

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

↻ Conjuntura Econômica

As atenções voltadas para os indicadores macroeconômicos, mais especificamente os relativos à atividade nas economias desenvolvidas, parecem se dispersar à medida que este cenário se apresenta agora mais previsível.

A questão cambial tem sido o principal fator de atenção no setor externo, principalmente por parte do governo, que luta para evitar uma sobrevalorização da moeda nacional, num ambiente de liquidez internacional abundante e com o país se mostrando cada vez mais atraente para estes recursos, tanto os de curto quanto de longo prazo.

As contas nacionais confirmaram o crescimento do PIB de 7,5% em 2010, apresentando retomada do crescimento a taxas mais sustentáveis.

A dinâmica atual da política monetária é determinada em um contexto em que a inflação corrente e as expectativas inflacionárias estão em patamares elevados. Esses movimentos ocorrem em um ambiente interno pautado, ainda, pela continuidade do descompasso entre oferta e demanda. A continuidade de uma demanda robusta – influenciada, principalmente, pelas condições favoráveis dos mercados de crédito, de trabalho e confiança dos consumidores – e a baixa ociosidade dos fatores de produção (capital e trabalho) favorecem o repasse das pressões inflacionárias do atacado para o varejo. No campo externo, a intensificação das pressões de alta dos preços das *commodities*, num contexto de fortalecimento da demanda mundial e elevada liquidez global, pode se constituir em um importante componente de pressão sobre os preços domésticos.

Para 2011, as expectativas são de crescimento mais moderado tanto por conta da base estatística elevada de 2010 quanto pela própria dinâmica da atividade.

↻ Clientes

A Empresa ampliou sua base de clientes, alcançando quase 53,8 milhões entre correntistas e poupadores de todas as faixas de renda, apresentando um crescimento de 6,8% em relação ao primeiro trimestre de 2010.

A Ouvidoria da CAIXA tem por objetivo facilitar o acesso à informação, promover a excelência no atendimento e possibilitar que os usuários e empregados participem nas decisões da Empresa. Para o registro de sugestões, elogios ou reclamações, ou ainda obtenção de informações a respeito dos produtos e serviços da Empresa, a CAIXA disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC pelo telefone 0800 726 0101. Também

disponibiliza atendimento telefônico gratuito, 0800 726 2492, para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

↻ Rede de Atendimento

Para atender aos seus milhões de clientes, correntistas ou qualquer cidadão ou empresa que utilize os serviços da CAIXA, a Instituição conta com uma rede de mais de 41,5 mil unidades de atendimento, nas quais foram realizadas 1,1 bilhão de transações bancárias. São 7,2 mil unidades próprias, entre agências, postos e salas de autoatendimento e 10,8 mil Correspondentes Lotéricos.

Espalhados pelo país, os mais de 23,5 mil Correspondentes CAIXA Aqui levam os serviços e produtos da Empresa até mesmo aos locais de difícil acesso, onde não existem agências bancárias. Os pontos de atendimento são conectados em tempo real com a CAIXA e, somente no primeiro trimestre, permitiram a realização de cerca de 40,6 milhões de transações, número 9,3% superior ao registrado no mesmo período do ano passado.

Como forma de propiciar atendimento às pessoas à população ribeirinha no Amazonas, a Agência Barco Chico Mendes, inaugurada no fim de 2010, começou a sua primeira viagem em janeiro, com objetivo de percorrer 9 municípios às margens do Rio Solimões. De janeiro a março, a agência já realizou cerca de 5.300 atendimentos.

Os serviços de mensagens via celular atingiram, no trimestre, a marca de 1,5 milhão de clientes posicionando a Empresa como um dos maiores participantes do mercado de serviços bancários móveis do país. Por meio desse serviço são disponibilizados, gratuitamente, avisos SMS com informações do FGTS, sobre débitos em conta corrente ou poupança, além do acesso à conta via celular, para consultas de saldo, transferências, pagamentos e investimentos. O próximo passo será o lançamento do acesso à conta via celular, serviço que permitirá ao cliente fazer as principais transações financeiras como pagamentos, transferências, recarga de celular, além de consultas de saldo e extrato.

A Instituição também disponibiliza, pelo *Internet Banking* CAIXA, consulta a saldos, extratos, pagamento de contas e transferências para mais de 5 milhões de clientes. Foram realizadas, até março de 2011, 148,5 milhões de transações nesse canal, aumento de 37,7% quando comparado a março de 2010.

Para sustentar esta estrutura de atendimento, a CAIXA investiu R\$ 36,9 milhões em tecnologia da informação e R\$ 30,9 milhões em infraestrutura e segurança dos imóveis.

Despendeu, também, R\$ 199,4 milhões em serviços de processamento de dados no mesmo período. Os serviços de comunicações e segurança somaram R\$ 103,6 milhões e R\$ 141,7 milhões, respectivamente.

Despesas Manutenção Rede de Atendimento (em R\$ milhões)	1T10	1T11	Δ%
Instalações	346	424	22,6
Comunicações	85	104	21,6
Processamento de Dados	177	199	12,7
Segurança	114	142	24,6
Total	721	869	20,4

Desempenho Econômico-Financeiro

A constante preocupação de executar a sua missão dentro dos princípios de eficiência e eficácia e diante dos novos desafios que lhe são apresentados tem feito a CAIXA atuar de forma a garantir o seu equilíbrio e sustentabilidade econômico-financeiros.

A Empresa registrou lucro líquido de R\$ 812,4 milhões no primeiro trimestre, 4,5% superior ao registrado no mesmo período de 2010, com retorno anualizado sobre o patrimônio líquido médio de 21,3%, índice de eficiência de 69,8% e índice de cobertura de despesas de pessoal de 99,7%.

Os valores dos repasses com tributos e encargos sociais à União, estados e municípios, juntamente com juros sobre capital próprio somaram R\$ 653,7 milhões.

Indicadores em %	1T10	1T11
Retorno sobre Ativo Médio	0,88	0,78
Índice de Basiléia	18,12	15,21
Endividamento Setor Público	27,44	29,81
Provisão S/ Op. Créditos	6,75	6,40
Cobertura de Desp. Administrativas	65,92	62,75
Cobertura de Desp. de Pessoal	103,85	99,67
Retorno PL Médio	25,23	21,25
Índice de Eficiência	64,06	69,60

Ao final de março, a Empresa possuía R\$ 431,4 bilhões em ativos e patrimônio líquido de R\$ 17,5 bilhões, expansões de 18,6% e de 27,2%, respectivamente, se comparados ao mesmo período de 2010. A CAIXA é responsável ainda pela administração de R\$ 462,5 bilhões em ativos, destacando-se R\$ 268,7 bilhões do FGTS e R\$ 134,8 bilhões de fundos de investimento.

Títulos e Valores Mobiliários - TVM

A carteira de Títulos e Valores Mobiliários finalizou o primeiro trimestre de 2011 com saldo de R\$ 103,2 bilhões, sendo 97,3% em títulos públicos federais e 2,7% em títulos de emissão privada.

Os títulos classificados na categoria III - mantidos até o vencimento - nos termos da Circular 3.068/2001 totalizaram R\$ 59,6 bilhões e, de acordo com o exposto no artigo 8º da citada Circular, a CAIXA declara possuir capacidade financeira e que

tem a intenção de manter os títulos registrados nesta categoria até o vencimento.

O resultado apurado para TVM e Derivativos foi de R\$ 4,1 bilhões, referente às remunerações dos papéis, negociações e pagamentos de amortizações e juros.

Operações de Crédito

No trimestre, as contratações totalizaram R\$ 43,7 bilhões, 16,4% a mais do que o mesmo período do ano anterior. As operações voltadas para habitação tiveram R\$ 14,5 bilhões liberados no primeiro trimestre de 2011. O volume de contratações nas operações de créditos comerciais alcançou R\$ 29,2 bilhões no trimestre, superando em 32,3% os valores no primeiro trimestre de 2010.

O saldo das carteiras atingiu R\$ 190,5 bilhões, com 41,5% de crescimento em relação a março de 2010.

Operações de Crédito (saldo em R\$ milhões)	1T10	1T11	Δ%
Comercial	47.336	60.821	28,5%
Pessoa Física	22.922	28.118	22,7%
Pessoa Jurídica	24.415	32.702	33,9%
Habitacional	77.809	117.069	50,5%
Infraestrutura	9.435	12.587	33,4%
Total	134.580	190.477	41,5%

*Infraestrutura inclui Dívida Rolada

As contratações na carteira de pessoas físicas totalizaram R\$ 13,0 bilhões, aumento de 17,2%, enquanto a carteira de pessoas jurídicas encerrou o trimestre com o volume de contratações na ordem de R\$ 16,2 bilhões, crescimento de 47,5%.

Crédito Habitacional e de Infraestrutura

As operações habitacionais registraram saldo de R\$ 117,1 bilhões, valor 50,5% maior do que em março de 2010. No trimestre, as contratações somaram de R\$ 14,5 bilhões, incluindo repasses. Foram R\$ 13,1 bilhões em financiamentos, R\$ 1,2 bilhão em subsídios do FGTS, R\$ 44,5 milhões em arrendamentos e R\$ 144,4 milhões em consórcios.

Os financiamentos com recursos das cadernetas de poupança - SBPE superaram R\$ 7,8 bilhões. Já nas linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, a Instituição alcançou R\$ 5,2 bilhões.

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

A inadimplência total (atrasos superiores a 90 dias) do crédito na CAIXA, durante os três primeiros meses de 2011, manteve-se estável em 2,1% e abaixo do percentual registrado no mesmo período de 2010, que foi de 2,2%.

Nos créditos comerciais, o percentual de atraso fechou o trimestre em 3,1%, ante 3,2% apurados no primeiro trimestre de 2010.

O Crédito Imobiliário apresentou inadimplência de 1,8%, inferior à registrada no mesmo período de 2010 que foi de 1,9%.

➤ Captação de Recursos

Os depósitos alcançaram saldo de R\$ 227,7 bilhões, um crescimento de 19,4% em relação a março de 2010. A Poupança registrou saldo de R\$ 132,6 bilhões, 19,1% de aumento em relação a março de 2010. A captação líquida foi de R\$ 965,5 milhões no trimestre.

Atributos como segurança, liquidez e facilidade de acesso estimulam cada vez mais pessoas a investirem suas economias na Poupança da CAIXA, que continua sendo líder de mercado, detendo 34,4% de participação.

Os depósitos à vista alcançaram quase R\$ 20,0 bilhões de saldo, aumento de 12,7% comparado a março de 2010, enquanto os depósitos a prazo encerraram o trimestre com saldo de R\$ 60,1 bilhões e os demais depósitos com R\$ 15,0 bilhões.

Depósitos à Vista	1T10		1T11	
	Contas (mil)	Saldo (R\$ milhões)	Contas (mil)	Saldo (R\$ milhões)
PF	13.920	7.445	15.775	7.709
PJ	993	10.295	1.153	12.276
PJ – Privado	855	8.923	998	10.703
PJ – Público	138	1.372	155	1.573
Total	14.913	17.740	16.928	19.985

Neste mesmo período, a CAIXA foi responsável pela inclusão de 515,2 mil brasileiros no sistema bancário. Ao fim de março, eram mantidas 7,6 milhões de contas ativas na modalidade Conta CAIXA Fácil.

As Letras Hipotecárias, importante *funding* para as operações de habitação, atingiram saldo de R\$ 10,8 bilhões com captação líquida de R\$ 1,5 bilhão no trimestre.

O patrimônio líquido total dos fundos de investimentos administrados pela Instituição, incluindo os fundos de rede, exclusivos, carteiras, FI FGTS, FI FAR, FI FDS e FI de FIC, apresentou aumento de 12,2%, passando de R\$ 274,1 bilhões em março de 2010 para R\$ 307,5 bilhões em março de 2011, com R\$ 291,8 milhões gerados com receita de administração, no período.

➤ Serviços Bancários

A receita de prestação de serviços e tarifas bancárias no primeiro trimestre foi de R\$ 2,8 bilhões, crescimento de 15,1% em relação ao mesmo período do ano anterior. As tarifas de serviços bancários somaram R\$ 907,0 milhões, evolução de 22,1%.

Serviços Bancários (em R\$ milhões)	1T10	2T10	Δ%
Convênios	346	383	10,9
Conta Corrente	275	386	40,3
Cobrança	101	116	15,1
Outros	22	22	2,0
Total	743	907	22,1

➤ Serviços de Governo

Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA realizou quase 71 milhões de pagamentos de benefícios no primeiro trimestre de 2011. Os recursos distribuídos totalizaram R\$ 34,2 bilhões.

Os programas de transferência de renda distribuíram 38,3 milhões de benefícios, no total de R\$ 3,8 bilhões. Desse montante, R\$ 3,5 bilhões referem-se ao Bolsa Família, principal programa social do Governo Federal.

No período, foram pagos 32,6 milhões de benefícios referentes à FGTS, Previdência Social, Abono Salarial, Seguro-Desemprego e PIS Quotas e Rendimentos, representando R\$ 30,4 bilhões.

A arrecadação total do FGTS, somados CAIXA e outros bancos, foi de R\$ 17,9 bilhões. Foram efetuados saques no valor de R\$ 13,3 bilhões por mais de 8,1 milhões de trabalhadores.

➤ Cartões

A Empresa encerrou o trimestre com 67,6 milhões de cartões emitidos, evolução de 8,6%, se comparado ao mesmo período de 2010. Desse total, 62,1 milhões são de débito e 5,5 milhões, de crédito. Foram registradas 134,6 milhões de transações no valor de R\$ 9,1 bilhões contra R\$ 6,9 bilhões no primeiro trimestre de 2010, crescimento de 31,4%.

Cartões	1T10		1T11	
	Crédito	Débito	Crédito	Débito
Quantidade (mil)	5.332	56.843	5.492	62.059
Transações (Quant. em mil)	30.500	73.629	35.511	99.093
Transações (R\$ milhões)	3.011	3.921	3.718	5.388

➤ Loterias

Na administração das loterias, até fevereiro, foram destinados ao Governo Federal e demais beneficiários legais, R\$ 470,6 milhões para aplicação em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte, saúde e segurança, e R\$ 95,5 milhões foram recolhidos à Receita Federal a título de Imposto de Renda.

Destinação Social das Loterias (em R\$ milhões)	1T10	1T11	Δ%
Destinação Social	444	471	6,1%
Previdência Social	207	219	5,6%
Educação	87	92	5,7%
Esporte	78	85	8,0%
Outros	72	75	5,6%
Prêmios	438	478	9,1%
Tributos	105	95	-9,1%
Manutenção	236	250	5,9%
Arrecadação Total	1.223	1.294	5,8%

A Mega-Sena continua sendo destaque na captação de apostas, com R\$ 553,8 milhões. Os prêmios de todas as modalidades das loterias somaram R\$ 477,7 milhões.

↻ Atuação Internacional

Foi encerrado no primeiro trimestre, o projeto de Cooperação Técnica Internacional da CAIXA com Cabo Verde. Esse projeto foi coordenado pela Agência Brasileira de Cooperação e executado pelo Ministério das Cidades e pela CAIXA com o objetivo de reduzir o déficit habitacional quantitativo e a inadequação de domicílios daquele país. Coube ao Ministério prestar assessoria técnica quanto ao programa habitacional caboverdiano “Casa para Todos” e à Empresa, elaborar os procedimentos operacionais do Programa nos moldes do programa brasileiro Minha Casa Minha Vida.

Como parte do compromisso firmado com o Ministério das Relações Exteriores para o processamento da documentação para saque do FGTS de brasileiros residentes no exterior, a CAIXA realizou evento de treinamento para todos os consulados brasileiros nos Estados Unidos, com foco na possibilidade de saque de conta inativa do FGTS para o brasileiro residente naquele país. Os consulados serão os responsáveis pela recepção da documentação necessária para a efetivação do saque.

↻ Controles Internos

O Sistema de Controles Internos é o conjunto de elementos compostos de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela CAIXA para o alcance de seus objetivos, manutenção e o fornecimento de consistentes informações gerenciais e financeiras, para que tenha todas as suas atividades realizadas de acordo com a legislação interna e externa.

Um dos instrumentos adotados pela CAIXA é a matriz de conformidade a qual avalia o nível de conformidade das unidades, por meio de indicadores. Seu objetivo é avaliar e divulgar o índice de conformidade das unidades da Empresa nos indicadores definidos, buscando estimular a

melhoria contínua e a disseminação da cultura de controle e *compliance*.

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 de lavagem de dinheiro e, conseqüentemente, evitar a utilização de seus produtos e serviços na prática dos crimes dessa natureza.

↻ Gestão de Pessoas

Com foco na excelência do atendimento, a Instituição iniciou ação educacional Visão Integrada do Atendimento, cujo objetivo é reforçar a qualidade do atendimento nas suas unidades, aprimorando e disseminando práticas que visam potencializar os seus resultados negociais.

A CAIXA apresenta uma equipe de pessoas altamente qualificada, condição fundamental para sustentar sua missão perante a sociedade.

Do seu quadro, 70,2% possuem curso superior completo ou mais, muitos desses se beneficiando do programa de incentivo para realização de cursos de graduação e pós-graduação mantidos pela Empresa.

Escolaridade	Emp. Concursados	%
Mestrado/Doutorado	916	1,1
Superior Completo	57.789	69,2
Ensino Médio	24.640	29,5
Ensino Fundamental	159	0,2
Total	83.504	100

A remuneração fixa do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 2,8 bilhões no trimestre, destacando-se os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 315,0 milhões. Adicionalmente, foram investidos R\$ 10,9 milhões em programas de formação, treinamento e desenvolvimento. No fim de março de 2011, a CAIXA contava com 83,5 mil empregados concursados e cerca de 15 mil estagiários e aprendizes.

A composição dos empregados por faixa etária está demonstrada conforme quadro abaixo.

Faixa Etária	Emp. Concursados	%
Ate 19 anos	124	0,1
De 20 a 29 anos	16.840	20,2
De 30 a 39 anos	21.332	25,5
De 40 a 49 anos	27.950	33,5
Acima de 50 anos	17.258	20,7

↳ Responsabilidade Socioambiental

• Sociedade

A CAIXA contratou operação para inclusão socioeconômica de catadores. Os recursos serão doados pelo Fundo Japonês de Desenvolvimento Social ao Banco Mundial, que escolheu a CAIXA para implementar o programa Inclusão Social e Econômica de Catadores, cujo objetivo é promover a inclusão de recicladores do setor informal e suas organizações, em um sistema formal de prestação de serviços básicos, no setor de manejo de resíduos sólidos. O Programa prevê a melhoria da saúde e da segurança dos catadores, o aumento da produtividade e renda, como aumento da escala, investimentos e novos serviços, a formalização das atividades e acesso a direitos e serviços governamentais e a criação de alternativas com treinamento e colocação profissional.

• Meio Ambiente

A Instituição iniciou em 2011 uma nova rotina para envio dos extratos de poupança via correio com redução na quantidade de impressos. Foram reduzidos de 3,7 milhões extratos por mês para 281 mil, o que gera uma economia de cerca de R\$ 3,4 milhões por mês. A ação contribui tanto com a diminuição de custos operacionais como para a sustentabilidade socioambiental do planeta. Os clientes que querem continuar recebendo seus extratos em casa, podem optar pela continuidade do serviço, que passou a ser tarifado conforme Tabela de Tarifas. Nesse caso, o cliente deve procurar sua agência e registrar sua adesão ao serviço.

Ainda em no primeiro trimestre, a Empresa entregou o primeiro selo Casa Azul CAIXA - Nível Ouro para o empreendimento Residencial Bonelli, em Joinvile. O Selo, lançado em junho de 2010, é o primeiro sistema de classificação da sustentabilidade de projetos, ofertado no Brasil, desenvolvido para a realidade da construção habitacional brasileira. Ao conceder o Selo, a Instituição reconhece, publicamente, as medidas adotadas na concepção do projeto de um empreendimento habitacional mais sustentável, e que contribui para melhorar a relação do indivíduo com o meio ambiente em que vive.

↳ Prêmios e Reconhecimentos

Em pesquisa realizada pela BrandFinance sobre o valor das marcas de estatais brasileiras, a Instituição está em 3º lugar no ranking, alcançando R\$ 7,1 bilhões. Apenas entre 2008 e 2009, o valor da marca da CAIXA cresceu 74%.

A CAIXA conquistou o Prêmio Colunistas Propaganda Brasil 2010 na categoria 'Peça Publicitária Relativa a Datas Promocionais' com o filme 'Semblantes', alusivo ao dias das mães. O Prêmio Colunistas é o mais tradicional prêmio da publicidade brasileira que comemora, em 2011, 43 anos de existência.

↳ Agradecimentos

Os resultados obtidos demonstram o profissionalismo e o compromisso de todos os colaboradores da CAIXA em oferecer produtos e serviços com qualidade e eficiência para construir uma Empresa cada vez mais responsável e cidadã. Agradecemos aos nossos clientes pela confiança e fidelidade, aos empregados e demais colaboradores pelo profissionalismo e comprometimento e a todos que acreditam que a CAIXA é peça fundamental para o desenvolvimento do Brasil.