtos voltados a clientes externos, sendo 6 fundos de rede, 9 carteiras administradas, além da constituição de mais 35 fundos exclusivos, o que confirma o bom desempenho da Empresa na área de Fundos de Investimentos.

O patrimônio líquido total administrado apresentou crescimento de 15,3% no ano, passando de R\$ 193,0 bilhões em dezembro de 2007 para R\$ 222,5 bilhões em dezembro de 2008. Com isso, a receita registrou crescimento nominal de 12,9%, no ano de 2008 em relação ao ano de 2007, atingindo R\$ 1,0 bilhão.

A CAIXA manteve, ainda, em 2008, o seu *Rating* MQ1, atribuído em 2007 pela Agência *Moody's Investors Service América Latina*, uma das mais respeitadas e amplamente utilizadas agências de *ratings* de crédito. Essa classificação é a nota máxima de gestão dada às entidades que administram fundos de investimentos.

A Instituição tem, atualmente, sob sua responsabilidade 177 produtos, entre fundos de investimento e carteiras administradas, sendo 54 fundos de rede, dos quais 47 abertos à captação; 81 fundos exclusivos, incluindo aqueles destinados aos investidores institucionais de previdência e aqueles destinados às aplicações de recursos de fundos da própria instituição; 26 carteiras administradas; 6 carteiras sociais; 5 fundos de direitos creditórios, 2 fundos de participações e 1 fundo imobiliário; além de 2 fundos de rede distribuídos somente nas agências do Banco da Amazônia S/A.

3.2 Operações de Crédito

As operações de crédito cresceram 43,3%, totalizando R\$ 80,1 bilhões, confirmando a crescente disposição da Empresa em contribuir para o desenvolvimento do país. Destacaram-se as operações comerciais com pessoas jurídicas, com evolução de 87,2% e R\$ 15,1 bilhões de saldo.

Operações de Crédito - Saldos	Valores em R\$ milhões			
	2005	2006	2007	2008
Comercial	14.652	16.329	19.134	28.854
PF	8.925	9.474	11.063	13.747
PJ	5.727	6.855	8.071	15.107
Habitacional	20.208	26.113	32.475	45.075
Saneamento e Infraestrutura	1.645	2.556	3.585	5.445
Outros	690	691	694	688
Total	37.195	45.689	55.888	80.062
Provisão Risco de Crédito	-3.773	-4.469	-5.090	-6.900
Operações de Crédito Líquidas de Provisão	33.422	41.220	50.798	73.162

Excluído: 4

Excluído: 6

Excluído: 9

* Não considera Outros Créditos com características de concessão de crédito.

Comercial

O volume de contratações nas operações de créditos comerciais alcançou R\$ 69,5 bilhões e cresceu 29,8% em relação ao mesmo período do ano anterior. O saldo das carteiras foi de R\$ 28,8 bilhões, 50,8% maior do que em 2007.

A carteira de pessoa física alcançou saldo de R\$ 13,7 bilhões, valor 24,3% melhor do que o registrado no mesmo período do ano passado. As contratações acumuladas no ano totalizaram R\$ 31,7 bilhões, aumento de 14,3%.

A de pessoa jurídica encerrou o ano com saldo de R\$ 15,1 bilhões, 87,2% maior do que em dezembro de 2007. O volume de contratações foi de R\$ 37,9 bilhões, com crescimento de 46,4%.

Habitação

As operações habitacionais atingiram saldo de R\$ 45,1 bilhões, com liberações de R\$ 24,3 bilhões, valor 15,1% maior do que as do mesmo período de 2007. Foram R\$ 20,9 bilhões em financiamentos, R\$ 1,3 bilhão em subsídios do FGTS, R\$ 1,1 bilhão em repasses, R\$ 442 milhões em arrendamentos e R\$ 617 milhões em consórcios.

Habitação - contratações	Valores em R\$ milhões			
	2005	2006	2007	2008
Financiamentos	6.470	9.763	12.093	20.871
<i>Recursos FGTS</i>	4.472	5.682	6.260	10.046
<i>Recursos CAIXA</i>	1.902	3.952	5.727	10.675
<i>Outros</i>	96	129	106	150
Subsídios FGTS	1.006	1.840	1.776	1.304
Repasses	123	948	6.098	1.078
Arrendamentos	1.020	1.271	643	442
Consórcio	211	330	512	617
Total	8.830	14.152	21.122	24.312

Os financiamentos com recursos das cadernetas de poupança (SBPE) já superaram R\$ 10,7 bilhões, crescimento de 86,4%.

Já nas linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, a CAIXA contratou R\$ 11,3 bilhões, o que representa um crescimento de 39,7% em relação ao mesmo período de 2007.

Para impulsionar a produção de empreendimentos habitacionais, foram criadas duas linhas de crédito para capital de giro no valor de R\$ 3 bilhões, com recursos oriundos da caderneta de poupança.

Saneamento e Infraestrutura

As liberações para saneamento e infraestrutura, registraram o valor de R\$ 8,7 bilhões, sendo R\$ 3,8 bilhões em financiamentos e R\$ 4,9 bilhões em repasses.

Saneamento e Infraestrutura - Contratações	Valores em R\$ milhões			
	2005	2006	2007	2008
Financiamentos	52	1.807	4.014	3.846
<i>Recursos FGTS</i>	17	1.463	3.283	3.708
<i>Recursos BNDES</i>	35	52	145	138
<i>Recursos FAT</i>	–	292	586	–
Repasse - Recursos OGU	1.856	2.744	11.663	4.870
Total	1.908	4.551	15.677	8.716

* Os repasses – Recursos OGU consideram as modalidades OGU/BIRD saneamento, recursos OGU saneamento, infraestrutura geral, agricultura e educação e desportos.

Essas operações alcançaram, em dezembro 2008, o saldo de R\$ 5,4 bilhões, 51,9% maior do que o mesmo período do ano anterior.

Gestão do Crédito

A CAIXA tem procurado estabelecer critérios claros e bem definidos para a concessão do crédito. Além disso, a melhoria dos níveis de risco da carteira e dos índices de inadimplência é uma preocupação constante da Empresa.

Para isso, foram realizadas 119,6 milhões de avaliações de risco para a concessão de crédito comercial e imobiliário, incluindo as reavaliações automáticas, representando, quantitativamente, aumento de 16,9% em relação àquelas efetuadas em 2007.

Essas avaliações aprovaram limites de crédito no montante de R\$ 375,3 bilhões, um crescimento de 50,6% sobre o ano anterior, ampliando o volume de crédito disponibilizado para as famílias e empresas brasileiras.

Os quadros abaixo demonstram a qualidade do crédito na CAIXA:

FAIXAS DE RATINGS	2006	2007	2008
AA-B	65,0	67,3	69,8
C-D	25,2	23,8	22,5
Outros	9,8	8,9	7,7

* Não inclui Outros Créditos com características de concessão de crédito.

INADIMPLÊNCIA ACIMA DE 90 DIAS	2006	2007	2008
Comercial	6,8	5,4	4,0
PF	6,2	5,8	5,9
PJ	7,5	4,8	2,2
Habitacional	3,1	2,1	1,7

3.3 Tesouraria

Títulos e Valores Mobiliários

Foram adquiridos, em 2008, R\$ 32,1 bilhões em Títulos e Valores Mobiliários: R\$ 22,7 bilhões no mercado primário (incluindo operações de troca) e R\$ 9,4 bilhões no mercado secundário.

O resultado apurado para os títulos e Valores Mobiliários e Derivativos no período foi de R\$ 14,4 bilhões, referente às remunerações dos papéis, negociações e pagamentos de amortizações e juros.

Mercado de Capitais

A CAIXA participou, como coordenador líder, da estruturação e distribuição pública de notas promissórias de emissão de quatro grandes empresas. Foi captado para as emissoras dos títulos o montante de R\$ 930 milhões. Atuou, ainda, na coordenação, estruturação e distribuição pública de debêntures nos quais foram captados R\$ 450 milhões.

3.4 Serviços Bancários

Presente em todos os municípios brasileiros, a CAIXA movimentou, por meio da sua rede, R\$ 253 bilhões em pagamento de salários e benefícios, arrecadação de contas de concessionárias de serviços públicos, cobrança bancária e tributos.

Excluído: 5

Valores em R\$ milhões		
SERVIÇOS	2007	2008
Arrecadação de Contas de Concessionárias	37.973	43.597
Arrecadação de Tributos	23.652	27.019
Arrecadação da Contribuição Sindical	1.273	1.456
Arrecadação de FGTS	12.669	12.675
Cobrança Bancária	59.741	78.805
Arrecadações Diversas	3.947	4.026
Arrecadação de GPS	13.162	15.331
Pagamento de Benefícios do INSS	29.796	33.814
Folha de Pagamento	29.171	36.102
Total	211.384	252.825

Excluído: 37.717

Excluído: 5.728

Cartões

A Empresa encerrou 2008 com 52,4 milhões de cartões. Foram realizadas 325,9 milhões de transações, totalizando R\$ 19,8 bilhões, uma evolução de 25,3% em relação a 2007.

Os cartões de crédito das bandeiras MasterCard e VISA totalizaram 4,2 milhões, representando um crescimento de 18,3% em relação ao ano de 2007. As transações evoluíram de 83 para 96 milhões e os valores de R\$ 6,9 bilhões para R\$ 8,7 bilhões, crescimento de 15,8% e 25,1%, respectivamente.

Os cartões de débito das bandeiras MasterCard Maestro e VISA Electron totalizaram 48,2 milhões, evolução de 14,4% em relação a 2007. As transações aumentaram de 190 para 232 milhões e o volume financeiro movimentado de R\$ 8,9 bilhões para R\$ 11,4 bilhões, expansão de 21,6% e 28,5%, respectivamente.

Seguro, Previdência, Capitalização e Consórcio

No ano, os produtos de capitalização, previdência privada e seguro totalizaram R\$ 2,2 bilhões (valor de venda). O destaque foi a previdência, com aumento de 80,0% em relação a igual período de 2007.

PRODUTOS	Valores em R\$ milhões			
	2005	2006	2007	2008
Capitalização	299	267	277	215
Previdência Privada	997	926	963	1.733
Seguro	180	262	268	308
Total	1.476	1.455	1.508	2.256

Em consórcio imobiliário e de veículos foram vendidas 15,6 mil quotas.

Por meio do Serviço de Aporte de Previdência, os clientes que possuem qualquer modalidade de Previdência Privada na CAIXA puderam realizar contribuições adicionais ao seu plano, de maneira rápida e simplificada, utilizando o internet banking.

3.5 CAIXA Internacional

Na área internacional, a CAIXA opera o Programa de Remessas por meio da E-Conta, dos Bancos Parceiros (conveniados) e dos Bancos Correspondentes (SWIFT). No ano de 2008 foram contratadas 14,9 mil operações de conversão de moedas, totalizando R\$ 146,8 milhões, e efetivadas 388 remessas de recursos para o exterior, no montante de R\$ 10,7 milhões.

A Instituição foi anfitriã do 14º Encontro Anual Regional da América Latina do WSBI (World Saving Banks Institute - Instituto Mundial de Bancos de Poupança), realizado em Brasília. O encontro, cujo tema foi "Atividade Bancária de Nova Geração, Desafios e Oportunidades", reuniu os representantes das instituições para discutirem os assuntos de interesse comum das caixas econômicas.

A CAIXA também esteve envolvida em 6 projetos de Cooperação Técnica Internacional, junto aos países: Moçambique, Marrocos, Namíbia, Venezuela, Guatemala e Nicarágua. Dentre eles, destaca-se a finalização do Acordo com a Namíbia, com todos os resultados previstos alcançados no projeto "Apoio ao Desenvolvimento Urbano da Namíbia".

No final do ano foi lançado o crédito imobiliário para emigrantes, que permite aos brasileiros residentes no exterior comprarem imóveis no Brasil. Por meio da remessa de recursos, via CAIXA e *Citibank* (convênio de parceria), eles comprovam a sua capacidade de pagamento para adquirir o financiamento imobiliário.

3.6 Estados e Municípios

Apoiar a gestão de Estados e Municípios é prioridade para a CAIXA e, para isso, a Empresa vem desenvolvendo uma estratégia especial para atendimento ao cliente governo.

Em outubro, a CAIXA montou uma ação de aproximação com os gestores públicos eleitos. Foi feita a abordagem aos prefeitos e vice-prefeitos eleitos, de forma personalizada, por meio de visitas de equipes compostas por gerentes e técnicos especializados em negócios bancários, desenvolvimento urbano e serviços sociais, com o objetivo de estreitar o relacionamento com a administração pública. Foram visitados 4,2 mil municípios.

Outra iniciativa, realizada em 2008, foi a criação das novas salas das prefeituras, que já somam 71 unidades em todo o país. No local, os gestores municipais acompanham o andamento dos projetos de repasse do Orçamento Geral da União - OGU, recebem assistência técnica para a correta proposição de projetos técnicos de engenharia social e também atendimento sobre os programas de modernização e apoio à gestão pública municipal, como o PNAFM, Gov-Conta, e sobre os de transferência de benefícios, destacando-se o como o Bolsa-Família.

O espaço possibilita aos prefeitos acompanhar e ampliar os negócios comerciais mantidos com a CAIXA, como o pagamento da folha dos serviços, empréstimos, aplicações de recursos, seguro de vida e da frota municipal e outros negócios que permitam à Empresa auxiliar o município em suas necessidades.

Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros – PNAFM

A CAIXA é agente financeiro e co-executora do PNAFM, linha de financiamento instituída pelo Governo Federal com recursos originários do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, que visa o aperfeiçoamento das administrações municipais. Em 2008 foram contratados R\$ 53,9 milhões e desembolsados R\$ 63,6 milhões.

O Programa apóia a melhoria da gestão pública e a realização de projetos voltados à reestruturação, ao ajuste fiscal e à modernização da gestão nas administrações estaduais e municipais.

Previdência para Estados e Municípios - PEM

O PEM CAIXA foi desenvolvido para oferecer aos gestores públicos soluções para a estruturação e manutenção de Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS. Dentre os serviços fornecidos destacam-se a assessoria técnico-Jurídica e organizacional, a avaliação atuarial, o curso de capacitação do servidor público em legislação previdenciária, o cadastramento do servidor público e a administração de ativos previdenciários.

Em 2008 foram firmados 139 contratos, destes, 6 com Estados e 2 com Capitais, que representam atendimento a cerca de 1 milhão de servidores ativos, inativos e pensionistas de regimes próprios em todo o Brasil.

A CAIXA se destaca, ainda, como administradora de R\$ 7 bilhões em ativos financeiros dos RPPS, correspondendo a aproximadamente 17,6% deste mercado.

4. Sustentação dos Negócios

4.1 Pessoas

Colaboradores

A CAIXA conta com 93,9 mil colaboradores, entre empregados concursados, estagiários e adolescentes aprendizes.

COLABORADORES	2007	2008
Empregados concursados	74.949	78.175
Estagiários	11.873	12.009
Adolescentes aprendizes	3.638	3.710
Total	90.460	93.894

Do total de empregados, 38 mil possuem curso superior, 11 mil, pós-graduação e 794, mestrados ou doutorados. No ano, foram investidos R\$ 70,0 milhões em capacitação.

Saúde

O Saúde CAIXA dá acesso a serviços de assistência à saúde a todos os empregados da Empresa, aposentados e familiares. Possui 235,4 mil beneficiários, dentre empregados e dependentes. De janeiro a dezembro foram realizados 1,1 milhão de atendimentos.

Foram realizadas ações para a promoção da saúde, tais como, o Programa Ambiente Livre de Fumaça, com a participação de mil empregados, e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, com 40 mil exames realizados. Destacou-se a Campanha de Vacinação Antigripe 2008, com 18 mil empregados vacinados.

4.2 Tecnologia da Informação

Certificação Digital

Atualmente, a CAIXA é a autoridade certificadora de maior capilaridade em nível nacional, contando com aproximadamente 676 unidades aptas, tendo emitido até o momento mais de 30 mil certificados digitais.

A implementação da infraestrutura de chaves públicas na CAIXA foi desenvolvida em software livre, atendendo à expectativa do Governo Federal de expandir e tornar mais seguros os diversos meios eletrônicos de atendimento à população brasileira.

Abertura de Conta Simplificada

Todos os terminais lotéricos e correspondentes bancários da CAIXA, permitem a abertura de conta simplificadas por qualquer brasileiro ou estrangeiro domiciliado no país, maiores de 16 anos.

Esta ação integra o Projeto de Bancarização dos beneficiários do Programa Bolsa-Família e possibilita o atendimento em localidades de difícil acesso e que não possuem agência de qualquer instituição bancária.

Acessibilidade ao Auto-Atendimento para Deficientes Visuais

A CAIXA implantou a acessibilidade nos terminais de auto-atendimento, agora especialmente adaptados para o uso por deficientes visuais.

Esses terminais encontram-se adequados para leitura em Braille, além de permitir a conversão de texto em fala, possibilitando assim ao deficiente visual a recepção dessas informações com o uso de fone de ouvido.

4.3 Rede de Atendimento CAIXA

A rede de atendimento alcançou, em 2008, um total de 25 mil unidades, onde foram realizadas 5,4 bilhões de transações.

REDE FÍSICA – TIPO DE UNIDADE	Transações em mil			
	2007 Unidades	2007 Transações	2008 Unidades	2008 Transações
Agências	2.052	440.403	2.074	436.208
Postos de Atendimento Bancário - PAB	445	18.908	470	18.588
Postos de Atendimento Eletrônico - PAE	1.011	48.081	1.095	68.074
Correspondentes Lotéricos	8.851	3.553.471	8.910	3.783.479
Correspondentes CAIXA Aqui	8.169	92.668	9.914	130.776
Salas de Auto-Atendimento	2.513	1.002.865	2.533	921.608
Total	23.041	5.156.396	24.996	5.358.733

Excluído: R\$

Nas casas lotéricas foram processadas 3,8 bilhões de transações, das quais 2,4 bilhões referem-se aos diversos jogos de loterias e 1,4 bilhão a serviços bancários.

O internet *banking* CAIXA registrou mais de 290 milhões de transações e foi utilizado por 3,1 milhões de clientes. Houve um incremento de 48% no volume financeiro transacionado.

O serviço de mensagens via celular chegou ao final do ano com 211 mil clientes cadastrados e 5,4 milhões de mensagens enviadas sobre transações financeiras.

O portal da CAIXA na internet - www.caixa.gov.br - recebeu 200 milhões de visitas em 2008.

5. Clientes

A CAIXA implantou, em 2008, diversas medidas para atender às expectativas e necessidades de seus clientes, destacam-se entre elas:

Política de Atendimento CAIXA

Estabelece diretrizes para o atendimento dos clientes, nos canais próprios e parceiros.

Faz parte dessa política, o programa Excelência em Atender. O objetivo é sensibilizar os empregados para a importância do bom atendimento ao cliente. Os gestores são envolvidos no programa e se tornam multiplicadores do conteúdo para os demais empregados.

Com essa iniciativa, a Empresa pretende se tornar referência na qualidade do atendimento, um dos objetivos previstos no seu Planejamento Estratégico.

Modelo de Atendimento

Novo modelo que orienta a forma como a Empresa atende aos seus clientes. Ele estabelece uma nova arquitetura organizacional para as agências e postos de atendimento bancário (PAB). O objetivo é promover uma maior agilidade e qualidade no atendimento aos clientes, melhorando os índices de satisfação.

Política de Canais

Diretrizes voltadas à promoção, orientação, planejamento e implementação de ações relacionadas aos canais de atendimento CAIXA. Essa Política possibilitará uma atuação dos canais de atendimento mais próxima às necessidades e oportunidades locais, promovendo um maior alcance da atuação da CAIXA. Ela também contribui com o desenvolvimento econômico e social do país.

Política e Estratégia para o Canal Telesserviços

Estabelece as premissas e as diretrizes de política e estratégia de atuação para o canal Telesserviços, permitindo, assim, a implantação de instrumentos para a integração desse canal aos demais canais da CAIXA. Permite também a equiparação às práticas do mercado e sua atualização e aprimoramento. A política e estratégia para o canal Telesserviços criam as condições necessárias para que ele contribua de forma efetiva para os resultados e o cumprimento da missão da CAIXA.

5.1 Base de Clientes

A Empresa alcançou o quantitativo de 47,0 milhões de clientes, uma expansão de 8,8% se comparado a 2007.

A conta CAIXA Fácil foi destaque com o aumento de 2,3 milhões de contas em 2008, o que reafirma o compromisso da CAIXA com a inclusão social no país.

5.2 Serviço de Atendimento ao Cliente

Em cumprimento ao Decreto Presidencial 6.523/08, que regulamenta as atividades dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), a CAIXA passou, a partir de 1º de dezembro de 2008, a atender reclamações em primeira instância, sugestões e elogios por meio do SAC CAIXA, antigo DISQUE CAIXA.

A Ouvidoria passou, então, a atuar em última instância com as reclamações não solucionadas pelos demais canais de atendimento e denúncias, nos moldes estabelecidos pela Resolução CMN 3.477/07. Outra frente de sua atuação é a de propor, às áreas gestoras e à alta administração, o aprimoramento de processos, produtos e serviços a partir das reclamações recebidas.

Em 2008 foram registradas 301.318 ocorrências: 271.452 reclamações, 11.692 elogios, 14.216 sugestões e 2.421 denúncias e 1.537 solicitações.

6. Execução das Políticas Públicas

A CAIXA administra, por delegação do Governo Federal, fundos e programas de interesse social, tais como, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, o Fundo de Desenvolvimento Social – FDS, O Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social – FNHIS, o Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS, o Fundo de Arrendamento Residencial – FAR, o Programa Crédito Solidário – PCS e o Programa de Financiamento Estudantil – FIES, além do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação – SH/SFH.

6.1 Fundos

Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS

A arrecadação total do FGTS, somados CAIXA e outros bancos, foi de R\$ 48,8 bilhões. Foram efetuados saques no valor de R\$ 43,6 bilhões por 29 milhões de trabalhadores.

No ano, a CAIXA administrou 151,4 milhões de contas contra 128,7 milhões de 2007, uma evolução 17,6%.

Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior - FIES

Em 2008 foram efetuadas 1,9 milhão de renovações de contratos do FIES e concedidos 12,6 mil novos financiamentos estudantis, representando um desembolso da ordem de R\$ 718 milhões.

Fundo Garantia Safra – FGS

O Programa Garantia Safra beneficiou cerca de 1,1 milhão de famílias, com a liberação de cerca de R\$ 121,4 milhões. Foram aportados R\$ 32,7 milhões pela União; R\$ 11,7 milhões pelos estados; R\$ 6,9 milhões pelos municípios e R\$ 3,0 milhões diretamente pelos agricultores, totalizando R\$ 56 milhões em contribuições recolhidas ao Fundo.

6.2 Programas

Transferências de Renda

Como agente operador dos programas de transferências de renda do Governo Federal, a CAIXA realizou 133 milhões de pagamentos de benefícios no ano. O volume de recursos distribuídos totalizou R\$ 10,7 bilhões, representando um incremento de 18,5% em relação ao mesmo período de 2007.

PROGRAMAS	Quantidades em mil/ Valores em R\$ mil			
	2007		2008	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
Ação Griô	2	644	1	532
Agente Jovem	246	16.004	75	4.844
Auxílio Gás	4.152	31.139	2.741	20.559
Bolsa Alimentação	5	73	1	11
Bolsa Atleta	10	12.118	22	22.071
Bolsa Escola	258	3.876	17	268
Bolsa Família	127.307	8.712.495	126.424	10.319.898
Chapéu de Palha	22	3.515	79	12.632
De Volta Para Casa	32	7.730	36	9.161
Escola de Fábrica	45	6.801	20	3.053
Fome Zero	311	15.557	208	10.415
Garantia Safra	989	103.946	1.124	121.471
Pactuação	1.124	45.909	934	42.562
PETI	822	36.497	631	29.321
Plano de Formação e Valorização do Pescador – Pescador de Lagosta	–	–	20	7.548
ProJovem	548	54.812	285	28.541
Pro Jovem Urbano	–	–	68	6.756
PRONASCI – Bolsa Formação	–	–	208	81.420
Total	135.873	9.051.116	132.894	10.721.063

No período, foram pagos mais de 126 milhões de benefícios do Programa Bolsa Família dos 130 milhões disponibilizados para pagamento, o que representa uma efetividade de 96,8%.

Um importante projeto, realizado em 2008, foi a inclusão bancária dos beneficiários do Bolsa Família que, agora, têm acesso à conta bancária e ao microcrédito produtivo orientado. Essa iniciativa estimula as ações de empreendedorismo e a independência financeira. Desde março mais de um milhão de famílias passaram a receber os seus benefícios por meio do crédito em conta.

Outra ação de destaque foi a implementação do Benefício Variável do Jovem, para jovens de 16 a 17 anos, e que serve de estímulo à continuidade dos estudos após a conclusão do ensino fundamental. O pagamento deste novo benefício representou um incremento de R\$ 500,8 milhões, partindo de um total de 1,16 milhão de jovens beneficiados em março, para mais de 2 milhões no final do ano.

Produtos e Transferências para a Saúde e o Combate à Fome

A CAIXA atua na transferência de recursos vinculados aos programas dos Ministérios da Saúde – MS e do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Em 2008 foi transferido R\$ 1,9 bilhão para entidades públicas e privadas.

	Valores em R\$ mil	
TRANSFERÊNCIAS	2007	2008
Programa de Aquisição de Alimento – PAA, Incentivo à Produção Familiar de Leite – IPCL	127.612	83.384
Convênios do Fundo Nacional de Saúde – FNS e da Fundação Nacional da Saúde – FUNASA	57.314	177.592
Transferências legais, modalidade “Fundo a Fundo”	179.702	1.583.031
Programa Farmácia Popular – FARPOP	12.493	83.483
Total	377.121	1.927.490

CAIXA Hospitais

Foi criada uma linha de crédito para investimentos, direcionada aos hospitais filantrópicos que participam dos programas de Terapia Renal Substitutiva – TRS e Oncologia do Ministério da Saúde, além de uma nova linha de crédito para capital de giro destinada aos hospitais não filantrópicos que prestam serviços ao SUS. Foram concedidas 305 operações, no total de R\$ 390,7 milhões, um aumento de 25,2%.

Programa Crédito Solidário - PCS

Os recursos do Fundo de Desenvolvimento Social – FDS, aplicados no PCS, em 2008, proporcionaram moradia para cerca de 32 mil pessoas e geraram mais de 19 mil empregos diretos.

A renda média das famílias contempladas com esse programa habitacional de interesse social ficou em 2,6 salários mínimos e as casas foram construídas a um valor médio de R\$ 22 mil, com taxa de juros zero.

6.3 Benefícios ao Trabalhador

No ano, foram pagos 55,6 milhões de benefícios a título de Abono Salarial, Seguro-Desemprego e PIS Quotas e Rendimentos, representando R\$ 20,8 bilhões.

PROGRAMAS	Quantidades em mil/Valores em R\$ milhão			
	2007		2008	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
Abono Salarial	11.765	4.360	12.661	5.131
PIS Rendimentos	14.586	588	14.330	602
PIS Quotas	522	525	581	612
Seguro-Desemprego	26.468	12.570	28.022	14.481
Total	53.341	18.043	55.594	20.826

Cadastro Único

O Cadastro Único passou a ser utilizado na identificação das famílias vinculadas a programas de habitação de interesse social para a concessão do benefício da tarifa social de energia elétrica e, ainda, para isenção da taxa de inscrição em concursos públicos e vestibulares.

Cartões Sociais

No ano de 2008 foram gerados 10 milhões de cartões na modalidade “Cartão do Cidadão”, destinados aos beneficiários dos programas sociais, permitindo a realização de saques e a emissão de extratos nos canais de atendimento.

6.4 Inclusão Bancária

A Conta CAIXA Fácil foi responsável pela inclusão de 6,8 milhões de brasileiros no sistema bancário até o final de 2008. Cerca de 50% possuem entre 21 e 40 anos e 91% possuem renda de até R\$ 500.

Além disso, somente em empréstimos, por meio dessa conta, já foram concedidos R\$ 150,6 milhões, beneficiando 114 mil clientes. Em 2008, foi lançado o crediário CAIXA Fácil para o financiamento de bens de consumo como eletrodomésticos, eletrônicos, móveis, além de material de construção. Com esse novo produto, a Empresa possibilita que a população de baixa renda tenha acesso aos bens de consumo.

6.5 Loterias

As loterias CAIXA registraram arrecadação de R\$ 5,7 bilhões. Destacam-se a implementação do concurso especial da Mega-Sena de final de ano e a criação da Timemania, lançada em fevereiro, que tem o objetivo de apoiar o esporte brasileiro, com arrecadação de R\$ 113 milhões até o final de 2008.

Do total da arrecadação, R\$ 2,7 bilhões, incluindo a parcela de imposto de renda, foram repassados ao Governo Federal e à entidades não-governamentais para aplicação em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte e segurança. Um exemplo disso é o Comitê Paraolímpico Brasileiro que recebeu R\$ 16,8 milhões, recursos que foram importantes para a excelente performance do Brasil nas Paraolimpíadas de Pequim.

Valores em R\$ milhões		
DESTINAÇÃO DAS LOTERIAS	2007	2008
Ministério do Esporte	219	217
Entidades Esportivas	7	33
COB - Comitê Olímpico Brasileiro	84	93
CPB - Comitê Paraolímpico Brasileiro	15	16
Financiamento Estudantil - FIES	369	401
Fundo Nacional da Cultura	149	161
Fundo Penitenciário Nacional - FUNPEN	156	172
Fundo Nacional da Saúde	-	2
Seguridade Social	885	986
Testes Especiais	1	1
Imposto de Renda	570	623
CPMF	2	-
TOTAL DO REPASSE	2.457	2.705
Prêmios	1.733	1.921
Custeio	1.001	1.109
TOTAL	5.191	5.735

Excluído: 7

Excluído: 7

Os prêmios das loterias administradas pela CAIXA alcançaram a marca de R\$ 1,9 bilhão no ano. O total de bilhetes premiados foi de 235 milhões.

7. Controle e Risco

Formatado: Cor da fonte:

A CAIXA está se adequando aos princípios internacionais de contabilidade, seguindo as normas e padrões do *International Financial Reporting Standards* – IFRS, elaborados pelo *International Accounting Standards Board* – IASB.

Para isso, foi criado o Projeto IFRS CAIXA, com o objetivo de adequar todas as políticas, rotinas, procedimentos e sistemas das operações da Empresa e dos Fundos e Programas sob sua administração e/ou responsabilidade operacional às normas e padrões IFRS. A ação atende ao Comunicado 14.259 do Banco Central, que prevê que as Instituições Financeiras deverão elaborar suas demonstrações contábeis relativas ao exercício de 2010 (comparativas a 2009), em conformidade aos requerimentos do IFRS.

A execução do Projeto foi iniciada em março de 2008 e consiste em 3 fases: Diagnóstico, Desenho dos Planos de Ação e Implantação dos Planos de Ação. As disposições do IFRS serão aplicadas nos balanços da CAIXA e dos Fundos e Programas sob sua administração e/ou responsabilidade operacional.

7.1 Controles Internos

Em 2008, foi aprovada a proposta de verificação contínua da eficácia do Sistema de Controles Internos. O objetivo é observar o cumprimento da Política de Controles Internos e *Compliance*, contemplando o ambiente de controle, a avaliação dos riscos, as atividades de controle e *compliance*, a comunicação, informação e o monitoramento.

Monitoramento de Modelos de Riscos

Dentre as ações realizadas para monitoramento de modelos de risco, no ano de 2008, destacam-se: a criação de ambiente corporativo para registro e armazenamento da documentação dos modelos de risco com exigência de padronização das informações, controle e registro histórico das alterações realizadas; a ampliação da quantidade de modelos monitorados; a implantação de novos indicadores de performance de modelos e a realização de validação prévia das propostas de implementação de novos modelos de risco e a alteração da regra de negócio dos já implementados.

Esses procedimentos são realizados por unidade independente e distinta da unidade modeladora que tem seu processo avaliado pela auditoria interna da Instituição.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro

A CAIXA patrocinou o *Internacional Forum of Justice (For – JVS)*, evento que contou com a presença de autoridades de 43 países que debateram temas como terrorismo, narcotráfico, lavagem de dinheiro, entre outros, e a 6ª reunião da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro – ENCCLA, que envolveu representantes de 70 órgãos públicos federais para avaliar as ações já desenvolvidas e definir metas para 2009.

A Instituição também apoiou a 20ª reunião do Grupo de Ação Financeira Contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo (GAFI), organismo internacional que reúne cerca de 500 autoridades e especialistas de diversos países, além de observadores de organismos internacionais.

7.2 Gestão de Riscos Corporativos

Em 2008, a CAIXA direcionou esforços para o cumprimento do cronograma estabelecido pelo Banco Central do Brasil no desenvolvimento e implantação de modelos avançados de gestão de riscos.

No período, foi implantada nova metodologia de monitoramento do risco de crédito de carteira, chamada de gradiente de risco.

Foi aperfeiçoado, também, o programa de continuidade dos negócios, para evitar ou reduzir perdas e garantir o prosseguimento das atividades vitais para a CAIXA, em casos de incidentes que afetem essas atividades.

É importante ressaltar que o cumprimento dos limites de exposição e a adoção de modelos e práticas alinhados aos melhores disponíveis no mercado, além de uma gestão prudente de risco, fizeram com que os efeitos da atual crise financeira mundial não afetassem a CAIXA. A Empresa permaneceu com confortável situação de liquidez e níveis de exposição a riscos adequados.

8. Governança Corporativa

Em junho de 2008 foi publicado o novo Estatuto da CAIXA (Decreto nº 6.473/2008) que adequou o Modelo de Gestão, adotado a partir do segundo semestre de 2007.

Esse Modelo de Gestão incorpora princípios da governança corporativa alinhados com as melhores práticas de mercado e com as recomendações do Governo Federal, consignadas no Decreto nº 6.021/2007, de 22/01/2007, que cria a Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR).

Com isso, a CAIXA passou a direcionar seus esforços no sentido de, cada vez mais, aprimorar seu relacionamento com órgãos de controle e fiscalização, inclusive os Conselhos de Administração e Fiscal, promovendo melhor controle e transparência na gestão.

Esses esforços estão demonstrados nas seguintes ações, aprovadas ao longo do ano:

- ✓ Novo Fluxo de Negócios, Mesa de Negócios e Comitê de Ativos e Passivos da Matriz - tem a finalidade de alavancar operações e agilizar o atendimento, de forma a permitir o enquadramento estratégico e subsidiar a tomada de decisão relativa à concessão e customização de operações de crédito e de captação de recursos na CAIXA.
- ✓ Política de Governança Corporativa - estabelece o conjunto de princípios e diretrizes que guiarão a atuação e a tomada de decisão da administração da CAIXA.
- ✓ Matriz e Fluxo Decisórios - representam o mapeamento dos relacionamentos, insumos, decisões, deliberações ou ações adotadas pelos Órgãos de Administração, Conselho Fiscal e outros fóruns colegiados, tornando claras as competências e responsabilidades pela decisão na CAIXA, proporcionando, assim, maior visibilidade e transparência do processo decisório.

- ✓ Comitê de Controle Institucional – órgão colegiado criado com a finalidade de promover e desenvolver efetivo ambiente e estrutura de controle institucional. Funcionará como elemento integrador dos Sistemas de Governança Corporativa e de Controles Internos CAIXA.
- ✓ Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comissões de Estruturação de Demandas de Tecnologia da Informação – tem a finalidade de propor e definir o ordenamento, por prioridades, dos projetos e demandas destinados à área de TI com vistas ao fortalecimento do processo de sustentação tecnológica dos negócios da CAIXA.

9. Responsabilidade Socioambiental

Madeira Legal em Empreendimentos Imobiliários

A CAIXA assinou o acordo de cooperação com o Ministério do Meio Ambiente - MMA e o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA, para estimular o uso de madeira de origem legal em obras e empreendimentos financiados pelo Banco.

A Empresa exigirá comprovação do uso de madeira legal por parte das construtoras e empresas do segmento imobiliário por meio do Documento de Origem Florestal - DOF. Essa ação sustentável visa estimular a responsabilidade ambiental em empreendimentos habitacionais e também na construção e reforma de instalações próprias.

Apoio às Micro e Pequenas Empresas

No segmento pessoa jurídica, a Instituição desempenhou importante papel no apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, oferecendo soluções em produtos, serviços e consultoria empresarial e permitindo, dessa forma que as empresas ampliassem a competitividade e o faturamento, gerando, assim novos empregos.

ONG Moradia e Cidadania

Foi renovado, em 2008, o acordo entre a CAIXA, a ONG Moradia e Cidadania e a Lexmark, empresa do ramo de impressão. A parceria entre as instituições prevê a redução de custos na aquisição de cartuchos de impressão do fornecedor, reforça incentivos aos programas sociais da ONG e reduz o impacto ambiental com a reciclagem das peças usadas.

Programa CAIXA Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - ODM

Em 2008 foram realizadas ações de mobilização, tais como o V Seminário Nacional Caixa Nós Podemos, em conjunto com o Banco do Brasil; II Oficina do Programa CAIXA ODM, com o objetivo de promover o nivelamento de informações entre os 89 Comitês Executivos do Programa CAIXA ODM e instauração das Comissões Nacionais para Igualdade Racial, LGBT e Pessoas com Deficiência.

Melhores Práticas em Gestão Local

As 10 melhores práticas reconhecidas pelo Prêmio CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local, em 2007, foram inscritas pela CAIXA no Prêmio Internacional de Dubai, em 2008, e dois desses projetos, originários do Espírito Santo, se destacaram entre as melhores do mundo: "Artidéias", se classificou entre as 102 melhores, e a prática "Rede Social" entre as 48 finalistas, junto com outras cinco práticas brasileiras.

O Prêmio Internacional de Dubai é promovido pela ONU/Habitat a cada dois anos e premia as 12 melhores práticas do mundo, segundo critérios de parceria, sustentabilidade, replicabilidade, inclusão social, dentre outros.

Ainda como parte das ações de divulgação, a CAIXA realizou 19 Exposições, nos dez Estados que tiveram práticas premiadas, onde cerca de 45.000 pessoas receberam materiais de divulgação, publicações, *folders* e vídeos com informações das Melhores Práticas em Gestão Local.

Esportes

A CAIXA é a patrocinadora oficial das Confederações Brasileiras de Atletismo - CBAt, de Ginástica - CBG e de Lutas Associadas - CBLA. Neste ciclo olímpico, de 2005 a 2008, a instituição destinou cerca de R\$ 46,4 milhões para o desenvolvimento destes esportes e de seus atletas. Somente em 2008 foram investidos R\$ 15,3 milhões.

A CAIXA foi a patrocinadora oficial e o banco oficial da delegação brasileira para os Jogos Olímpicos de 2008 em que o atletismo brasileiro esteve presente em 33 modalidades, com 21% a mais de atletas do que em 2004.

A CAIXA, por meio das Loterias, é parceira do Comitê Paraolímpico Brasileiro - CPB desde os Jogos Paraolímpicos de Atenas, em 2004 e destina 2% da arrecadação bruta de todas as apostas nas Loterias Federais para este fim.

Corridas de Rua

A CAIXA realiza, desde 2004, o próprio circuito de corridas de rua, com etapas realizadas em algumas das principais cidades brasileiras.

Os dez atletas com maior pontuação em cada categoria (masculino e feminino) passam a fazer parte do "Programa Nacional CAIXA de Apoio a Corredores de Elite", uma iniciativa que apóia os melhores atletas brasileiros de corridas rústicas.

Cultura

A CAIXA recebe, anualmente, projetos artístico-culturais para a ocupação dos espaços da CAIXA Cultural localizados em Brasília, Curitiba, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo. Dos 1.954 projetos inscritos, 226 foram habilitados para ocupar os cinco espaços da Caixa Cultural em 2009. A escolha dos projetos é feita por meio de seleção pública.

Além da ocupação dos espaços culturais próprios, a Empresa desenvolve os seguintes programas:

- ✓ Programa CAIXA de Adoção de Entidades Culturais - contempla projetos que visem à recuperação, catalogação, informatização, aquisição e montagem de exposição de acervo artístico, histórico, antropológico, etnográfico, científico, tecnológico, de cultura popular, bibliográfico ou documental.
- ✓ Programa CAIXA de Revitalização do Patrimônio Histórico e Cultural Brasileiro - atende projetos que visem à restauração, adaptação e modernização arquitetônica do patrimônio cultural brasileiro.
- ✓ Programa CAIXA de Apoio a Festivais de Teatro e Dança - patrocínio a festivais de teatro e dança de todas as regiões brasileiras.
- ✓ Programa CAIXA de Apoio ao Artesanato Brasileiro - patrocínio a projetos relacionados à produção artesanal brasileira. Contempla todo o processo produtivo, desde a aquisição de matéria-prima até a comercialização do produto e a promoção de cursos de capacitação. A seleção é feita com base em critérios como a sustentabilidade do projeto, os benefícios sociais gerados, o caráter tradicional do artesanato produzido e a qualidade artística das peças.

A CAIXA investiu, em 2008, R\$ 36,9 milhões em 723 projetos culturais.

10. Reconhecimentos

100 Marcas Mais Valiosas do Brasil

A empresa Brand-Finance, especializada em consultoria de avaliação e gestão de marca, em parceria com a Gazeta Mercantil, elaborou pesquisa que resultou no *ranking* das 100 marcas mais valiosas do Brasil.

A marca CAIXA ocupa a trigésima colocação no *ranking* com valor de R\$ 2,10 bilhões. Foram considerados para os resultados os indicadores de produtos/serviços, preço, marketing e comunicação, governança corporativa e responsabilidade social, serviços ao consumidor, pós-venda, canal de distribuição, e dados econômicos como eficiência, margem operacional e rentabilidade.

Troféu Mérito SENAC 2008

A CAIXA recebeu o troféu Mérito SENAC 2008, em homenagem aos parceiros daquela instituição que contribuem para a realização de projetos ligados ao desenvolvimento da educação profissional. A escolha foi baseada no trabalho social desenvolvido pela CAIXA e a implantação do Café Cultural CAIXA/SENAC, na Capital Federal, onde alunos do SENAC fazem estágio.

Destaque no Marketing 2008

O case "Conta CAIXA Fácil", na categoria produto, e o "Poupançudos", na categoria Marketing Promocional, foram as duas ações de marketing premiadas no ano. A primeira é voltada à bancarização das classes C, D e E e a segunda à expansão da base de poupadores.

O prêmio promovido pela Associação Brasileira de Marketing & Negócios (ABMN) é considerado um dos 3 maiores prêmios da América Latina, contemplando 34 empresas em nove categorias.

Guia Exame de Investimentos Pessoais - 2008

A CAIXA conquistou o Prêmio Exame 2008 nas categorias de melhor gestor de Fundos de Renda Fixa e de Varejo.

O Prêmio Exame está em sua 13ª edição e é conferido aos melhores gestores de fundos de investimentos selecionados pelo Guia Exame de Investimentos Pessoais, uma publicação da Editora Abril cuja pesquisa é coordenada pelo Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getúlio Vargas - FGV.

TI e Governo

Os projetos Serviço de Mensagem via Celular - SMS e TV Digital Caixa Interativa foram contemplados com o Prêmio TI & Governo na categoria e-Serviços Públicos.

O SMS, lançado em abril de 2008, conta com 211 mil clientes cadastrados e funciona da seguinte forma: o cliente cadastra a sua conta para receber a mensagem e é avisado pelo celular a cada transação financeira que faz com seu cartão de débito ou crédito. Com isso, uma movimentação não autorizada pode ser identificada rapidamente, evitando-se prejuízos.

Quanto à TV digital, a CAIXA foi o primeiro anunciante a veicular um filme interativo na televisão brasileira, com um comercial que permitia a realização de simulação rápida de empréstimo na própria tela da TV.

Prêmio Camélia da Liberdade

A CAIXA foi reconhecida com o prêmio Camélia da Liberdade pelas ações desenvolvidas no Programa Caixa de Diversidade, tais como a divulgação dos indicadores de equidade de gênero e raça e a instauração da Comissão Nacional para Igualdade Racial. O prêmio é uma iniciativa do CEAP - Centro de Articulação de Populações Marginalizadas, que homenageia personalidades, instituições educacionais, imprensa e empresas que se destacam no desenvolvimento e divulgação de políticas de ação afirmativa e da identidade e cultura negra no país.

Agradecimentos

Os resultados, ora relatados, espelham a confiança dos nossos clientes, bem como o profissionalismo e o compromisso de todos os nossos colaboradores para o cumprimento das diretrizes da Empresa. Mais do que isso, demonstram a confiança de quem acredita que a CAIXA é uma peça fundamental para o desenvolvimento brasileiro.