

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2011



**CAIXA**

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras Consolidadas da Caixa Econômica Federal – CAIXA, relativas ao Exercício de 2011, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## Relatório da Administração – Exercício de 2011

### INTRODUÇÃO

No ano em que completou 150 anos, a Caixa Econômica Federal superou várias marcas. No fechamento de 2011, a Empresa era responsável pela administração de mais de R\$ 1 trilhão de ativos, dos quais mais de R\$ 500 bilhões eram ativos próprios, se consolidando como um dos maiores bancos do Brasil e o maior banco 100% público da América Latina.

Criada para ser o cofre seguro das classes menos favorecidas, a CAIXA continua cumprindo sua missão e, em 2011, foi recorde na Poupança, representando 1/3 do mercado, com mais de R\$ 150 bilhões em depósitos. Também é o banco mais presente no Brasil, alcançando 100% dos municípios, com 44,6 mil pontos de atendimento, entre unidades próprias, parceiros e rede compartilhada, 15 unidades itinerantes e 1 agência-barco.

A CAIXA atuou na oferta de crédito com as melhores taxas do mercado e demonstrou que o espírito público e de livre concorrência trazem rentabilidade ao patrimônio investido. Isso se confirma com o lucro líquido de R\$ 5,2 bilhões no ano, 37,7% a mais do que o registrado em 2010, e o retorno sobre o investimento de 29,6%.

Como referência em juros baixos e buscando inovar e diversificar produtos e serviços, a Instituição consegue atender a todas as classes sociais e empresas de diversos portes. As operações de crédito apresentaram saldo de R\$ 249,5 bilhões, crescimento de 42,0% em 12 meses. Somente o crédito habitacional evoluiu 41,1% em 12 meses, somando R\$ 152,9 bilhões, o que representa 73,7% do mercado e demonstra que a Instituição continua tendo a preferência da população na realização do sonho da casa própria.

Além do banco da habitação, a CAIXA já é reconhecida como o banco da micro e pequena empresa, e comemorou a abertura de mais de 1 milhão de contas para estes clientes, que também contam com um portfólio completo de serviços e produtos para investimento no crescimento e manutenção destes empreendimentos. Em 2011, bateu recorde na concessão de crédito às pequenas, médias e grandes empresas, com R\$ 65,7 bilhões contratados.

Como principal agente de políticas públicas do Governo Federal e ampliando as relações com os governos estaduais e municipais, participa como agente financeiro na execução dos principais programas do Governo, o Programa de Aceleração do Crescimento – PAC, o Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV e o Bolsa Família. Este último foi destaque entre os programas sociais, beneficiando 13,3 milhões de famílias no total de R\$ 16,7 bilhões distribuídos, um recorde de pagamentos do Programa.



A CAIXA foi responsável pela distribuição de 157 milhões de benefícios ao trabalhador, notadamente previdência social, Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, e pelo repasse de R\$ 3,0 bilhões arrecadados pelas loterias.

Participou ativamente na expansão do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado, lançada pelo Governo Federal em agosto para incentivar a geração de trabalho e renda para empreendedores formais e informais.

O presente relatório apresenta os resultados da CAIXA em 2011, os quais referendam seu papel de instituição financeira e agente de políticas públicas, e justificam o reconhecimento pela sociedade como uma das empresas que mais contribuem para o crescimento do país.

## CONJUNTURA ECONÔMICA

Na economia internacional, em 2011 os Estados Unidos pareceram afastar o risco de recessão. Indicadores relativos ao desempenho do mercado de trabalho, da indústria e da demanda doméstica mostravam sinais de recuperação, porém sem que isso represente ainda uma significativa retomada da economia americana.

A Europa continuou em crise fiscal e com restrição da oferta de crédito por parte dos bancos. As ações conjuntas adotadas pelos governos locais não pareceram capazes de reverter a desconfiança dos investidores, dificultando as condições de financiamento das dívidas públicas. Medidas coordenadas dos governos, como a proposta de uma união fiscal, com a imposição de penalidades mais severas aos países que descumprirem as metas fiscais definidas para o bloco, são uma boa sinalização para os investidores e, em certa medida, afastam, por ora, os riscos de um colapso da Zona do Euro.

O fraco desempenho da economia europeia, principal destino das exportações chinesas, já afeta o desempenho comercial daquele país asiático. O crescimento das exportações e, principalmente, das importações, reduziu-se significativamente ao longo do último ano. Outros dados, como produção industrial e inflação, também mostraram desaceleração, o que, contudo, não é ainda motivo de maiores preocupações dada a grande margem que os países em desenvolvimento possuem em termos de política monetária como instrumento de estímulo à economia.

No âmbito doméstico, o setor externo da economia brasileira continuou apresentando, em 2011, déficit em transações correntes, principalmente em decorrência do elevado nível das remessas de rendas e dos pagamentos por serviços ao exterior. No câmbio, o dólar deve continuar mostrando volatilidade conforme os desenvolvimentos da crise no cenário externo, porém o real tende a continuar apreciado frente à divisa norte-americana em função da continuidade do ingresso de recursos externos no Brasil.

O período de 2011 iniciou com inflação elevada, muito em função de adversidades climáticas, no entanto, os índices recuaram ao longo do ano e o IPCA finalizou o período no teto da meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional, em 6,5%. Para 2012, as projeções indicam inflação menor, pois o cenário internacional pode ter influência redutora da inflação na economia doméstica e com a diminuição do descompasso entre oferta e demanda.

---

*2011 iniciou com inflação elevada, no entanto, os índices recuaram ao longo do ano e o IPCA finalizou o período no teto da meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional, em 6,5%.*

---

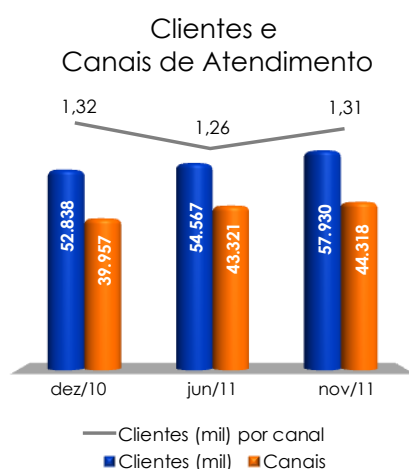
Os indicadores mostraram desaceleração e o crescimento do PIB em 2011 deve ser próximo de 3,0%.

Quanto à atividade econômica brasileira, os indicadores mostraram desaceleração e o crescimento do PIB em 2011 deve ser próximo de 3,0%. Embora a taxa de desemprego registrada ao final do ano tenha sido a menor de toda a série histórica, ficando em 5,2% no mês de novembro, os efeitos da perda de ritmo da atividade começam a ser sentidos no mercado de trabalho. A criação de novos empregos formais foi menor do que em 2010 e emite sinais de arrefecimento. Apesar disso, fatores propulsores da demanda seguem robustos, como a renda e o crédito. Isto, associado às medidas que vem sendo adotadas pelo governo para estimular a economia, deve fazer com que o PIB de 2012 supere o do ano passado.

## ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Em seu Planejamento Estratégico, a Visão de Futuro para 2015 é ser referência mundial como banco público integrado, rentável, socialmente responsável, eficiente, ágil, com permanente capacidade de renovação, e consolidação da sua posição como banco da maioria da população brasileira.

Em 2011, A CAIXA atualizou os cenários prospectivos para o período de 2012/2023 de maneira a estabelecer as condicionantes de futuro do ambiente internacional, nacional e de negócios da Instituição. Foram desenvolvidos diagnósticos do ambiente interno, incluindo pesquisas de clima e a avaliação da superação dos desafios estratégicos, possibilitando a revisão da sua matriz estratégica.



## CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Atributos como segurança, solidez e inovação têm feito com que cada vez mais pessoas e empresas optem pelos produtos e serviços da CAIXA. Até novembro de 2011, a Empresa alcançou 58 milhões de clientes, entre correntistas e poupadores, apresentando um crescimento de 9,6% em relação a dez/10. No fim do ano, somou 19 milhões de contas correntes ativas, entre pessoas físicas e jurídicas, 16,4% a mais do que o registrado no ano anterior.

Para atender correntistas, empresas ou cidadãos que utilizam os seus serviços, a Instituição disponibiliza uma rede de 44,6 mil pontos de atendimento, nos quais foram realizados 4,1 bilhões de transações bancárias, no ano. São 7,8 mil unidades próprias, entre agências, postos e salas de autoatendimento e 36,8 mil correspondentes, dos quais 11 mil são lotéricos. Além destes, os clientes da CAIXA podem utilizar os pontos do Banco24H.

No Internet Banking CAIXA foram realizadas 611,2 milhões de transações, entre consulta a saldos, extratos, pagamento de contas e transferências, por 7,3 milhões de clientes cadastrados.

Os serviços de mensagens por meio de dispositivos móveis atingiram a marca de 164 mil clientes, posicionando a Empresa como um dos maiores participantes do mercado de serviços bancários móveis do país, com envio de 13,7 milhões de mensagens SMS.

Com tecnologia de comunicação via satélite, o atendimento aos clientes foi estendido por meio da Agência Chico Mendes, agência-barco que leva cidadania e serviços bancários às populações ribeirinhas da região amazônica. Esta agência efetivou, somente em 2011, quase 2 mil transações bancárias de diversos tipos como transferências, depósitos, saques, consultas a saldo e extrato de FGTS e pagamentos de Seguro-Desemprego.



A CAIXA também inovou com os atendimentos itinerantes realizados por unidades abrigadas em caminhões, as quais oferecem serviços bancários de uma agência normal, exceto depósitos, e podem ser instaladas em regiões que sofreram calamidades, decorrentes de fatos naturais e que necessitam de atendimento bancário emergencial. Além disso, podem funcionar durante feiras, eventos, ações de relacionadas ao programa Minha Casa Minha Vida ou durante ações de pagamentos de benefícios do Governo Federal.

Os modelos possuem toda a logística e infraestrutura necessárias ao seu funcionamento, com serviços de transporte, manutenção, limpeza, combustível, montagem e desmontagem, equipamentos, mobiliário, sistema de localização e rastreamento, monitoramento de imagens, controle de acesso, energia, condicionamento de ar e acessibilidade a pessoas com deficiência, idosos, gestantes ou mobilidade reduzida.

Com 15 unidades itinerantes em todo o Brasil, o projeto consolida o papel da Instituição de ser o principal agente de pagamento e transferência de benefícios às camadas menos favorecidas da sociedade brasileira.

A CAIXA tem desenvolvido diversas ações como forma de atingir o objetivo estratégico de ser referencial de excelência no atendimento e ampliar as alternativas de distribuição.

A exemplo disso, criou o novo modelo de atendimento CAIXA traduzido em um conjunto de dimensões inter-relacionadas que

---

*A CAIXA inovou com os atendimentos itinerantes realizados por unidades, abrigadas dentro de caminhões, as quais oferecem serviços bancários de uma agência normal e podem ser instaladas em regiões que sofreram calamidades.*

---



*Em 2011, com o intuito de criar novas soluções construtivas para os canais físicos de atendimento da CAIXA, foram desenvolvidos projetos de agências padronizados, distribuídos em diversos tamanhos.*

orienta a forma como a Empresa atende seus clientes, com foco na agilidade e qualificação do atendimento, redução das filas, padronização da arquitetura organizacional, diretrizes para ambientação, melhoria das condições de negócio e adaptação às especificidades regionais, culturais, econômicas e sociais.

Em 2011, com o intuito de criar novas soluções construtivas para os canais físicos de atendimento da CAIXA, proporcionando maior diversidade de opções de acesso aos clientes, foram desenvolvidos projetos de agências padronizados, distribuídos em diversos tamanhos.

A grande vantagem na adoção desse sistema, além da qualidade inerente aos sistemas construtivos industrializados é a velocidade de execução, com redução de cerca de 1/3 no tempo de construção quando comparado com o sistema convencional.

Dentro desse princípio, foi desenvolvido um novo modelo para os ambientes de autoatendimento, o qual utiliza materiais ambientalmente mais sustentáveis e um design mais moderno, possibilita maior mobilidade de leiautes e aproveita melhor o espaço.

Estas ações, que buscam garantir agilidade e comodidade dos clientes, bem como aquelas que visam aumentar a segurança, exigem investimentos contínuos em novas tecnologias e manutenção da rede. Em 2011, foram gastos R\$ 3,8 bilhões em serviços de processamento de dados, comunicações e segurança, bem como para manutenção do parque de equipamentos. Além destes investimentos foram aplicados R\$ 499,0 milhões em novas tecnologias.

Despesas Manutenção Rede de Atendimento (em R\$ milhões)	2009	2010	2011	Δ% 2010/11
Instalações	1.323	1.480	1.757	32,8
Comunicações	443	428	569	28,3
Processamento de Dados	815	878	948	16,4
Segurança	422	464	554	31,4
<b>Total</b>	<b>3.003</b>	<b>3.250</b>	<b>3.828</b>	<b>27,5</b>

Os clientes também dispõem do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC CAIXA. Durante o ano, foram realizados 64,6 milhões de atendimentos, dos quais 0,35% correspondem a reclamações. A principal demanda refere-se a informações voltadas ao cidadão e ao trabalhador, dentre as quais 11,1 milhões estão relacionadas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, 8,8 milhões aos programas de transferência de renda do Governo Federal e 11,3 milhões ao Programa de Integração Social - PIS.

É importante ressaltar que os atendimentos prestados pelo SAC CAIXA estão de acordo com a legislação específica (Decreto 6.523/2008), que regulamenta, entre outros aspectos, o tempo máximo de espera e o retorno em até 5 dias úteis para os casos de reclamação.

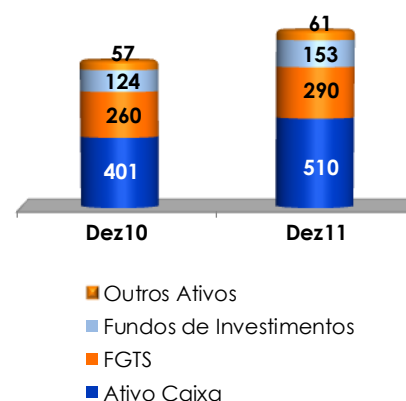
## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A CAIXA ultrapassou a marca de R\$ 1 trilhão em ativos administrados, destacando-se R\$ 292,1 bilhões do FGTS e R\$ 152,5 bilhões em fundos de investimentos. Os ativos próprios somavam R\$ 510,2 bilhões e o patrimônio líquido era de R\$ 19,6 bilhões, expansões de 27,4% e de 26,7%, respectivamente, se comparados ao ano anterior.

No exercício, o lucro líquido auferido foi de R\$ 5,2 bilhões, crescimento de 37,7% em relação ao registrado em 2010, com retorno sobre o patrimônio líquido médio de 29,6% e índice de eficiência de 70,7%.

Os valores repassados à União, estados e municípios, a título de tributos, encargos sociais, dividendos e juros sobre o capital próprio, somaram R\$ 7,6 bilhões.

Composição dos Ativos Administrados (R\$ bilhões)



Indicadores em %	2010	2011
Retorno sobre Ativo Médio	1,0	1,1
Índice de Solvabilidade – Basiléia	15,4	13,4
Endividamento Setor Público	30,5	31,0
Provisão S/ Op. Créditos	6,3	6,3
Cobertura de Desp. Administrativas	65,4	66,8
Cobertura de Desp. de Pessoal	105,3	108,6
Retorno sobre o PL Médio	26,3	29,6
Índice de Eficiência	70,3	70,7

## OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

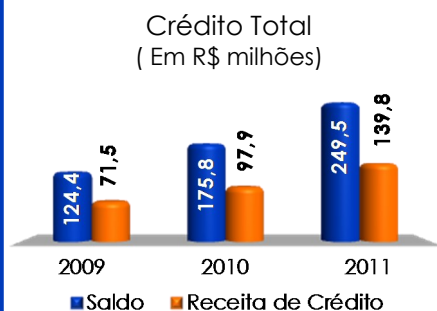
A carteira de Títulos e Valores Mobiliários - TVM possuía, ao final do exercício, saldo de R\$ 119,7 bilhões, dos quais 95,6% eram títulos públicos federais e 4,4% correspondiam a títulos de emissão privada.

Os títulos classificados na Categoria III – Títulos mantidos até o vencimento - totalizaram R\$ 58,7 bilhões e a CAIXA declara possuir capacidade financeira e intenção de mantê-los até o vencimento.

O resultado apurado para TVM e Derivativos, referente às remunerações dos papéis, negociações e pagamentos de amortizações e juros, foi de R\$ 18,2 bilhões em 2011, 19,4% maior do que o registrado no ano anterior, R\$ 15,3 bilhões.

A CAIXA ultrapassou a marca de R\$ 1 trilhão em ativos administrados, destacando-se R\$ 292,1 bilhões do FGTS e R\$ 152,5 bilhões em fundos de investimentos.

## OPERAÇÕES DE CRÉDITO



A carteira de crédito total da CAIXA registrou saldo de R\$ 249,5 bilhões ao final de 2011, evolução de 42,0% em relação ao exercício anterior, com destaque para as contratações imobiliárias, que expandiram 41,1% e encerraram o ano com saldo de R\$ 152,9 bilhões.

No fechamento do exercício, o crédito comercial apresentou saldo de R\$ 79,3 bilhões, crescimento de 43,0% em 12 meses. As operações com pessoas físicas registraram saldo de R\$ 35,0 bilhões, evolução de 30,0%, enquanto as com pessoas jurídicas encerraram 2011 com saldo de R\$ 44,3 bilhões, 55,2% superior ao registrado no ano anterior.

Além de crédito habitacional, a Empresa também se destaca no financiamento de infraestrutura como saneamento e melhoria nas redes de transportes urbanos. Em dezembro de 2011, o saldo dessas operações era de R\$ 16,9 bilhões, expansão de 48,0% em 12 meses.

A CAIXA atuou com as taxas mais competitivas do mercado, acompanhando a trajetória de queda da SELIC, criou novos produtos, simplificou processos de concessão, alterou prazos e garantias, permitindo assim maior agilidade no atendimento ao cliente e aumento no volume de negócios.

*A CAIXA atuou com as taxas mais competitivas do mercado, acompanhando a trajetória de queda da SELIC, criou novos produtos, simplificou processos, alterou prazos e garantias, permitindo maior agilidade no atendimento ao cliente e aumento no volume de negócios.*

Tais inovações contribuíram para o aumento nas contratações. No ano, os contratos comerciais com pessoas físicas cresceram 26,8% e totalizaram R\$ 59,8 bilhões. Os realizados com pessoas jurídicas atingiram volume de R\$ 65,7 bilhões, evolução de 19,3% em 12 meses.

Para o segmento de pessoas jurídicas, foram criadas condições diferenciadas para Médias e Grandes Empresas nas operações de Cheque Empresa CAIXA, com redução dos juros ao nível que posiciona a Instituição entre as menores taxas do mercado em operações de crédito rotativo - Cheque Especial.

Além disso, passou a financiar a aquisição de imóveis comerciais ou terrenos urbanos por meio do Crédito Especial Empresa – Grandes Corporações – Investimento. A nova modalidade do produto é mais uma opção de financiamento disponibilizada aos clientes, em que a operação é estruturada de acordo com as suas necessidades.

A CAIXA também participa da expansão do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado, lançado em agosto de 2011, para incentivar a geração de trabalho e renda para empreendedores formais e informais com faturamento anual de até R\$ 120 mil.

As contratações do Programa começaram em setembro de 2011 e fecharam o ano com 1,3 mil contratos realizados, no montante de R\$ 6,3 milhões. Inicialmente, a Instituição procurou atuar nas capitais, regiões metropolitanas e demais centros urbanos, expandindo gradualmente suas operações para o resto do país e operando, também, por meio de bancos comunitários, organizações sociais e prefeituras, parceiros da CAIXA.

Além de atuar no setor privado, a Empresa possui um portfólio de créditos a pessoas jurídicas públicas, como o crédito rotativo e financiamentos com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES.

Em virtude da realização da Copa do Mundo, a CAIXA lançou a linha de financiamento PROCOPA Turismo, com recursos BNDES, para atendimento das necessidades de recursos para construção, reforma, ampliação e modernização de hotéis e outros meios de hospedagem. Em 2011, houve também a ampliação do prazo das operações de Capital de Giro com recurso do BNDES.

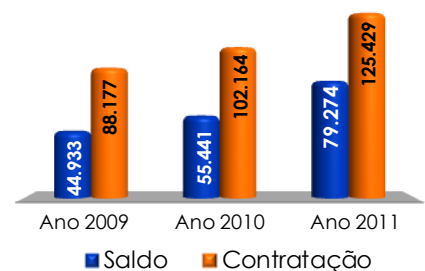
Também foram lançadas novas linhas para empresas públicas e sociedades de economia mista: o BNDES Automático, que abrange os projetos de financiamento, em diversas modalidades, e o BNDES PROESCO – Programa de Apoio à Eficiência Energética, com vantagens exclusivas para o financiamento de projetos que visam a melhoria da eficiência energética.

Em 2011 houve a reformulação do Programa de Modernização da Administração Tributária e Gestão dos Setores Sociais Básicos - PMAT. O Programa foi idealizado para apoiar a melhoria da qualidade do gasto público dentro da perspectiva de desenvolvimento local sustentável e de potencializar a aplicação dos recursos nas áreas sociais.

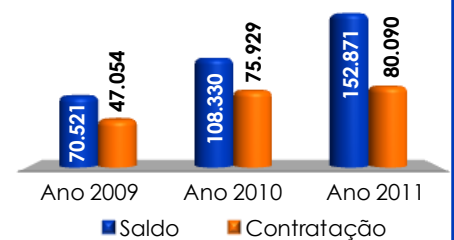
Essa linha de crédito é utilizada para financiar projetos que contenham ações de modernização, incluindo aquisição de sistemas, aplicativos, equipamentos de informática, capacitação de servidores e desenvolvimento de programas de treinamentos. No Novo PMAT a CAIXA passa a atuar como agente financeiro.

Até dezembro, no segmento habitacional, as contratações imobiliárias somaram R\$ 80,1 bilhões, incluindo repasses, evolução de 5,5% em relação ao realizado em 2010. Foram R\$ 67,8 bilhões em financiamentos, R\$ 7,5 bilhões com subsídios do FGTS e R\$ 4,9 milhões em arrendamentos, repasse e consórcios.

Crédito Comercial  
(Em R\$ milhões)



Crédito Habitacional  
(Em R\$ milhões)





As operações com recursos das cadernetas de poupança - SBPE totalizaram R\$ 36,4 bilhões e, nas linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, alcançaram R\$ 38,8 bilhões, crescimentos respectivos de 13,3% e 20,0%.

Já no âmbito internacional, a Empresa expandiu a comercialização dos produtos Câmbio Pronto Exportação e de Importação a fim de operar em todas as unidades da federação. Em 2011, a CAIXA movimentou R\$ 4,0 bilhões, em operações de câmbio e capital de giro para financiamento à produção e apoio ao comércio exterior brasileiro, marcando sua presença como apoiadora das empresas brasileiras no comércio internacional.

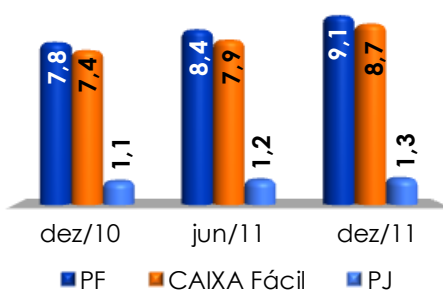
O avanço das contratações é acompanhado de critérios claros e bem definido de concessão de crédito. A melhoria dos níveis de risco da carteira e dos índices de inadimplência é uma preocupação constante da Empresa.

O índice de inadimplência das operações comerciais ficou estável no ano, e encerrou o mês de dezembro com 3,0%, enquanto o crédito imobiliário manteve o índice em 1,7%. O atraso total do crédito na CAIXA fechou o exercício de 2011 com percentual de 2,0%, indicador semelhante ao registrado em 2010.

A provisão para créditos de liquidação duvidosa continuou estável em 6,3% da carteira de crédito em dezembro de 2011, mesmo valor verificado em 2010. Estes dados demonstram que mesmo com o crescimento da carteira em ritmo superior ao do mercado bancário, a qualidade do crédito ofertado é uma das prioridades da Instituição.

Durante o exercício, no que se refere à carteira comercial, foi recuperado R\$ 1,4 bilhão em créditos à vista e R\$ 317,7 milhões em contratos em prejuízo, houve a regularização de contratos parcelados no total de R\$ 728,4 milhões, e reversão de provisão de contratos com atraso superior a 60 dias no total de R\$ 2,6 bilhões.

Quantidade de Contas  
(Em milhões)



## DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

Em 2011, a CAIXA alcançou a marca de 1 milhão de contas para micro e pequenas empresas e atingiu 1,2 milhão de contas correntes para pessoa jurídica, aumento de 11,9% em relação ao obtido em 2010. As contas correntes para pessoas físicas totalizaram 17,8 milhões, incluindo a modalidade Conta CAIXA Fácil.

A CAIXA é a instituição financeira com maior participação na inclusão bancária do Brasil. No ano, foram abertas 1,9 milhão de novas contas CAIXA Fácil, atingindo a marca de 8,7 milhões de contas ativas, dentre os quais 2,6 milhões dos clientes são beneficiários do Programa Bolsa Família.

A evolução na quantidade de contas foi acompanhada pelo crescimento da captação de recursos. Ao final de dezembro, os depósitos somavam R\$ 259,8 bilhões, crescimento de 20,7% em 12 meses. Destes, R\$ 22,9 bilhões eram depósitos à vista, exceto os de moedas estrangeiras, com aumento de 16,9% no saldo em um ano.

A Poupança foi um dos destaques de 2011 com captação líquida de R\$ 11,3 bilhões, equivalente a 80% da captação líquida total do mercado, com R\$ 14,2 bilhões ao final do ano, o que demonstra a confiança dos cidadãos brasileiros na solidez da Instituição.

O saldo das cadernetas da CAIXA ao final de 2011 somava R\$ 150,4 bilhões, o que representa 35,8% de todos os depósitos desse tipo no país e um crescimento de 16,2 % em relação ao saldo registrado em dezembro de 2010.

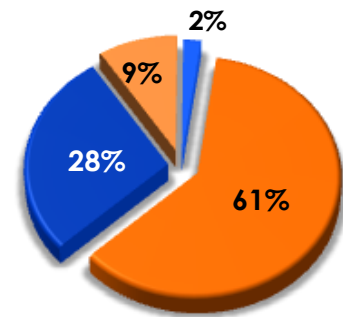
No ano, foi reduzida a aplicação inicial dos Certificados de Depósito Bancário - CDB Flex da CAIXA, para R\$ 200,00, o que torna o investimento acessível a um maior número de clientes, para que possam, além de obter rentabilidade atrelada ao Certificado de Depósito Interbancário - CDI, contar com vantagens como resgate automático creditado na conta de vinculação, transferência de titularidade a qualquer tempo, liquidez e rentabilidade diárias no prazo definido pelo investidor. Também foi criada a modalidade CDB/RDB Flex Empresarial, com mais uma forma de aplicação para pessoas jurídicas.

Estas inovações contribuíram para o crescimento dos depósitos a prazo, 25,7% em 12 meses, alcançando R\$ 68,2 bilhões. Os demais depósitos encerraram 2011 com um montante de R\$ 18,4 bilhões.

As Letras Imobiliárias e Financeiras, que constituem mais uma forma de obter recursos, captaram R\$ 8,5 bilhões no ano e apresentaram saldo de R\$ 21,1 bilhões ao final de 2011.

Como o quarto maior administrador de fundos de investimentos (rede e exclusivos) do país, segundo a ANBIMA, respondendo por 6,64% do mercado, a CAIXA disponibiliza um portfólio variado para atender aos diferentes tipos de investidores.

Composição dos Depósitos em Dezembro/2011



- Poupança
- A Prazo
- À Vista
- Outros Depósitos

---

A Poupança da CAIXA foi um dos destaques de 2011 com captação líquida de R\$ 11,3 bilhões, equivalente a 80% da captação líquida total do mercado, o que demonstra a confiança dos cidadãos brasileiros na solidez da Instituição.

---

Em 2011, houve aumento de 32% no número de fundos de investimentos e carteiras, totalizando 263 produtos. Ao final de dezembro, o patrimônio administrado era de R\$ 325,1 bilhões em fundos de renda, de varejo, exclusivos, carteiras administradas, FI FGTS e outros, um aumento de 12,0% em relação ano anterior.

Para ampliar o portfólio e atender o segmento de Regimes Próprios de Previdência Social - RPPS, a Instituição lançou mais três fundos da família CAIXA Brasil IPCA, que é composta por 15 fundos com patrimônio de R\$ 157,0 milhões e característica de aquisição de Depósitos a Prazo com Garantia Especial (DPGE) atrelados ao Índice Nacional de Preços ao consumidor Amplo - IPCA.

No segmento de varejo, foram lançados dois fundos do tipo Capital Protegido, que somaram captação de R\$ 89,0 milhões em 2011.

---

*O Fundo de Investimento em Participações Sondas - FIP SONDAS, com volume subscrito de R\$ 1,8 bilhão, viabilizará a construção de 7 sondas de perfuração em águas ultra profundas para exploração da camada de pré-sal brasileiro.*

---

A CAIXA também constituiu o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios CEDAE - FIDC CEDAE com objetivo de viabilizar investimentos da Companhia Estadual de Água e Esgotos do Rio de Janeiro - CEDAE, captados em dezembro de 2011, via emissão de R\$ 1,1 bilhão em cotas seniores, estabelecendo-se com a maior oferta pública de FIDC fechado do ano de 2011.

Na classe de fundos de participações, foi lançado o Fundo de Investimento em Participações Sondas - FIP SONDAS com volume subscrito de R\$ 1,8 bilhão e que viabilizará a construção de 7 sondas de perfuração em águas ultra profundas para exploração da camada de pré-sal brasileiro.

Em 2011, a CAIXA se tornou líder na gestão de investimentos imobiliários via fundos de investimento, com a constituição do Fundo de Investimento Imobiliário Porto Maravilha, que possui patrimônio de cerca de R\$ 3,5 bilhões em ativos.

O FI-FGTS, por sua vez, vem se consolidando como relevante fonte de recursos para investimentos em infraestrutura no país e já comprometeu R\$ 17,6 bilhões em operações de mercado de capitais (debêntures, ações e fundos de investimento), destinado a investir em construção, reforma, ampliação ou implantação de empreendimentos em infraestrutura nos setores de rodovia, porto, hidrovia, ferrovia, energia e saneamento.

## PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

A Caixa Participações S.A. é o braço estratégico da CAIXA nos negócios relativos a participações em outras sociedades, atuando em setores da economia e em atividades complementares e similares aos negócios da Instituição.

As principais atividades dizem respeito à prospecção de novos negócios, a gestão e governança das participações societárias investidas. Atualmente constam na carteira de participações da CAIXAPAR as seguintes empresas: Caixa Seguradora S.A., Companhia Brasileira de Securitização S.A. (Cibrasec), Tecnologia Bancária S.A. (Tecban), Cielo S.A. e Banco PanAmericano S.A.

Em dezembro de 2011 foi finalizado o Projeto Holding na empresa Caixa Seguradora S.A, tendo em vista a reorganização societária do Grupo Caixa Seguros e, conseqüentemente, o crescimento do grupo a partir de uma nova estrutura societária ágil e moderna, além de melhor atender às exigências regulatórias estabelecidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN e pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

## SERVIÇOS BANCÁRIOS

Durante o exercício de 2011, foram realizadas 4,0 bilhões de transações bancárias, entre saques, depósitos, consultas e pagamentos, com receitas de prestação de serviço da ordem de R\$ 4,2 bilhões, 13,4% a mais do que em 2010.

Com o objetivo de facilitar o acesso às transações bancárias e às informações, bem como trazer maior comodidade e agilidade aos clientes, a CAIXA apresentou diversas inovações nos serviços prestados.

No ano, foi criada a cesta de serviços pelo Internet Banking CAIXA, com as funcionalidades de adesão, escolha e alteração da modalidade de Cesta de Serviços, da data de débito da tarifa e da conta que deseja obter tarifa diferenciada.

Em junho, foi lançada a Folha CAIXA Web, solução no Internet Banking para cadastrar e gerenciar o pagamento dos salários de forma mais ágil e fácil. É direcionada às empresas com até 150 empregados e apresenta pacote de benefícios com juros e taxas diferenciadas, tanto para empresas, quanto para empregados.

---

*Durante o exercício de 2011, foram realizadas 4,0 bilhões de transações bancárias, com receitas de prestação de serviço da ordem de R\$ 4,2 bilhões, 13,4% a mais do que em 2010.*

---

Para ampliar a prestação de serviços de arrecadação sem a emissão de papel, foi criado o Pagamento Eletrônico CAIXA, que trouxe benefícios como a confirmação on-line de pagamentos, evitando a interrupção de serviços e agilizando o seu restabelecimento, quando for o caso, e a apresentação de contas, inclusive vencidas, sem a necessidade de cálculos manuais dos acréscimos.

Para o poder judiciário, foi inaugurado o serviço de liquidação eletrônica, composto de depósito eletrônico e alvará eletrônico. O *software* interliga os sistemas da CAIXA e dos tribunais, oferece mais conformidade e qualificação dos dados cadastrais, agilidade na comprovação dos depósitos e levantamentos, segurança na emissão de ordens de pagamento, sem a necessidade do trâmite de papel para efetivação das transações.

A CAIXA também oferece produtos de seguro de vida, residenciais e automobilísticos, capitalização, previdência privada e consórcios aos clientes da Instituição, por meio da parceria com o Grupo Caixa Seguros. Os recursos movimentados renderam R\$ 143 milhões em tarifas no ano, quase o dobro do registrado em 2010.

---

*A Bandeira Elo, lançada em março, é uma parceria entre CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Trata-se de uma bandeira nacional de cartões contemplando os segmentos menos favorecidos da população brasileira.*

---

Para os clientes residentes no exterior a Empresa disponibiliza o Programa de Remessas Internacionais por meio do qual eles podem enviar fundos ao Brasil. No ano, o Programa recebeu R\$ 259,6 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros, um crescimento de 34,4% em relação ao ano anterior.

## CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

A Instituição mantém uma base de 6,5 milhões de cartões de crédito das bandeiras MasterCard e VISA, um aumento de 22,3% em 12 meses, com R\$ 16,8 bilhões movimentados.

Para os cartões de débito das bandeiras MasterCard Maestro, VISA Electron e Elo débito, são quase 80 milhões de cartões emitidos e movimentação financeira na ordem de R\$ 25,0 bilhões. A CAIXA detém 28,6% da base de cartões de débito do mercado e participa com 13,9% do total movimentado no mercado com o cartão de débito.

A Bandeira Elo, lançada em março, é uma parceria entre CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Trata-se de uma bandeira nacional de cartões multiserviços, englobando cartões de débito, crédito e pré-pago, inclusive cartões alimentação e refeição, contribuindo para o

funcionamento do sistema de pagamentos no país em termos de ampliação das opções de mercado para os consumidores, contemplando os segmentos menos favorecidos da população brasileira.

Ao final de dezembro, a CAIXA possuía uma base de 700 mil cartões de débito na bandeira ELO. Esta bandeira é uma marca nacional de cartões multiserviços, englobando cartões de crédito, débito e pré-pagos, inclusive cartões alimentação e refeição.

No ano, foram lançados ainda os cartões VISA Infinite e MasterCard Black, voltados ao perfil de alta renda, e do Cartão aluguel, que é um cartão de crédito de uso internacional que também permite o pagamento de aluguéis de imóveis e é substituto de garantias tradicionais para esses contratos, tais como fiador, seguro fiança e caução, apresentando menor custo e maior comodidade para o cliente e para a imobiliária. Neste início do projeto já existem cerca de 500 Imobiliárias no Brasil credenciadas para aceitar o cartão aluguel.

Em 2011, iniciou-se a fase piloto do projeto de pagamento de compras pelo celular. Realizado em Brasília e na comunidade do Conjunto Palmeira, na cidade de Fortaleza/CE, o piloto do projeto prevê o cadastramento de 1,0 mil clientes nos primeiros 03 meses, inclusive beneficiários do Programa Bolsa Família do Governo Federal.

O projeto, em parceria com a MasterCard, Redecard e Vivo, baseia-se no aplicativo desenvolvido pela MasterCard e inserido no chip do telefone que acessa o cartão de débito do cliente. Funciona em aparelhos tradicionais ou *smartphones* e proporcionará aos clientes acesso a novos serviços financeiros, bem como incrementará a bancarização promovida pela CAIXA. Na fase de piloto é possível pagar compras em estabelecimentos comerciais credenciados Redecard e fazer recargas de celulares.

## SERVIÇOS DE GOVERNO

Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA foi responsável pelo pagamento de 312,5 milhões de benefícios em 2011, totalizando R\$ 156,2 bilhões.

Os pagamentos relacionados aos programas de transferência de renda totalizaram R\$ 17,6 bilhões, referentes a 155,1 milhões de benefícios distribuídos. Destaca-se o Programa Bolsa Família, com o pagamento de 150,5 milhões de benefícios no total de R\$16,7 bilhões,



---

*Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA foi responsável pelo pagamento de 312,5 milhões de benefícios em 2011, totalizando R\$ 156,2 bilhões.*

---



um aumento de 24,6% em relação ao ano de 2010, contemplando, aproximadamente, 13,3 milhões de famílias.

Das famílias beneficiárias do Programa, mais de 2 milhões tem acesso a uma conta bancária, movimentação de seus benefícios de forma parcial, além da opção de compras em todos os estabelecimentos comerciais conveniados.

Ainda no âmbito do Bolsa Família, foram implantados mais dois tipos de benefícios variáveis voltados para a gestante e nutriz e firmados contratos com entes estaduais e Distrito Federal para melhoria de vida das famílias que estão na linha da pobreza e extrema pobreza. Os benefícios devem atender, até 2014, cerca de 490 mil famílias com complementação de valores aos benefícios já recebidos do Programa e estão em sinergia com os objetivos do Plano Brasil Sem Miséria.

No contexto do Plano, também foi implementado o Programa de Apoio à Conservação Ambiental – Bolsa Verde, sob gestão do Ministério do Meio Ambiente, que tem como público-alvo famílias em situação de extrema pobreza, inscritas no Cadastro Único e que desenvolvam atividades de conservação de recursos naturais no meio rural.

Outra novidade foi a implantação de nova solução sistêmica para o Cadastro Único na internet, em uso por 5.299 municípios, a qual agregou novas funcionalidades e facilidades ao processo, modificou rotinas operacionais das prefeituras e deu instrumentos para elevar a gestão sobre o cadastro. Ações dessa natureza visam ampliar a efetividade das políticas públicas do Governo Federal e dar suporte ao Plano Brasil sem Miséria.

---

*Das famílias beneficiárias do Programa, mais de 2 milhões tem acesso a uma conta bancária, movimentação de seus benefícios, além da opção de compras em estabelecimentos comerciais.*

---

Para oferecer maior conforto e comodidade à população e beneficiários dos programas sociais, a Empresa implantou, em julho de 2011, o cadastramento da Senha Cidadão na rede parceira. Com 1,5 milhão de senhas cadastradas, a iniciativa propicia ao cidadão, mesmo nos municípios sem agências da CAIXA, efetuar o saque dos seus benefícios em seu próprio município, por meio da rede lotérica, movimentando a economia local.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, em 2011, a CAIXA foi responsável pelo pagamento de 157,4 milhões de benefícios a título de previdência social, seguro desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos), no total de R\$ 80,5 bilhões. Os saques do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço somaram R\$ 57,5 bilhões.

No ano, foi implantado o envio de mensagem SMS aos beneficiários que não haviam recebido o Abono Salarial, totalizando 17 mil mensagens encaminhadas aos trabalhadores que possuem números de celulares cadastrados na Instituição. E, a partir de julho, os participantes do PIS passaram a acessar o extrato previdenciário nas agências da CAIXA, que demonstra as movimentações financeiras no Programa desde 1996, resultando em atendimento mais ágil e eficaz nas agências para prestar as informações solicitadas pelo trabalhador.

Enquanto administradora do Fundo de Compensação de Variações Salariais - FCVS, a Empresa efetuou a novação de aproximadamente 147 mil contratos no ano, totalizando mais de R\$ 5,6 bilhões. Em novembro, o FCVS assumiu todos os direitos e obrigações do Seguro Habitacional do Sistema Financeiro da Habitação - SH/SFH e passou a oferecer cobertura direta aos contratos de financiamento habitacional averbados na extinta apólice do SH/SFH.

Também em 2011, cerca de 300 mil brasileiros tiveram seus contratos firmados por meio do Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV, no valor aproximado de R\$ 19,4 bilhões, cobertos pelo Fundo Garantidor de Habitação Popular - FGHab.

## FGTS - 45 anos

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço foi criado em 13 de setembro de 1966 com o intuito de garantir uma poupança ao trabalhador demitido sem justa causa, em troca da estabilidade de emprego. Ao longo dos anos passou por muitas mudanças e continua garantido ao trabalhador a oportunidade de formar um patrimônio que pode ser sacado em 30 situações diferentes. Em momentos especiais, como a aquisição da casa própria (13,2%) ou da aposentadoria (14,1%), e em situações de dificuldades, que podem ocorrer no caso de demissão sem justa causa (61,7%), além de doenças graves.

No papel de Agente Operador do FGTS, a CAIXA mantém sua atuação na busca pela excelência na gestão do patrimônio do trabalhador e na aplicação dos recursos, comprometida com o desenvolvimento social e a melhoria da qualidade de vida da população brasileira.

Assim, em 2011, foi alocado o orçamento recorde do FGTS aos agentes financeiros para aplicação em habitação popular, no valor de R\$ 36,6 bilhões, e consolidou o novo perfil de investimentos do Fundo em



---

*Em 2011, foi alocado  
orçamento recorde do  
FGTS aos agentes  
financeiros para  
aplicação em  
habitação popular,  
no valor de R\$ 36,6  
bilhões.*

---



---

*Foi relevante a liberação de R\$ 1,1 bilhão de recursos do FGTS para atender saques na modalidade de desastres naturais, com 971,3 mil atendimentos, decorrentes das tragédias naturais ocorridas nos estados de Santa Catarina e Rio de Janeiro.*

---

operações estruturadas de mercado, por meio do FI-FGTS, que atingiu saldo de aplicações de R\$ 20,9 bilhões, e das carteiras administradas de habitação, saneamento e transporte urbano, que atingiu saldo de investimentos de mais de R\$ 11 bilhões. Os recursos aplicados geraram 1,4 milhão de empregos diretos e beneficiou 21,5 milhões de brasileiros.

Foi relevante a liberação de R\$ 1,1 bilhão de recursos do FGTS para atender saques na modalidade de desastres naturais, com 971,3 mil atendimentos, decorrentes das tragédias naturais ocorridas nos estados de Santa Catarina e Rio de Janeiro. Em janeiro de 2012, por meio do Decreto 7.664/2012 foi regulamentada a elevação do valor-limite de saque do FGTS por trabalhador residente em áreas atingidas por desastre natural, de R\$ 5,4 mil para R\$ 6,2 mil.

A Empresa inovou com o serviço de saque do Fundo para brasileiros residentes no exterior. Com intuito de valorizar o trabalhador brasileiro residente nos Estados Unidos da América, a CAIXA e o Ministério das Relações Exteriores lançaram oficialmente, o serviço de saque do FGTS para brasileiros em solo americano. A possibilidade de solicitação de saque sem a necessidade de vinda ao Brasil era uma demanda antiga da comunidade brasileira que iniciou com atendimento no Japão em agosto de 2010 e agora expandiu para os EUA. Em 2012 iniciará o atendimento aos brasileiros residentes em países da Europa.

No ano, a arrecadação de contribuições do FGTS atingiu R\$ 72,3 bilhões e os saques efetuados por cerca de 35 milhões de trabalhadores somaram R\$ 57,5 bilhões.

Em janeiro de 2012, o Conselho Curador do FGTS aprovou o orçamento financeiro, operacional e econômico do Fundo para o ano. Destacase a destinação de R\$ 26 bilhões à habitação popular e de R\$ 10,0 bilhões para saneamento básico e infraestrutura urbana.

Adicionalmente a estes recursos, o FGTS subsidiará descontos destinados às famílias de menor poder aquisitivo. Dos quase R\$ 4,5 bilhões alocados para descontos para moradia popular, R\$ 3,0 bilhões serão utilizados exclusivamente em empréstimos pelo Programa Minha Casa Minha Vida.

Os recursos investidos pelo FGTS, além de atender necessidades específicas de regiões e famílias, também criam empregos, melhoram a qualidade de vida da população e fazem girar a economia do país.

## Loterias

As loterias da CAIXA, voltadas para a arrecadação de recursos para áreas de interesse social, destinaram ao Governo Federal e demais beneficiários legais R\$ 3,5 bilhões no ano. Os recursos são aplicados em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte, saúde e segurança pública.

No ano, as loterias pagaram prêmios da ordem de R\$ 3,4 bilhões em todas as modalidades, e arrecadaram R\$ 9,7 bilhões, dos quais somente a Mega-Sena aferiu R\$ 4,6 bilhões, enquanto R\$ 2,1 bilhão refere-se à Lotofácil.

Com R\$ 177,6 milhões, a Mega da Virada de 2011 teve o segundo maior prêmio já pago pelas Loterias CAIXA. O Concurso Especial de Fim de Ano foi recorde em venda por concurso – R\$ 549,3 milhões, em emissão de bilhetes em um só concurso – 88,0 milhões e em quantidade de apostas em um só concurso – 274,6 milhões.

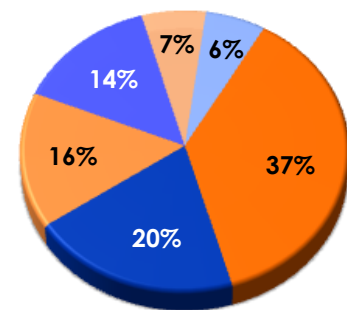
O ano de 2011 foi marcado por grandes vitórias e avanços nas Loterias da CAIXA, em virtude da inovação e implantação de mudanças em diversos produtos.

Dentre os lançamentos efetuados, destaca-se a comercialização da Mega-Sena em ambiente virtual, por meio do Internet Banking CAIXA, no intuito de alcançar um novo patamar de modernização e inovação, para atingir novos públicos apostadores. O propósito é ampliar os canais de comercialização das loterias até então vendidas exclusivamente na rede de casas lotéricas.

Foi inaugurada, também, a nova família da Loteria Instantânea, em que são oferecidos prêmios em dinheiro e bens como carros, casa e motocicletas, o que aumentou as vendas da modalidade, somando 67,2 milhões de bilhetes no total de R\$ 76,0 milhões. Outra nova loteria foi a Quina de São João, que arrecadou R\$ 61,8 milhões em 20 milhões de bilhetes. Tal modalidade, a exemplo da Mega da Virada, tem período de apostas diferenciado e um prêmio especial.

Além disso, a partir do dia 10 de outubro, começou a transmissão de sorteios das loterias federais pela TV Bandeirantes e BandNews. O programa, denominado Momento da Sorte, vai ao ar todas as noites de segunda à sexta-feira e apresenta o sorteio de um produto lotérico por dia.

Destinação Social das Loterias em 2011



- Seguridade Social
- Tributos
- Educação
- Esporte





---

*A CAIXA vem atuando com Cooperação Técnica Internacional desde 2003, por meio de Projetos com países da África, e da América do Sul, voltados ao desenvolvimento urbano, bancarização, programas sociais e microcrédito, entre outros temas.*

---

Durante o ano, a CAIXA atuou junto ao segmento mundial de loterias estatais, participando de seminários e feiras internacionais, com o intuito de adquirir conhecimentos e informações sobre as melhores práticas do mercado lotérico. Em conjunto com representantes da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda, participou também de visitas de benchmarking a algumas das principais loterias estatais do mundo, as quais são líderes em vendas de loterias, serviço que cumpre um importante papel ao gerar recursos para investimentos sociais.

No mês de outubro, em parceria com a Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE), a CAIXA promoveu o XIII Congresso Loterias de Estado: Construindo o Futuro. A programação do congresso abrangeu temas atuais, como a modernização das loterias de estado; apostas esportivas e o Jogo Público x Privado, além da feira onde foram apresentadas as novidades e tendências do mercado de jogos.

Ao final do evento a CAIXA foi eleita para a Presidência da Corporação no biênio 2012-2013. Com a eleição, o Brasil passa a participar ativamente das deliberações relativas ao segmento lotérico na Ibero América, além de assumir uma cadeira no comitê executivo da World Lottery Association (WLA), órgão internacional de maior relevância no segmento de loterias.

## ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A CAIXA vem atuando com Cooperação Técnica Internacional desde 2003, a convite da Agência Brasileira de Cooperação, por meio de Projetos com países da África, tais como, Moçambique, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Marrocos e Namíbia, e da América do Sul, envolvendo Guatemala, Venezuela e Peru, voltados ao desenvolvimento urbano, bancarização, programas sociais e microcrédito, entre outros temas.

Em 2011, a CAIXA deu continuidade ao desenvolvimento de Projetos de Cooperação com Moçambique, São Tomé e Príncipe e Venezuela. Foi concluído um Projeto de Cooperação com Cabo Verde e realizada missão de prospecção para a fase II do Projeto. Foi assinado Projeto de Cooperação com a Namíbia, para a fase II, em tema ligado ao desenvolvimento urbano e constituído Grupo de Trabalho para sua implementação, tendo sido assinado, também, um Projeto com o Peru, em temas voltados a microfinanças, programas sociais e desenvolvimento fronteiriço.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CAIXA tem compromisso histórico e uma gestão corporativa contemporânea, convergente com o disposto no Decreto nº 6.021/07, que se traduzem em honestidade, respeito, responsabilidade e transparência – na condução dos negócios, nos relacionamentos com as partes interessadas e na prestação de contas de suas atividades.

Conforme o Estatuto da Instituição, são Órgãos de Administração da CAIXA o Conselho de Administração e a Diretoria, esta constituída pela Presidência, Conselho Diretor, Vice-Presidência responsável pela gestão de ativos de terceiros e Vice-Presidência responsável pela administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, nestes incluído o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), que compartilham a representação orgânica e a gestão da Empresa.

Como parte de seu sistema de governança corporativa, a CAIXA dispõe de instrumentos que inibem os conflitos de interesses entre suas instâncias de gestão. Além das regras relativas a não participação dos Vice-Presidentes das áreas segregadas como membros do Conselho Diretor, o estatuto contém outras regras de segregação de funções que devem ser observadas pelos órgãos de administração.

Alinhada à boa prática de governança, a Instituição dispõe de colegiados e unidade específica que executam as atribuições relativas à supervisão e fiscalização da gestão dos administradores da Empresa, além dos órgãos de fiscalização e controle externos, quais sejam: Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Auditoria Interna.

Um marco relacionado com as práticas de governança corporativa adotadas pela CAIXA em 2011 foi a criação do cargo de dirigente de Diretor Executivo, de maneira a possibilitar aos órgãos de administração melhor gerenciamento e monitoramento das estratégias da CAIXA.

O cargo de Diretor Executivo é privativo aos empregados ativos da Empresa e os titulares são nomeados e destituídos pelo Conselho de Administração, por indicação do Presidente da CAIXA. O Diretor Executivo tem como atribuição administrar, supervisionar e coordenar as atividades da Diretoria e unidades sob sua responsabilidade, prestar assessoria aos trabalhos do Conselho Diretor e executar outras tarefas que lhe forem atribuídas pelo Presidente ou Vice-Presidente ao qual estiver vinculado.

---

*Um marco relacionado com as práticas de governança corporativa adotadas pela CAIXA em 2011 foi a criação do cargo de dirigente de Diretor Executivo, de maneira a possibilitar aos órgãos de administração melhor gerenciamento e monitoramento das estratégias da CAIXA.*

---

---

*A Instituição conta com um Comitê de Controle Institucional, órgão colegiado não-estatutário, de caráter propositivo, com a finalidade de assessorar o Conselho Diretor e o Conselho de Administração na promoção e no desenvolvimento de um efetivo ambiente e estrutura de controle institucional.*

---

A Empresa continuou sua busca em se tornar referência em práticas de governança corporativa, seja pelo modelo de gestão vigente, que tem a governança corporativa como uma de suas vertentes, seja pela adoção de práticas de gestão alinhadas a princípios como transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade social empresarial, conformidade, gestão estratégica de riscos e sustentabilidade, os quais se concretizam em instrumentos variados de gestão, como o Código de Ética e as Políticas de Atuação da CAIXA.

## CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos da CAIXA (SCI CAIXA) é o conjunto de elementos composto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Empresa para que alcance seus objetivos; mantenha e forneça consistentes informações gerenciais e financeiras; tenha todas as suas atividades realizadas de acordo com as leis, normas internas e externas a elas aplicáveis e reduza o risco de danos a sua imagem.

O SCI está estruturado em 5 componentes, conforme padrão do Comitê das Organizações Patrocinadoras - COSO:

- Ambiente de controle;
- Avaliação de risco;
- Atividades de controle e conformidade;
- Comunicação e informação;
- Monitoramento.

## Ambiente de Controle

O ambiente de controle, primeiro princípio da Política de Controle Interno e *Compliance*, visa estabelecer atitude, consciência e ações globais pela alta administração e empregados com relação à constituição e à manutenção de uma cultura de controle na CAIXA.

Suas diretrizes estão relacionadas ao estabelecimento de objetivos e metas, ao cumprimento do Código de Ética e à qualificação das pessoas.

A Instituição conta com um Comitê de Controle Institucional, órgão colegiado não-estatutário, de caráter propositivo, com a finalidade de assessorar o Conselho Diretor e o Conselho de Administração na promoção e no desenvolvimento de um efetivo ambiente e estrutura de controle institucional.

## Avaliação de Risco

Refere-se à verificação quanto aos riscos dos produtos, serviços e atividades das áreas considerando a frequência e a severidade com que afetam o alcance dos objetivos e o resultado da Empresa, bem como ao respectivo tratamento quanto ao controle, transferência ou assunção de riscos.

## Atividades de Controle e Conformidade

Controles de procedimentos referem-se àqueles obtidos por meio da observância de políticas e diretrizes, o que requer que estejam definidas e documentadas, de forma que possam ser amplamente conhecidas e uniformemente aplicadas. São atividades que, quando executadas a tempo e maneira adequados, permitem a redução ou administração de riscos.

O controle também requer segregação de funções, para que não sejam delegadas às pessoas responsabilidades que possam criar conflito de interesse entre as áreas de administração de recursos, de processamento, contabilização ou controle. O norteador para a segregação de funções encontra-se definido, inclusive, no Estatuto da Empresa.

Destacam-se as ações neste componente, dentre elas a prevenção à lavagem de dinheiro, em que a CAIXA, como instituição financeira, reconhece seu papel na prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro. Nesse sentido, tem adotado estratégias com vistas a qualificar seu corpo funcional para identificar situações com indícios deste ilícito e, conseqüentemente, evitar a utilização de seus produtos e serviços na prática de crimes dessa natureza.

Da mesma forma, são acompanhadas as publicações de novas normas externas e verificado junto aos gestores da CAIXA a adequação dos processos e normativos internos, para que a Empresa esteja em conformidade.

As normas e procedimentos internos, relacionados aos produtos, sistemas e atividades ficam disponibilizados em sistema corporativo na intranet, garantindo a tempestividade e disponibilidade no acesso às informações necessárias para o desenvolvimento das atividades da Instituição.

A validação dos modelos de risco contempla, entre outros, os seguintes aspectos: fundamentos teóricos, metodologias; adequação

---

*A CAIXA, como instituição financeira, reconhece seu papel na prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro. Nesse sentido, tem adotado estratégias com vistas a qualificar seu corpo funcional para identificar situações com indícios deste ilícito.*

---

dos testes realizados; compatibilidade dos cálculos do sistema de risco; integridade, adequação dos documentos; abrangência dos relatórios de mensuração de risco e nível de acurácia dos modelos.

A Empresa monitora seus modelos de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional, observando as diretrizes, princípios e procedimentos aprovados pelo Comitê de Riscos, bem como as normas externas publicadas pelo Banco Central do Brasil e Banco de Compensações Internacionais - BIS.

Outra ação é realizada por intermédio da matriz de conformidade, instrumento pelo qual é avaliado e divulgado mensalmente o índice de conformidade das unidades da CAIXA nos indicadores definidos. Busca estimular a melhoria contínua e a disseminação da cultura de controle e *compliance*, tendo como meta 100% de conformidade.

---

*A Empresa monitora os seus modelos de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional, observando as diretrizes, princípios e procedimentos aprovados pelo Comitê de Riscos*

---

## Comunicação e Informação

Este componente contempla as atividades destinadas à identificação, elaboração e disponibilidade de informações necessárias à realização das operações em todos os níveis. As informações são utilizadas para o alcance dos objetivos, na medida em que as pessoas estão cientes das regras às quais estão sujeitas.

São características deste componente:

- Disponibilidade e confidencialidade das informações;
- Utilização dos canais formais de comunicação e atendimento;
- Integridade das informações.

## Monitoramento

Tem como objetivo verificar a eficácia do Sistema de Controle Interno por meio do acompanhamento dos demais componentes. Suas características são a comunicação imediata em nível gerencial apropriado e adoção tempestiva de medidas corretivas de qualquer deficiência de controle e risco de *compliance* identificados.

A Instituição atua no monitoramento do SCI com o objetivo de avaliar se os princípios da Política de Controles Internos e *compliance* estão sendo cumpridos, evidenciando o nível de maturidade do Sistema.

A auditoria interna, por sua vez, emite posicionamento periódico quanto à efetividade do Sistema de Controle Interno, que é avaliado pela área responsável pela gestão do SCI e pela alta administração.

## GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

### Gestão de Riscos

O gerenciamento de risco da CAIXA está pautado nas melhores práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN.

O crescimento das operações de crédito da Empresa em 2011 teve acompanhamento sistemático da gestão de risco, em especial aquelas que apresentaram aumento mais significativo, como é o caso da carteira imobiliária. No ano, os indicadores de inadimplência, provisão para devedores duvidosos e perda da carteira se mantiveram estáveis e em patamares satisfatórios.

Os modelos de monitoramento das carteiras de crédito consignado, créditos adquiridos e carteiras habitacionais securitizados foram aperfeiçoados de forma a garantir mais celeridade ao monitoramento do risco, na granularidade adequada e com maior aderência às linhas de negócios,

No ano, foram implantadas alterações no modelo regulamentar de cálculo das parcelas de risco de mercado do Patrimônio de Referência Exigido – PRE em atendimento às Circulares BACEN nº. 3.498/10 e 3.568/11 e ao Comunicado nº. 21.837/11.

### Gerenciamento de Risco de Crédito de Tomador e Operação

A CAIXA estabelece as responsabilidades norteadoras da avaliação do risco de crédito, em conformidade com as estratégias, as boas práticas de governança corporativa, a legislação e com as políticas de gerenciamento de riscos e de crédito vigentes.

A expansão segura do crédito requer ações da unidade responsável pelo gerenciamento do risco de crédito de forma a garantir a boa qualidade das concessões, visando impacto positivo nas carteiras de crédito, com consequente resultado positivo no balanço da Empresa.

As ações realizadas fazem parte de um processo contínuo de revisão dos modelos utilizados para a avaliação do risco de crédito com o intuito de simplificá-los e consequentemente aumentar a produtividade das Agências e Filiais de Risco de Crédito, sem aumentar a exposição ao risco.

---

*O crescimento das operações de crédito da Empresa em 2011 teve acompanhamento sistemático da gestão de risco. No ano, os indicadores de inadimplência, provisão para devedores duvidosos e perda da carteira se mantiveram estáveis e em patamares satisfatórios.*

---

---

*Em consonância às novas exigências de Basiléia III foi estruturada a apuração dos índices de liquidez de curto e longo prazo, o que permitiu à Instituição informar os principais componentes destes índices em conformidade com as normas vigentes.*

---

Em 2011, foram realizadas diversas ações, entre elas, a prospecção de novos clientes, ampliação de limites para clientes que possuem operação na CAIXA, revisão na metodologia de avaliação do tomador e operação nos segmentos de micro e pequeno, médio e grande porte, construção civil e pessoa jurídica pública.

A partir de outubro de 2011, a CAIXA adotou solução para identificar situações com características de fraude nas avaliações de risco de crédito de pessoas físicas e jurídicas até R\$ 15 milhões. Esta solução permitiu maior acurácia dos modelos de risco de crédito, melhorias na qualidade da prospecção e concessão de crédito, expansão do crédito de varejo com maior segurança, redução de custos operacionais e de perdas financeiras em transações de crédito, com consequente aumento da rentabilidade e mitigação dos riscos à imagem da Instituição.

Também em 2011, foi estabelecido o acompanhamento do desempenho dos modelos comercial e habitacional, no âmbito do projeto Renda Presumida, com periodicidade trimestral.

## **Gerenciamento de Risco de Liquidez e Operacional**

A gestão de risco de liquidez assegura a solvência e a liquidez da CAIXA, o que permite o aumento das operações de crédito da Empresa. Em consonância às novas exigências de Basiléia III foi estruturada a apuração dos índices de liquidez de curto e longo prazo, o que permitiu à Instituição informar ao Órgão Supervisor os principais componentes destes índices em conformidade ao Comunicado nº 20.615/11. O Índice de Basiléia encerrou o ano em 13,4%, acima do mínimo exigido de 11%.

No decorrer de 2011 foram implantadas e desenvolvidas ações de gestão de risco operacional, dentre as quais, destaca-se a qualificação de cem mil empregados com o Curso de Risco Operacional – Básico e Avançado - feito por meio da Universidade Corporativa CAIXA, mostrando a importância da disseminação, dentro da Empresa, de informações sobre essa categoria de risco.

Para mais informações sobre a gestão de riscos na CAIXA, está disponível ao cidadão no sítio da CAIXA, na internet, o relatório Informações Referentes à Gestão de Riscos na CAIXA, o qual pode ser acessado pelo endereço: [http://www.caixa.gov.br/acaixa/administracao\\_riscos.asp](http://www.caixa.gov.br/acaixa/administracao_riscos.asp).

## GESTÃO DE PESSOAS

A CAIXA contava com mais de 85,6 mil colaboradores concursados e quase 14 mil estagiários e aprendizes ao final de dezembro de 2011.

A remuneração fixa do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 11,6 bilhões no ano, destacando-se os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 1,3 bilhão. Adicionalmente, foram investidos R\$ 92,5 milhões em programas de formação, treinamento e desenvolvimento.

Durante o ano, foi dada continuidade ao Workshop Conversando sobre Gestão com Pessoas que tem permitido a integração e sinergia das políticas e soluções de gestão de pessoas, a partir do investimento em formação do corpo funcional e ampliação dos espaços de comunicação e diálogo com os empregados.

Ainda no esforço de ser um referencial na promoção dos direitos humanos, no mercado financeiro e na sociedade, bem como ancorada nos valores corporativos, respeito à diversidade e valorização do ser humano, o Programa CAIXA de Diversidade propõe a cada ano ações que propiciem a reflexão dos empregados acerca de suas atitudes diante das diferenças. Foi lançada a coleção Refletindo sobre Diversidade, coletânea de quatro cartilhas que abordam os temas equidade de gênero, igualdade racial, orientação sexual e pessoas com deficiência.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Em agosto de 2011, a CAIXA, em parceria com o Governo Federal, instituiu o Programa Nacional de Microcrédito Orientado - CRESCER, destinado a empreendedores formais e informais com faturamento anual de até 120 mil reais, afim de incentivar a geração de trabalho e renda de trabalhadores autônomos, com taxas de juros reduzidas.

A participação da Empresa no programa teve um elemento inovador: a atuação nas comunidades dos grandes centros urbanos, com agentes de microcrédito contratados entre os jovens das localidades atendidas, supervisionados diretamente por empregados da CAIXA dedicados exclusivamente a esta tarefa.

Foram contratados mais de 500 jovens, em 2011, oriundos do Programa Jovem Aprendiz do Ministério do Trabalho e Emprego e a previsão é ampliar para 2,5 mil jovens até o final de 2012. Desta forma, a CAIXA



---

*No esforço de ser um referencial na promoção dos direitos humanos no mercado financeiro e na sociedade, o Programa CAIXA de Diversidade propõe a cada ano ações que propiciem a reflexão dos empregados acerca de suas atitudes diante das diferenças.*

---

pretende ser um agente na formação desses jovens no setor bancário para a inserção no mercado de trabalho.

Em agosto de 2011, iniciou-se a formalização e acordos de cooperação no âmbito da chamada pública para o Fundo Socioambiental CAIXA - FSA. Instituído em 2010, o Fundo tem como objetivo fortalecer e ampliar a atuação da Empresa no incentivo a ações que visem à consolidação de uma sociedade socialmente justa, economicamente viável e ambientalmente equilibrada, com recursos correspondentes a até 2% do lucro anual.

Ainda em 2011, foram investidos, aproximadamente, R\$ 1,5 milhão em 74 projetos do Programa CAIXA ODM, distribuídos nos 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, beneficiando mais de 62 mil pessoas em todas as regiões do país.

---

*Em 2011, foram investidos, aproximadamente, R\$ 1,5 milhão em 74 projetos do Programa CAIXA ODM, beneficiando mais de 62 mil pessoas em todas as regiões do país.*

---

O Programa foi criado em 2006 e tem como objetivo implantar e apoiar projetos sociais em comunidades visando à organização comunitária, articulação de parcerias e ao desenvolvimento de estratégias para a implantação de arranjos produtivos. Promove a geração de trabalho e renda, a inclusão bancária, a melhoria da qualidade de vida das pessoas e acesso à educação formal e à qualificação profissional e contribui para o fortalecimento da cidadania e da sustentabilidade econômica e socioambiental brasileira.

Os projetos executados em 2011 tiveram como foco o empreendedorismo da mulher; a aquisição de equipamentos aliada à capacitação profissional; a capacitação de pessoas com deficiência; os catadores de resíduos sólidos; a educação ambiental; a educação cidadã (ética e cidadania) de crianças, adolescentes e jovens; as relações humanas e sociais.

A Instituição também é a gestora financeira dos recursos aportados ao Projeto Nacional de Ações Integradas Público-Privadas para a Biodiversidade - PROBIO II e das Contas de Compensação Ambiental. Em 2011, foram alocados R\$ 66,5 milhões em 2,4 mil pagamentos destinados ao PROBIO II e em 100 empreendimentos das Contas de Compensação Ambiental.

O PROBIO II é uma parceria entre o Ministério do Meio Ambiente - MMA, o Fundo Brasileiro para a Biodiversidade - FUNBIO e CAIXA, com recursos do Fundo Mundial para o Meio Ambiente - GEF, que tem o Banco Mundial como agência implementadora no Brasil.

Já as contas de compensação ambiental, é uma parceria entre a CAIXA e o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio, responsável pela aplicação/execução em Unidades de Conservação ambiental, inclui, também, os recursos decorrentes de acordos judiciais. Os recursos referem-se à compensação financeira pelos efeitos de impactos não mitigáveis ocorridos quando da implantação de empreendimentos, e são identificados no processo de licenciamento ambiental.

Além da gestão de projetos e programas de cunho ambiental e social, a Empresa também apoia a gestão pública. Em 2011, ampliou sua atuação em Assistência Técnica para a Melhoria da Gestão, passando de 58 para 70 unidades distribuídas em todo o país. As Coordenadorias de Assistência Técnica são unidades compostas por equipes multidisciplinares de engenheiros, arquitetos, técnicos sociais e analistas com o objetivo de oferecer aos municípios um conjunto de ações de apoio técnico e operacional, relativas ao desenvolvimento urbano, social, econômico e ambiental em uma visão integrada do território.

Com a Assistência Técnica, os municípios tem a oportunidade de viabilizar a implementação de políticas públicas integradas e articuladas com recursos de programas do Governo Federal, potencializando e qualificando a aplicação desses recursos.

No ano, foi lançado o piloto do projeto Representante CAIXA, nos Municípios com mais de 100 mil habitantes. O projeto deverá chegar aos 283 municípios em 2012 e contará com um empregado da CAIXA capacitado exclusivamente para articular as soluções dos contratos e convênios que o município tenha com a Empresa.

A Instituição ainda disponibiliza aos estados e municípios o portal segmentado da Universidade CAIXA, um ambiente de aprendizagem utilizado por gestores públicos e técnicos das prefeituras municipais, governos estaduais e respectivas câmaras legislativas.

O portal é mais uma ferramenta de assistência técnica criado para auxiliar na capacitação desses profissionais e proporcionar melhorias da gestão pública dos parceiros.

Atualmente existem 2.022 usuários ativos no Portal da Universidade, por meio desse ambiente, a CAIXA pode estar presente em todos os municípios brasileiros e cumpre a sua missão de promover a cidadania e o desenvolvimento sustentável do país.

---

*Em 2011, ampliou sua atuação em Assistência Técnica para a Melhoria da Gestão. As Coordenadorias de Assistência Técnica são unidades compostas por equipes multidisciplinares com o objetivo de oferecer aos municípios um conjunto de ações de apoio, relativas ao desenvolvimento urbano, social, econômico e ambiental.*

---

Entre as ações da CAIXA, em 2011, para apoio à implementação e à operacionalização de consórcios públicos no Brasil está a disponibilização gratuita do Guia de Consórcios Públicos, lançado na Marcha dos Prefeitos.

O Guia reúne informações sobre as etapas necessárias à constituição e ao funcionamento de consórcios, bem como levantamentos sobre os principais problemas a serem enfrentados e sobre as formas para solucioná-los e apresenta experiências de conversão de consórcios administrativos em consórcios públicos. Contém minutas de documentos necessários à formalização, ao funcionamento e ao detalhamento das formas de gestão financeira e administrativa.

---

*Graças ao patrocínio da CAIXA, a ginástica brasileira encerrou o ano com conquistas inéditas e momentos marcantes. Entre os destaques, além dos Jogos Pan-Americanos de Guadalajara, estão os mundiais de trampolim e de artística.*

---

## Apoio ao Esporte

A CAIXA faz investimentos contínuos no esporte brasileiro. Em 2011, como patrocinadora oficial das Confederações Brasileiras de Atletismo (CBA), de Ginástica (CBG) e de Lutas Associadas (CBLA), a Empresa destinou cerca de R\$ 20,0 milhões para o desenvolvimento destes esportes e de seus atletas. Para o Comitê Paralímpico Brasileiro foram destinados cerca de R\$ 9,2 milhões. Foram investidos, também, cerca de R\$ 22,0 milhões em corridas de rua e projetos sociais com foco em atletismo.

Graças ao patrocínio da CAIXA, a ginástica brasileira encerrou o ano com conquistas inéditas e momentos marcantes. Entre os destaques, além dos Jogos Pan-Americanos de Guadalajara, estão os mundiais de trampolim e de artística.

Na Copa do Mundo de Ginástica Artística de Doha, Daniele Hypólito conquistou o ouro no salto, e bronze no solo, Sérgio Sasaki conseguiu o segundo lugar no solo e também foi campeão no salto. Giovanna Matheus conquistou medalha inédita na etapa japonesa da copa do mundo, com o bronze no trampolim.

A Ginástica Rítmica de Conjunto conquistou ouro no Sul-Americano de Maracaibo, na Venezuela. A Ginástica Artística ganhou 2 medalhas de ouro e 3 de bronze na Copa do Mundo de Ghent, na Bélgica.

No Mundial da modalidade, no Japão, as seleções masculina e feminina garantiram vaga no evento-teste de janeiro, que vale vaga para as olimpíadas. Arthur Zanetti e Diego Hypólito se classificaram diretamente para Londres-2012, com prata nas argolas e bronze no solo, respectivamente.

As três categorias patrocinadas pela CAIXA fecharam o Pan de Guadalajara, no México, com um total de 39 medalhas, com 16 de ouro, 10 de prata e 13 de bronze. A participação do atletismo resultou em 10 medalhas de ouro e a ginástica subiu no primeiro lugar do pódio 6 vezes. Nas lutas associadas, foram conquistadas uma medalha de prata e uma de bronze.

O Brasil ficou em terceiro lugar na classificação geral, com 48 medalhas de ouro, 35 de prata e 58 bronze, totalizando 141 medalhas.

No atletismo a participação no Pan representou um recorde para o Brasil. Foram 10 medalhas de ouro, 6 de prata e 7 de bronze.

O Atletismo Brasileiro está no Ranking Mundial da Associação Internacional das Federações de Atletismo, com 97 atletas, citados 112 vezes nas listas oficiais. Destes atletas, 37 no masculino e 40 no feminino integram a categoria principal e entram no Ranking em 39 das 47 provas olímpicas. No Ranking Mundial Indoor, 3 atletas da lista aparecem entre os primeiros colocados e nas categorias juvenil (até 19 anos) e menor (até 17 anos) entram mais 20 atletas, em 15 provas.

Em 9 das provas olímpicas, atletas do País estão entre os top 10 mundiais. Também estão entre os 10 melhores em 8 provas de juvenis e menores. A melhor posição entre todos é a de Fabiana Murer, no salto com vara feminino, com 4,85 metros, marca com que igualou o recorde sul-americano e que garantiu ao Brasil o título mundial e Maurren Maggi, salto em distância feminino com 6,94 metros.

Também graças ao patrocínio da CAIXA, o ano de 2011 foi marcado por muitas conquistas para o Esporte Paralímpico do Brasil. Além de mostrar crescimento dentro do país – com a revelação de novos talentos e aumento de participantes e nível técnico em competições nacionais – o paradesporto brasileiro provou sua força e potencial em disputas internacionais.

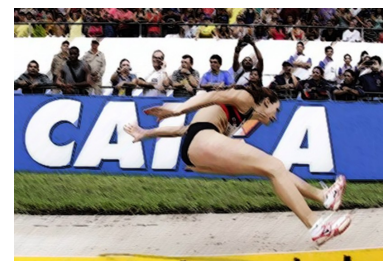
A participação brasileira nos Jogos Parapan-Americanos de Guadalajara registrou a marca de 81 medalhas de ouro, 61 de prata e 55 de bronze. Com isso os atletas brasileiros, patrocinados pela Loterias CAIXA, repetiram o primeiro lugar no quadro geral de medalhas conquistado no Rio de Janeiro, há quatro anos.

As Paralimpíadas Escolares, realizadas pelo segundo ano consecutivo em São Paulo, reuniram cerca de mil atletas de 23 estados e do Distrito Federal, em 10 modalidades (atletismo, bocha, futebol de 5, futebol de

---

*O ano de 2011 foi marcado por muitas conquistas para o Esporte Paralímpico do Brasil. Além de mostrar crescimento dentro do país, o paradesporto brasileiro provou sua força e potencial em disputas internacionais.*

---





---

*Por meio do Programa Centros de Excelência CAIXA - Jovens Promessas de Ginástica, 3,6 mil crianças com potencial para integrar a seleção brasileira no futuro receberão orientação de monitores, além de uniformes específicos e equipamentos de qualidade.*

---

7, goalball, judô, natação, tênis de mesa, tênis em cadeira de rodas e vôlei sentado), confirmando o investimento do Comitê Paralímpico Brasileiro - CPB na base, com os Clubes Escolares, e firmando o Brasil como organizador do maior evento para atletas com deficiência em fase estudantil do mundo.

Mais do que propiciar aos atletas condições essenciais de treinamento para participar de competições e torneios nacionais e internacionais, o patrocínio da CAIXA valoriza a inclusão social, a educação e a descoberta de novos talentos.

Por meio do Programa Centros de Excelência CAIXA - Jovens Promessas de Ginástica, 3,6 mil crianças, entre 05 e 09 anos, que apresentem potencial para integrar a seleção brasileira no futuro, a médio e longo prazo, receberão orientação de monitores e uniformes específicos para a prática da modalidade e terão equipamentos de qualidade. As crianças, cuja seleção está sob a responsabilidade da CBG, serão distribuídas em 24 Centros de Excelência CAIXA distribuídos nas cinco regiões do país.

O projeto social Escolinhas de Luta, elaborado pela CBLA, beneficia 500 crianças, selecionadas a partir de avaliação de questionário de perfil socioeconômico. A CAIXA também patrocina outros projetos sociais que incentivam a prática desportiva de crianças, como os projetos: Um Sonho Olímpico – Clube dos DescalSOS, do Instituto Joaquim Cruz – IJC; Equipe CAIXA Sercomtel; Futuro Olímpico – Arnaldo de Oliveira; Talento Olímpico - Cidadania em 1º Lugar - Herói Claudinei Quirino e o Projeto Olímpico Edson Luciano Ribeiro – Correndo para Vencer:

Parceiras do Comitê Paraolímpico Brasileiro (CBP) desde os Jogos Paraolímpicos de Atenas em 2004, as Loterias CAIXA promovem as etapas regionais do Circuito Loterias CAIXA Brasil de Atletismo, Halterofilismo e Natação. As disputas, que reuniram atletas brasileiros e internacionais, triplicaram nos últimos cinco anos. Prova disso foi a criação de uma etapa exclusiva para o estado de São Paulo, que contou com mais de 800 atletas. O número de recordes brasileiros quebrados nas etapas do Circuito superou a marca de 300.

O Circuito de Corridas CAIXA 2011 contou com um número maior de fundistas da elite e grupos amadores mais numerosos. O aumento da premiação tornou as disputas mais acirradas e ajudou a acelerar o ritmo dos fundistas brasileiros. Os dez primeiros colocados no ranking, masculino e feminino, garantiram patrocínio da CAIXA em 2012.

## Incentivo à Cultura

Em 2011 foram investidos cerca de R\$ 50 milhões em patrocínio cultural, o que possibilitou a realização de mais de 100 exposições de arte, cerca de 650 espetáculos de teatro e dança, 140 espetáculos de música, alcançando um público de mais de 2 milhões de pessoas.

A Empresa disponibiliza para a população brasileira 5 espaços culturais nas cidades de Brasília, Curitiba, Rio de Janeiro, Salvador, São Paulo e investiu de R\$ 34 milhões por meio de editais, cujo propósito é a seleção para patrocínio de produções culturais em todo o país, para serem apresentadas em espaços próprios e de terceiros.

A cada ano, os editais publicados pela CAIXA para a concessão de patrocínio, mobilizam mais de 4 mil inscrições, o que denota que o apoio da Instituição fomenta e promove a produção cultural brasileira, além de possibilitar a circulação de um grande número de espetáculos, exposições, performances e outras tantas manifestações culturais dos mais diversos segmentos e regiões do Brasil.

A Empresa detém, cuida e disponibiliza para a sociedade, em forma de exposições, um acervo de mais de 1,9 mil obras de arte, mostradas em todas as capitais do país.

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

O Guia Exame de Investimentos Pessoais 2011, publicado pela Revista Exame, premiou a CAIXA pelo oitavo ano consecutivo. Em 2º lugar na categoria de Melhor Gestor de Fundos de Varejo e em 3º lugar na categoria Melhor Gestor de Fundos Renda Fixa com Gestão Ativa.

Além disso, 25 fundos da CAIXA foram indicados dentre os melhores no Star Ranking 2011, elaborado pela Standard & Poor's, agência de classificação de risco, e publicado anualmente na Revista ValorInveste, do Jornal Valor Econômico.

A CAIXA foi considerada a marca mais forte dentre os bancos brasileiros pela pesquisa da IstoÉ Dinheiro em parceria com a BrandAnalytics/Millward Brown, ficando em 17º lugar na classificação geral, a qual considera empresas de todos os ramos de atividade.

A Poupança da CAIXA foi eleita, pelo 10º ano consecutivo, Top of Mind da Categoria pelo Instituto DataFolha/2011, com 45% de lembrança da marca.

---

*A cada ano, os editais publicados pela CAIXA para a concessão de patrocínio, mobilizam mais de 4 mil inscrições, o que denota que o apoio da CAIXA para a cultura nacional, fomenta e promove a produção cultural brasileira.*

---

---

*A CAIXA foi vencedora do Prêmio Ibero-Americano na Categoria Empresas Públicas - AIAREC, considerada o maior banco 100% público da América Latina.*

---



A Empresa foi vencedora do Prêmio Ibero-Americano na Categoria Empresas Públicas - AIAREC, considerada o maior banco 100% público da América Latina e se orgulha em levar a 190 milhões de brasileiros, produtos e serviços de qualidade.

Nesse contexto, de prezar pela qualidade e do respeito ao cliente, foi selecionada como a empresa que mais respeita o consumidor nas categorias banco de varejo, previdência privada e seguros em 2011, pela Revista Consumidor Moderno/Grupo Padrão.

A CAIXA também foi vencedora da categoria comunicação integrada, pela Associação Brasileira de Marketing e Negócios, com o case dos Poupançudos. Estes personagens se tornaram referência da poupança da CAIXA nos quase seis anos de uma comunicação que contou com diversas fases e conquistaram destaque e lembrança principalmente por se manterem consistentes e coerentes com seu propósito. Na categoria Produtos, também foi vencedora com os cases Crédito Pessoa Física Paraná 2011 e Mega da Virada 2010.

Outro reconhecimento foi o Prêmio Época Empresa Verde 2011, em que a CAIXA é reconhecida como uma das empresas com melhores práticas ambientais. Criado pela Revista Época, o prêmio visa reconhecer as empresas com as melhores políticas voltadas ao meio ambiente e especificamente às mudanças climáticas.

Na área do atendimento ao cliente, recebeu o Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal na categoria Empresas Públicas/BCX 2011 – Best Customer Experience da revista Consumidor Moderno e a Consultoria IZO BRASIL, que reconhece as que melhor agregam tecnologia e eficiência no relacionamento com os clientes. O foco inclui as práticas internas e os melhores produtos e soluções tecnológicas desenvolvidas nos diferentes canais.

## AGRADECIMENTOS

Com a contribuição de todos os empregados e esforço coletivo para cumprir os desafios emanados da Administração foi possível atingir os números e realizações de 2011. Esse comprometimento e envolvimento têm sido perseguidos no intuito de fazer da CAIXA um banco público, moderno e competitivo.

Agradecemos aos nossos clientes, correntistas e poupadores que nos permitem sempre estreitar laços de confiança, em todas as regiões do país e no exterior.