

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Este relatório se baseia nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da Caixa em 31 de março de 2014. Entretanto, os valores e suas formas de apresentação são resultado de ajustes gerenciais, podendo haver diferenças com as publicações contábeis em razão de eventuais realocações ou agrupamento de itens, os quais visam fornecer um melhor entendimento ou visão da evolução de ativos, passivos e resultados, ou ainda preservar a comparabilidade dos dados entre os períodos.

A partir de 30 de junho de 2010, as informações apresentadas estão consolidadas e abrangem as demonstrações da Instituição Financeira Caixa e da empresa CaixaPAR, subsidiária integral da Caixa.

Os números indicados como totais em algumas tabelas podem não ser a soma aritmética dos números que os precedem devido a ajustes de arredondamento.

Todos os índices e variações apresentados foram calculados com base nos números inteiros, podendo haver divergência quando o cálculo for efetuado sobre os valores arredondados.

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis Consolidadas relativas ao primeiro trimestre de 2014, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Relatório da Administração – 1T14

INTRODUÇÃO

No primeiro trimestre de 2014, a Caixa figurou pela primeira vez no ranking das 50 maiores marcas globais do setor financeiro, mesmo não sendo uma instituição listada em bolsa, a Caixa foi incluída na lista devido ao bom desempenho apresentado em 2013. O valor estimado da marca foi de US\$ 4.7 bilhões.

Prosseguindo com a estratégia que proporcionou os resultados alcançados em 2013, nos primeiros três meses de 2014, a Caixa contabilizou lucro líquido de R\$ 1,5 bilhão, 15,3% superior ao registrado no mesmo período de 2013, valor impulsionado, principalmente, pelas receitas de operações de crédito e resultado com TVM e derivativos.

A carteira de crédito ampliada atingiu saldo de R\$ 519,8 bilhões, crescimento de 33,1% em 12 meses, com destaque para as operações de saneamento e infraestrutura e de crédito comercial que evoluíram 50,9% e 35,3%, respectivamente.

Em relação à captação, a Instituição manteve a estratégia de diversificação das fontes de recursos utilizadas na intermediação financeira. No período, os depósitos totais alcançaram R\$ 374,6 bilhões e as letras, R\$ 90,5 bilhões, destaque para as letras de crédito imobiliárias, que cresceram 68,6% em 12 meses.

Em continuidade à iniciativa pioneira da Caixa para atender às comunidades ribeirinhas e de localidades distantes, foi inaugurada no trimestre a segunda agência barco que recebeu o nome de Ilha do Marajó, a embarcação supre as carências de atendimento bancário impostas pelas dificuldades naturais da região. Também foram firmadas parcerias para que a unidade viabilize o suporte a ações de promoção à saúde, educação, proteção ambiental e cidadania.

Além disso, como principal agente financeiro do Governo Federal na aplicação dos programas governamentais, a Caixa pagou, no primeiro trimestre de 2014, R\$ 6,5 bilhões em benefícios sociais e R\$ 43,9 bilhões em benefícios aos trabalhadores.

Esses foram alguns destaques do primeiro trimestre. A seguir, são apresentados os resultados da Caixa e os benefícios gerados para a sociedade.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

No primeiro trimestre de 2014, a Caixa deu continuidade ao projeto de expansão de rede, facilitando o acesso da população aos seus serviços e produtos, alcançando novos mercados e promovendo a inclusão bancária. Desde o lançamento do projeto de expansão já foram inauguradas 1.218 agências.

De acordo com o projeto, a Caixa inaugurou, em janeiro desse ano, sua segunda agência-barco, cujo nome - Ilha do Marajó - faz homenagem aos dez municípios que serão atendidos pela nova agência. O barco fará uma viagem por mês, partindo sempre de Belém e permanecerá em média dois dias em cada localidade, cumprindo o objetivo de fornecer atendimento bancário às populações ribeirinhas, além de ampliar a oferta de produtos e serviços da Caixa e promover o desenvolvimento socioeconômico da região.

A nova agência-barco integra a rede de atendimento da Instituição que conta, atualmente, com mais de 68 mil pontos de atendimento. São 4,1 mil agências e postos de atendimento, 33,7 mil correspondentes Caixa Aqui e lotéricos; 30,3 mil máquinas instaladas em postos e salas de autoatendimento; 2 agências-barco e 18 caminhões-agência.

Para sustentar uma das maiores redes de atendimento do país, a Caixa investiu, no trimestre, R\$ 563,8 milhões no projeto de expansão, dos quais R\$ 52,5 milhões aplicados



Agência Barco Ilha de Marajó inaugurada em janeiro de 2014

na abertura de novas agências e postos de atendimento e R\$ 502,4 milhões aplicados em infraestrutura de suporte aos negócios, além de R\$ 8,8 milhões investidos em segurança.

Além da rede de atendimento física, a Caixa também disponibiliza aos seus clientes os aplicativos de acesso à conta via *smartphones* e *tablets* e o Internet Banking Caixa, que alcançaram, no primeiro trimestre de 2014, uma base com 968 mil e 10,9 milhões de usuários, respectivamente.

Ainda no ambiente virtual, a Caixa iniciou uma nova fase nas relações com seus clientes nas redes sociais. Com esse objetivo, a Instituição abriu, no mês de março, seu primeiro mural no Facebook. Estão previstas, ainda, ações que incluem o atendimento pelo Twitter e Youtube.

Já o canal Fale Conosco, disponível no site da Caixa, está mais moderno e com novo *layout*. A principal novidade é que o cliente receberá um protocolo para acompanhar seu processo de atendimento.

O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente recebeu cerca de 5,1 milhões de chamadas e o Atendimento Caixa ao Cidadão, 12 milhões de ligações, que trataram sobre PIS, Seguro Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de

Informação ao Cidadão.

Com investimentos contínuos e melhorias nos canais de relacionamento, a base de clientes da Caixa cresceu 10,8% no primeiro trimestre de 2014, alcançando 73,7 milhões de correntistas e poupadores, dos quais 71,7 milhões na carteira de pessoas físicas, alta de 10,4% em 12 meses, e 2,0 milhões na de pessoas jurídicas, evolução de 23,6% se comparado ao mesmo período de 2013.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 12 meses, os ativos da Caixa expandiram 24,4%, passando de R\$ 731,0 bilhões para R\$ 910,1 bilhões. As operações de crédito representavam 57,1% deste total, com R\$ 519,8 bilhões, e os títulos e valores mobiliários, com R\$ 151,3 bilhões, correspondiam a 16,6%.

Os ativos administrados somaram R\$ 1,6 trilhão, crescimento de 18,7% em 12 meses, com destaque para o FGTS que atingiu saldo de R\$ 378,5 bilhões, aumento de 12,3%, e para os Fundos de Investimento que alcançaram o montante de R\$ 227,8 bilhões, evolução de 11,6% em 12 meses.

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	1T12	1T13	1T14
Ativos Caixa	558	731	910
Carteira de Crédito Ampliada	273	391	520
Poupança	155	182	215
Recursos Administrados (de terceiros)	503	603	673

Do total dos passivos, 41,2% consistiam em depósitos e 25,0% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos a prazo cresceram 16,0% e os à vista reduziram 1,3% em doze meses.

O patrimônio líquido da CAIXA encerrou o trimestre em R\$ 34,7 bilhões. O aumento, observado desde o final do ano passado, decorreu do reconhecimento de R\$ 8,0 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida, elegíveis a compor o capital principal em Basileia III, como Patrimônio Líquido. O retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 23,5% nos últimos doze meses.

No trimestre, o lucro líquido da Caixa foi de R\$ 1,5 bilhão, 15,3% acima do registrado no mesmo período de 2013, os fatores que mais influenciaram o resultado foram a evolução de 28,9% no resultado da intermediação financeira, com destaque para o crescimento de 46,4% das receitas de operações de crédito, e o aumento de 51,3% no resultado de títulos e valores mobiliários, em 12 meses. O resultado operacional foi de R\$ 2,0 bilhões, alta de 42,9% em relação ao primeiro trimestre de 2013.

O índice de Basileia fechou o trimestre em 13,7%, superior em 2,7 p.p ao valor mínimo exigido de 11%.

Indicadores (em %)	1T12	1T13	1T14
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	1,1	0,9	0,8
Retorno sobre o PL Médio (acum. 12m)	29,5	25,2	23,5
Índice de Solvabilidade – Basileia	12,8	14,2	13,7
Endividamento Setor Público	30,7	29,3	27,6
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	67,6	64,0	63,5
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	110,7	103,7	102,2
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	57,9	61,4	59,5

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

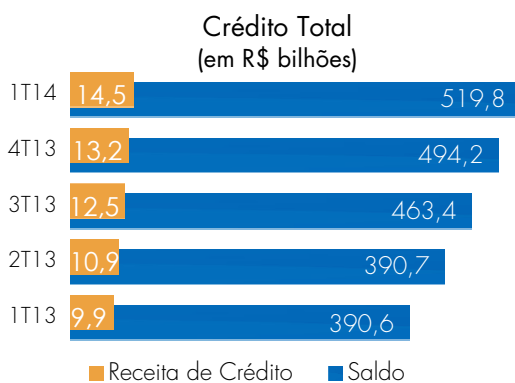
Em março de 2014, a carteira de títulos e valores mobiliários possuía saldo de R\$ 151,3 bilhões, dos quais R\$ 133,8 bilhões representados por títulos públicos federais e R\$ 17,5 bilhões correspondentes a títulos privados.

O resultado das operações com TVM e derivativos atingiu R\$ 6,1 bilhões, 51,3% superior ao registrado no primeiro trimestre de 2013.

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a Caixa declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 46,0 bilhões, em março de 2014, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA

No primeiro trimestre de 2014, a carteira de crédito ampliada, que inclui outros créditos com características de concessão de crédito, alcançou saldo de R\$ 519,8 bilhões, incremento de 33,1%, se comparado ao mesmo período do ano anterior.

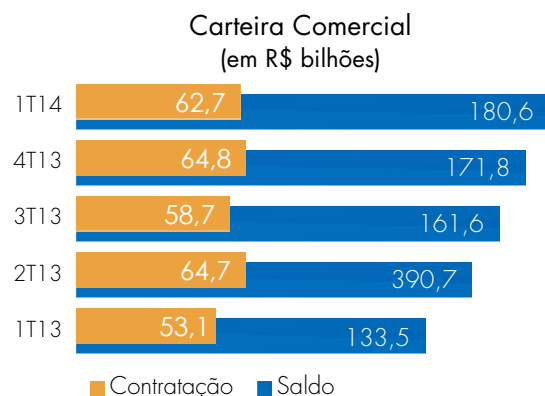


As contratações totais aumentaram 9,8% em relação ao primeiro trimestre de 2013 e atingiram R\$ 94,2 bilhões. Destacou-se a carteira de crédito comercial com R\$ 62,7 bilhões contratados no período, valor 18,2% superior ao primeiro trimestre de 2013.

As contratações de crédito comercial com pessoas físicas totalizaram R\$ 34,8 bilhões no trimestre, alta de 18,7% em relação ao mesmo período de 2013. O segmento PJ fechou o trimestre com um total de R\$ 27,9 bilhões contratados, alta de 17,5%.

A carteira comercial apresentou saldo de R\$ 180,6 bilhões, crescimento de 35,3% em 12 meses. As operações com pessoas físicas registraram R\$ 86,3 bilhões e as com pessoas jurídicas atingiram R\$ 94,4 bilhões, crescimentos respectivos de 38,5% e 32,5%, em 12 meses.

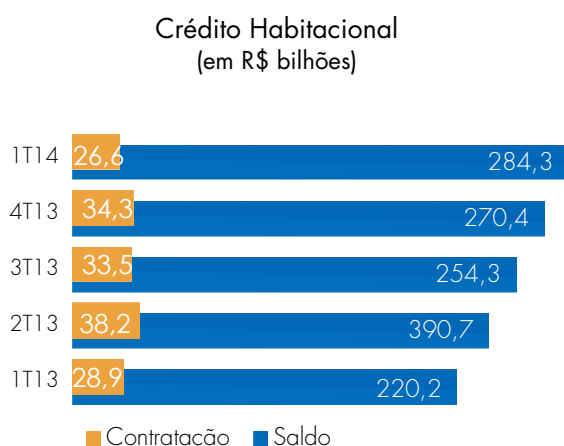
Nas operações de crédito comercial destacou-se o crescimento do crédito consignado de 30,3% em 12 meses, atingindo saldo de R\$ 48,9 bilhões, com volume contratado de R\$ 8,2 bilhões. A participação de mercado do crédito consignado alcançou 21,1% em março de 2014, uma evolução de 3,0 p.p..



Outro importante destaque foram as operações de saneamento e infraestrutura que encerraram o mês de março com saldo de R\$ 39,8 bilhões, crescimento de 50,9% em 12 meses. As contratações para esse segmento somaram R\$ 4,2 bilhões, alta de 10,4% em 12 meses. Desses valores, R\$ 2,5 bilhões foram aplicados em infraestrutura urbana e R\$ 1,3 bilhão em mobilidade urbana.

O saldo da carteira imobiliária alcançou R\$ 284,3 bilhões, evolução de 29,1% em 12 meses. A Caixa continua na liderança desse mercado com 67,6% de participação, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.

As contratações da carteira de crédito habitacional somaram R\$ 26,6 bilhões no trimestre, dos quais R\$ 8,2 bilhões com recursos do FGTS, R\$ 14,3 bilhões com recursos do SBPE e R\$ 4,1 bilhões contratados com outros recursos.



Para o Programa Minha Casa Minha Vida foram contratados R\$ 8,8 bilhões, totalizando 112 mil unidades habitacionais, no primeiro trimestre de 2014. Dessas, 40% foram destinadas aos beneficiários com renda de até R\$ 1,6 mil em modalidades integralmente subsidiadas pelo programa.

Nos últimos 12 meses, o saldo do crédito rural avançou de R\$ 207 milhões para R\$ 2,7 bilhões. As contratações do período somaram R\$ 738 milhões. Os recursos são destinados ao custeio agrícola e pecuário, às operações de investimentos em máquinas e equipamentos, à aquisição de animais e a projetos de infraestrutura rural.

Em relação ao segmento de comércio exterior, a Caixa contratou R\$ 181,7 milhões em operações de câmbio e capital de giro para financiamento à exportação, alta de 42,0% em relação ao primeiro trimestre de 2013.

No período, destaca-se o incremento de 59% na contratação de operação de ACC/ACE em relação ao 1º trimestre de 2013, o que reflete o empenho da Caixa no aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

Quanto à qualidade da carteira de crédito, ao final de março, 92,4% das operações se concentravam nos *ratings* de AA a C. A qualidade da carteira reflete sua composição, com quase 80% aplicados em operações de baixo risco.

O índice de inadimplência total apresentou alta de 0,3 p.p. no trimestre, encerrando o período em 2,6%.

Já a inadimplência da carteira comercial encerrou o período em 4,1%, alta de 0,7 p.p, em relação a março de 2013, sendo 5,5 % na carteira PF, e 2,7% na carteira PJ. No crédito imobiliário, esse indicador manteve o mesmo percentual apresentado no final do ano anterior de 1,9%.

O índice de cobertura totalizou 176,1%, o suficiente para cobrir quase duas vezes o valor do saldo inadimplente.

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

As captações totais atingiram, ao final do primeiro trimestre, saldo de R\$ 608,1 bilhões, 17,1% maior que a carteira de crédito ampliada da Caixa, o que demonstra o equilíbrio financeiro existente entre concessões e captações na Instituição.

Os depósitos à vista totalizaram R\$ 24,3 bilhões. Já os depósitos a prazo cresceram 16,0% em comparação ao saldo registrado em março 2013, alcançando a marca de R\$ 121,9 bilhões. Os recursos em CDB/RDB representavam 61,9% desse total, contabilizando R\$ 75,5 bilhões, aumento de 13,9% em 12 meses.

A base de contas correntes cresceu 12,3% no período, saindo de 23,3 milhões para 26,2 milhões, assim distribuídos: 24,1 milhões de contas PF, das quais 10,6 milhões de contas simplificadas (Caixa Fácil) e 2,1 milhões de contas PJ.

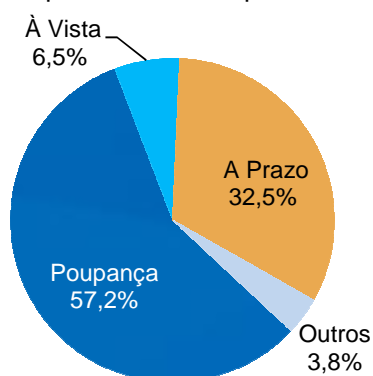
Os depósitos judiciais obtiveram acréscimo de 19,5% em relação ao primeiro trimestre de 2013, atingindo saldo de R\$ 46,4 bilhões. Os demais depósitos encerraram o período com saldo de R\$ 13,8 bilhões.

A Poupança da Caixa alcançou saldo de R\$ 214,6 bilhões, crescimento de 17,7% em um ano. A captação líquida no trimestre foi de R\$ 1,7 bilhões. Com esse saldo a Caixa se manteve na liderança do mercado com 35,0% de participação.

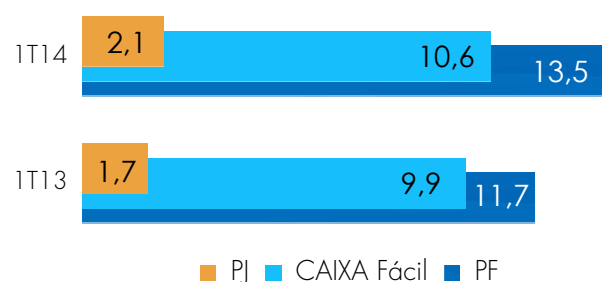
As contas de poupança aumentaram 12,5% em relação ao ano anterior, com a abertura de 2,1 milhões de contas, totalizando 53,8 milhões em março de 2014.

As Letras Imobiliárias, Financeiras e Agrícolas encerraram o trimestre com captação líquida de R\$ 11,9 bilhões e saldo de R\$ 90,5 bilhões, aumento de 68,6%, se comparado ao mesmo período do ano anterior.

Composição dos Depósitos



Quantidade de Contas (Em milhões)



A CAIXA EM NÚMEROS

R\$ 1,6
TRILHÃO

ativos administrados

+18,6%
em 12 meses

R\$ 519,8
BILHÕES

carteira de crédito
ampliada

+33,1%
em 12 meses

R\$ 910
BILHÕES

de ativos próprios

+24,4%
frente a 1T13

R\$ 151,3
BILHÕES

carteira de TVM

+7,8
em 12 meses

Lucro líquido

R\$ 1,5
BILHÃO

1T14

1,7
BILHÕES

de transações
bancárias no
período

99,3 MIL

empregados

6,8 mil

contratados em
12 meses

15,3%
maior que 1T13

R\$ 17,2
MILHÕES

investidos em
treinamento, capacitação
e elevação de
escolaridade no 1T14



CAIXA

A CAIXA EM NÚMEROS

**R\$ 23,1
BILHÕES**
em recursos
movimentados pelos
cartões CAIXA

+ 35,0%
frente a 1T13

Aproximadamente

**R\$ 35,0
MILHÕES**
investidos em
cultura em 1T14

**R\$ 109,0
MILHÕES**
investidos em esporte
no 1T14

HABITAÇÃO

67,6%
de participação no mercado

POUPANÇA

35,02%
de participação no mercado

CRÉDITO TOTAL

18,6%
de participação no mercado

**FUNDOS DE
INVESTIMENTO**

8,7%
de participação no mercado

**73,7
MILHÕES**
Clientes
+ 10,8%
1T13

FUNDOS DE INVESTIMENTOS

Ao final do primeiro trimestre, o patrimônio administrado dos fundos de investimentos e carteiras era de R\$ 466,3 bilhões, incluindo FI de FIC e FI FGTS. Os fundos exclusivos, com R\$ 105,5 bilhões, apresentaram crescimento 14,0% na comparação com o mesmo período do ano anterior, e os fundos de rede encerraram o trimestre com R\$ 95,7 bilhões, alta de 3,1% sobre o primeiro trimestre de 2013.

Ao final de março, a Instituição participava com

8,74% dos fundos do mercado, segundo a ANBIMA, crescimento de 0,38 p.p. em 12 meses. Os fundos de renda fixa encerraram o primeiro trimestre com saldo de R\$ 176,0 bilhões e aumentaram 13,0% em 12 meses. Os fundos de renda variável, por sua vez, evoluíram 0,8% encerrando o trimestre com R\$ 22,2 bilhões.

No período a Caixa administrava 394 fundos (excluindo FI de FIC), dos quais 9 lançados nesse trimestre.

CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

No trimestre, os clientes dos cartões Caixa realizaram 300,4 milhões de transações, o que representou um volume financeiro de R\$ 23,1 bilhões. As transações cresceram 30,0% e o valor movimentado evoluiu 35,0% em relação ao mesmo período de 2013.

A base de cartões de débito atingiu 82,0 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 10,0% em relação ao primeiro trimestre do ano anterior. Foram realizadas mais de 226,4 milhões de transações, o que representa um aumento de 30,8% em relação ao mesmo período de 2013, com um volume financeiro de R\$ 14,6 bilhões.



Os cartões de crédito atingiram a base de 10,9 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA e ELO, aumento de 13,6% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foram realizadas mais de 74,0 milhões de transações, crescimento de 26,1% em relação ao mesmo período de 2013 que representou um volume de R\$ 8,6 bilhões.

A Caixa é a maior emissora de cartões da bandeira Elo, detendo mais de 20,2 milhões dos 40 milhões de cartões emitidos. Os cartões Elo são aceitos, atualmente, em mais de 1,4 milhão de estabelecimentos no

SERVIÇOS BANCÁRIOS

No primeiro trimestre de 2014, foram realizadas 1,7 bilhão de transações bancárias, evolução de 18,0% se comparado ao primeiro trimestre de 2013. Somente o Internet Banking Caixa alcançou 318,7 milhões de transações entre consultas a saldos, extratos, pagamentos e transferências.

Com o objetivo de trazer maior comodidade e facilitar o acesso aos seus produtos e serviços, a Caixa disponibilizou no Internet Banking Caixa (IBC), ferramenta que possibilita a realização de aplicações e resgates em CDB e LCI, bem como a consulta de saldos pelos clientes Caixa que aplicam nos produtos de renda fixa.

Ainda no IBC foi oferecida a opção de contratação de crédito consignado. O serviço está disponível para clientes de instituições que mantêm convênio com a Caixa, além de aposentados ou pensionistas do INSS.

Nessa nova opção, os usuários podem fazer simulações, alterar o valor do contrato, o prazo e o valor das prestações.

Já no site da Caixa, o simulador de habitação foi reformulado. A nova versão conta com melhorias em seu *layout*, que tornaram a navegação mais simples e intuitiva.

Além desses serviços, e em parceria com o Grupo Caixa Seguros, a Caixa disponibiliza aos seus clientes produtos como seguros de vida, residenciais e automobilísticos, títulos de capitalização, previdência privada e consórcios que movimentaram recursos de R\$ 927,4 milhões no primeiro trimestre de 2014. Esses produtos renderam R\$ 67,0 milhões em tarifas de balcão no primeiro trimestre de 2014, crescimento de 65,8% em relação ao mesmo período do ano anterior.



318,7 milhões de transações no Internet Banking CAIXA no 1T14

SERVIÇOS DE GOVERNO

Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a Caixa contribui ativamente na erradicação da pobreza e na melhoria da distribuição de renda da população brasileira. No primeiro trimestre de 2014, foram pagos cerca de 45,4 milhões de benefícios que totalizaram R\$ 6,5 bilhões.

O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou cerca de 40,1 milhões de benefícios no período, o que totalizou R\$ 5,9 bilhões, crescimento de 4,3% em relação ao primeiro trimestre de 2013.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, a Instituição foi responsável pelo pagamento de 36,5 milhões de benefícios no primeiro trimestre de 2014, entre eles Seguro-Desemprego, Abono Salarial, PIS (quotas e rendimentos), FGTS e Previdência Social - o que corresponde a R\$ 43,9 bilhões.

LOTÉRIAS

No primeiro trimestre de 2014, a arrecadação das Loterias da Caixa foi de R\$ 2,9 bilhões, crescimento de 17,9% se comparado ao total arrecadado no mesmo período de 2013. Os destaques foram a Timemania, a Dupla-Sena e a Mega-Sena, que tiveram o incremento de 128,7%, 65,6% e 41,7%, respectivamente, em relação ao primeiro trimestre de 2013.

Além disso, foram pagos 16,3 milhões de aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS, o que representou R\$ 15,1 bilhões. No mesmo período, a arrecadação do FGTS foi de R\$ 26,4 bilhões e os saques totalizaram R\$ 19,5 bilhões. Ao final do trimestre, o Fundo possuía 126,2 milhões de contas ativas.

A Caixa e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho celebraram, no trimestre, acordo que dará aos magistrados acesso a consultas ao sistema do FGTS que abriga contas de autores de reclamações trabalhistas. As informações serão acessadas em tempo real, e o juiz poderá ver na hora da decisão ou conciliação se o FGTS foi depositado.

Além disso, a Caixa lançou para os empregadores domésticos um novo serviço eletrônico para geração da Guia de Recolhimento do FGTS - o GRF Web Doméstico. A ferramenta facilitará os procedimentos para recolhimento do Fundo a trabalhadores domésticos, que, agora, pode ser feito pela internet.

Somente nesse trimestre, dos valores arrecadados com as Loterias da Caixa, R\$ 1,1 bilhão foram transferidos aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	1T12	1T13	1T14
Destinação Social	818	894	1.055
Prêmios	810	890	1.068
Tributos	185	197	214
Despesas de Custeio e Manutenção	436	472	556
Arrecadação Total	2.249	2.453	2.893

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

A Caixa Participações S/A – CAIXAPAR, subsidiária integral da Instituição, é o braço estratégico 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, à gestão e governança das participações societárias investidas.

Atualmente, entre as empresas que constam da carteira de participações da CAIXAPAR destacam-se: Caixa Seguros, Banco PanAmericano, CPM Braxis, Elo Serviços, Cia Brasileira de Securitização - CIBRASEC, Câmara Interbancária de Pagamento - CIP, BIAPE, CIELO e Tecnologia Bancária - Tecban.

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	1T13	2013	1T14
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.859	2.082	2.188
Banco PAN	710	495	461
Capgemini	299	269	248
Elo Serviços	10	13	15
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	7	7	7
Caixa Seguros Participações - CSP	-	41	42
Crescer	-	9	8
Branes	-	2	2
BIAPE	1	1	1
FGO – Fdo. Garantia de Operações	121	202	271
FGHAB – Fdo. Garantidor Hab. Popular	129	167	176
Fundo de Investim. em Participações	40	39	39
Outros Investimentos	11	14	18
TOTAL	3.184	3.341	3.476

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A atuação internacional da Caixa está alinhada à expectativa do Governo Federal de apoiar tanto os brasileiros residentes no exterior quanto as instituições dos diversos países, por meio da oferta de serviços, produtos e o envio de remessas para o Brasil.

A Instituição tem escritórios de representação localizados na cidade de Tóquio - Japão, no Estado de Nova Jersey - Estados Unidos e na cidade de Caracas - Venezuela.

Além disso, a Caixa disponibiliza o Programa de Remessas Internacionais por meio do qual, clientes residentes no exterior, podem enviar fundos ao Brasil.

O Programa captou no trimestre, R\$ 92,8 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros (conveniados), representando um crescimento de 38% em relação ao primeiro trimestre de 2013.

A Caixa promoveu, no primeiro trimestre, oficina de capacitação de saque do FGTS no exterior para servidores dos consulados brasileiros de Assunção (Paraguai), Buenos Aires (Argentina), La Paz (Bolívia) e Montevideu (Uruguai). O objetivo da capacitação é ampliar aos trabalhadores brasileiros o exercício do direito do saque dos valores do FGTS além do território nacional.

Ainda no primeiro trimestre, a Caixa participou do evento anual do Banco Interamericano de Desenvolvimento, que reuniu líderes econômicos dos 48 países membros da instituição e da Cooperação Interamericana de Investimento. O evento é um dos mais importantes da área financeira.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Para aperfeiçoar o desempenho da Empresa, protegendo os direitos de todas as partes interessadas em seus relacionamentos e negócios, a Caixa promove a Governança Corporativa.

No primeiro trimestre de 2014, a Caixa alterou de seu Estatuto, por meio do Decreto nº 8.199, de 26/02/2014, em dispositivo relacionado aos representantes dos empregados no Conselho de Administração. A participação desse representante nos conselhos de administração das empresas estatais, com número superior a 200 (duzentos) empregados próprios, tornou-se obrigatória a partir da Lei 12.353/2010.

A Empresa continuou sua busca em se tornar referência em práticas de governança corporativa, seja pelo modelo de gestão vigente, que tem a governança como uma de suas vertentes, seja pela adoção de práticas de gestão alinhadas à 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.

A adoção de melhores práticas em governança corporativa tem possibilitado à Caixa responder ao desafio central das organizações modernas: integrar as dimensões social, econômica e ambiental, na busca pela sustentabilidade, por meio do desempenho empresarial responsável, que prioriza a transparência e a ética na geração de valor para a sociedade.

Para conhecer mais sobre a governança corporativa da Caixa, a Instituição disponibiliza informações que podem ser acessadas no site <http://www14.caixa.gov.br/portal/governanca>.



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 Instituição para que alcance seus objetivos, forneça consistentes informações gerenciais e financeiras, tenha todas as suas atividades realizadas de acordo com as leis, normas internas e externas a ela aplicáveis, e reduza o risco de danos à sua imagem.

A Política de Controles Internos e Compliance da Instituição tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes que promovam condições para assegurar a efetividade do Sistema de Controles Internos da Caixa, estruturada de acordo com os cinco componentes do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): ambiente de controle, avaliação de risco, atividades de controle e compliance, monitoramento, informação e comunicação.

A verificação do cumprimento da referida Política é realizada por intermédio do monitoramento do SCI, que consiste na avaliação de um conjunto de indicadores, desenvolvidos a partir dos princípios e diretrizes da Política, mensurados e pontuados de forma a evidenciar o grau de maturidade dos controles internos da Instituição.

O processo de registro de informações sobre as atividades de Controles Internos desenvolvidas pelas diversas unidades da Instituição encontra-se automatizado, subsidiando o monitoramento do SCI e a elaboração dos Relatórios de Controles Internos para atendimento à Resolução CMN 2.554/1998, à Circular BACEN 3.467/2009 e ao Comunicado Técnico IBRACON 003/2010, bem como à Instrução CVM 505/2011.

GESTÃO DE RISCOS E CAPITAL

A gestão de riscos e capital da Caixa está pautada em práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN, sendo realizada por meio de estruturas adequadas para o gerenciamento de capital e dos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez e demais riscos.

As políticas aprovadas pelo Conselho de Administração estabelecem os princípios, valores e diretrizes adotadas no gerenciamento destas categorias de risco e definem os limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição em níveis considerados aceitáveis.

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

Os riscos inerentes a novos produtos e serviços são identificados previamente, com análise de sua adequabilidade aos procedimentos e controles adotados pela Caixa e aos limites de exposição e concentração a riscos.

O controle do risco de crédito ocorre por meio do monitoramento de indicadores de atraso, perda, provisão e exigência de capital regulatório e

econômico, em diversas granularidades e agrupamentos, possibilitando, a partir das informações de cada contrato, ampla visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos de carteira, região geográfica e setor de atividade, entre outros.

Em decorrência desse acompanhamento, os indicadores de inadimplência, a provisão para devedores duvidosos e a perda da carteira se mantiveram dentro do esperado.

A gestão do risco operacional está integrada à gestão dos demais riscos, com o objetivo de reduzir a exposição e minimizar as perdas financeiras, e considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos da Caixa.

Nesse sentido, novos modelos de mensuração de risco operacional estão sendo testados, com o objetivo de quantificar a real exposição da Caixa, e ainda permitir orientação, em especial, as ações da rede de negócios, da área de cobrança e desenvolvimento de produtos/serviços.

O gerenciamento de capital da Caixa é alinhado ao Plano de Negócios, que considera os objetivos empresariais, cenários macroeconômicos e os riscos a que a Instituição está sujeita, sendo elaborado o Plano de Capital para um horizonte mínimo de 3 anos, em cenários de normalidade e estresse.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Caixa vem aprimorando seus processos tecnológicos, promovendo melhorias e aumentando a capacidade de processamento, disponibilidade, segurança e qualidade dos seus serviços.

Nesse sentido, a Instituição lançou, ao final do primeiro trimestre de 2014, a campanha “Digite Caixa”. Ao digitar a palavra “Caixa” nos portais de busca da internet, haverá o retorno de uma solução on-line que atenda às necessidades do cliente.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A Caixa possui uma política ambiental normatizada e atua como indutora de práticas sustentáveis e de responsabilidade socioambiental. Por meio do Fundo Socioambiental, desde 2010, a Instituição destina recursos correspondentes a até 2% do lucro para apoiar projetos socioambientais.

Esse fundo busca apoiar financeiramente projetos e investimentos de caráter social e ambiental e tem como objetivo consolidar e ampliar a atuação da Caixa no incentivo a ações que promovam o desenvolvimento sustentável.

A campanha passará por diversas fases e para o lançamento, houve destaque para as melhorias no aplicativo Caixa Celular e reestruturação do sitio institucional da Empresa, promovendo maior segurança e *layouts* mais modernos e rápidos de navegar, reafirmando o compromisso da Empresa em se tornar um banco ainda mais digital.

No primeiro trimestre de 2014, a Caixa investiu R\$ 435,6 milhões em TI promovendo melhorias nos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para assegurar o crescimento e dar sustentação aos negócios.

No primeiro trimestre de 2014, o Fundo Socioambiental investiu R\$ 2,6 milhões em apoio a projetos e investimentos em gestão ambiental, geração de trabalho e renda, cultura, saúde e educação, dentre outras áreas vinculadas ao desenvolvimento sustentável, beneficiando, prioritariamente, a população de baixa renda.

Para mais informações sobre o tema, a Caixa disponibiliza em seu site na internet o Relatório de Sustentabilidade 2013, que apresenta dados com base em indicadores setoriais e de responsabilidade socioambiental.

GESTÃO DE PESSOAS

No primeiro trimestre de 2014, a Caixa totalizou em seu quadro de pessoal 99,3 mil empregados concursados e 15,5 mil estagiários e aprendizes. Em virtude da expansão da rede de agências foram contratados 6,8 mil empregados em 12 meses.

A folha de pessoal somou R\$ 4,3 bilhões no trimestre, contemplando os benefícios proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 1,0 bilhão além das remunerações dos empregados somadas aos encargos.

A Instituição oferece aos empregados a possibilidade de complementar sua renda, após a aposentadoria, com fundos de pensão, por meio de patrocínio administrado pela Fundação dos Economiários Federais – FUNCEF, que alcançou cerca de 96% do quadro de empregados no período. A FUNCEF completou a marca de 135,3 mil associados. Dentro desse número 98,8 mil são ativos, 29,5 mil aposentados e 7,0 mil pensionistas.

Além dos diversos programas voltados para saúde e segurança dos empregados, a Instituição busca integrar a educação corporativa, à gestão do desempenho e das competências e à gestão do conhecimento, por meio de incentivos à capacitação, da criação e manutenção de sistemas e processos de disseminação do conhecimento e do desenvolvimento de habilidades. Neste sentido a Caixa investiu no período R\$ 17,2 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade.

A Caixa inaugurou em março, nova unidade da Universidade Caixa em Recife. O campus possibilita o treinamento presencial dos empregados lotados nos estados de Alagoas, Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte. A nova unidade foi concebida com o objetivo de mediar ações educacionais, com foco no desenvolvimento e aprimoramento das competências pessoais, avaliação de desempenho individual e gestão de talentos.

APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

A Caixa deu continuidade no patrocínio às Confederações Brasileiras de Atletismo, Ginástica, Lutas Olímpicas, Comitê Paralímpico Brasileiro, os circuitos de corridas e corridas de rua em todo o país, além das Confederações Brasileiras de Ciclismo e tiro Esportivo, que passaram a ser patrocinadas em 2013. A Instituição também atua no futebol, patrocinando clubes, arenas e campeonatos. No segmento esportivo foram investidos, aproximadamente, R\$ 109,0 milhões no primeiro trimestre de 2014.

A Caixa, a prefeitura de São Bernardo do Campo, o Ministério do Esporte e a Confederação Brasileira de Atletismo inauguraram, na cidade paulista, a Arena Caixa – Centro de Atletismo Professor Oswaldo Terra. Um dos mais modernos da América Latina, o complexo esportivo localizado na Vila do Tanque vai atender atletas profissionais e talentos iniciantes.

A Autoridade Pública Olímpica divulgou, no início do trimestre, a Matriz de Responsabilidades dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos 2016 na cidade do Rio de Janeiro. Todo o financiamento da Vila dos Atletas está sendo viabilizado pela Caixa, que atuará no financiamento da construção e no posterior financiamento aos mutuários. Os recursos somam R\$ 5,6 bilhões.

Em relação ao apoio à cultura, a Caixa investiu, no trimestre, cerca de R\$ 35,0 milhões em projetos, distribuídos entre os Programas Caixa de ocupação de seus espaços, apoio a artesanatos, a festivais, ao patrimônio, a projetos em parceria com órgãos governamentais e aos festivais de teatro e dança. Nesse contexto, foram realizados 105 eventos nos sete espaços da Caixa Cultural.

Para facilitar o acesso a agenda cultural das unidades da Caixa Cultural, a Instituição lançou aplicativo com agenda oficial, disponível nas versões para iOS e Android, que integra a campanha #vivamaiscultura. O usuário pode pesquisar a programação, ser lembrado dos eventos no calendário de seu smartphone, compartilhá-los nas redes sociais, apreciar obras do acervo e conhecer informações úteis sobre as unidades de Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo. O aplicativo também tem funcionalidades para produtores culturais, que podem ter acesso a editais e outras informações.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A consultoria britânica Brand Finance, publicou o ranking 2014 das marcas mais valiosas do mundo. A marca Caixa figura entre as mais valiosas do segmento “bancos”, em âmbito mundial, com valor estimado em US\$ 4.7 bilhões, na 49ª posição.

A Caixa também foi eleita a instituição de maior prestígio no setor financeiro do Brasil. A informação é da Revista Época Negócios, realizado pelo Grupo Troiano Branding. Além de eleita a marca de maior prestígio do setor, a Caixa ainda ascendeu no ranking geral. Está entre as 10 empresas de maior prestígio do Brasil.

Também no primeiro trimestre, a Instituição recebeu o prêmio “Melhor Banco para Investir (MBI) na Categoria Renda Fixa”, idealizado pelo Centro de Estudos em Finanças da FGV, o MBI tem como objetivo premiar os bancos que ofereceram os melhores serviços e produtos de investimentos para os públicos de varejo e varejo seletivo.

Outro reconhecimento na categoria bancos, foi de que a Caixa é o mais comprometido com as mulheres. É o que mostra o estudo Consumer Commitment Index, realizado pela Officina Sophia Retail e Bridge Research, empresas especializadas em pesquisas de mercado e integrantes da holding HSR Specialist Researchers.

AGRADECIMENTOS

Os resultados alcançados no período refletem o trabalho comprometido e incansável de todos os nossos empregados e colaboradores, aos quais agradecemos o empenho.

Agradecemos também aos nossos clientes e parceiros pela confiança e fidelidade, que nos impulsionam na constante busca pelo aprimoramento, essencial ao desenvolvimento da Caixa e do Brasil.

CAIXA

A vida pede mais que um banco