

# CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Balanço Social *2005* Social Report



**CAIXA**

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**  
**Balanço Social 2005 *Social Report***

**CAIXA**  
Balanço Social  
2005

## 1) Apresentação

### NOSSA MISSÃO

A missão da CAIXA é promover a melhoria da qualidade de vida da sociedade, intermediando recursos e negócios financeiros de qualquer natureza, atuando prioritariamente no desenvolvimento urbano, nos segmentos de habitação, saneamento e infra-estrutura e na administração de fundos, programas e serviços de caráter social, ancorada nos seguintes valores:

- o direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes;
- a busca permanente de excelência na qualidade de seus serviços;
- o equilíbrio financeiro em todos os negócios;
- a conduta ética pautada exclusivamente nos valores da sociedade;
- o respeito e a valorização do ser humano.

### NOSSA VISÃO

A visão de futuro definida pela CAIXA estende-se até 2015 e nela, o tempo e o teor deixam clara a intenção de enraizamento de uma cultura corporativa que privilegie o desenvolvimento do espírito público, conforme segue:

- a CAIXA será referência mundial como banco público integrado, rentável, socialmente responsável, eficiente, ágil e com permanente capacidade de renovação;
- manterá a liderança na implementação de políticas públicas e será parceira estratégica dos governos estaduais e municipais;
- consolidará sua posição como o banco da maioria da população brasileira, com relevante presença no segmento de pessoa jurídica e excelente relacionamento com seus clientes;

- será detentora de alta tecnologia da informação em todos os canais de atendimento e destacar-se-á na gestão de pessoas, reconhecidas em seu mérito, capacitadas e com desenvolvido espírito público ;
- manterá relacionamentos sólidos, coesos e inovadores com parceiros competentes e de forte compromisso social.

## PERFIL DO EMPREENDIMENTO

A Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira sob forma de empresa pública que atua em todo o território nacional e integra o Sistema Financeiro Nacional. Vinculada ao Ministério da Fazenda, auxilia a política de crédito do Governo Federal e está sujeita às decisões e à disciplina normativa do órgão competente e à fiscalização do Banco Central do Brasil.

É regida por estatuto aprovado pelo Decreto nº. 5.056, de 29 de abril de 2004, constante no sítio [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), no qual se encontram os produtos e serviços disponíveis às partes interessadas.

Ao final de 2005, a CAIXA contava com 68.257 empregados concursados, 11.878 estagiários, 16.951 prestadores de serviço e 3.125 adolescentes aprendizes.

Presente em todos os municípios brasileiros, atingiu, em dezembro de 2005, 17.783 pontos de atendimento, integrados por agências, postos, casas lotéricas e correspondentes bancários, nas quantidades e volumes de transações apresentados a seguir:

Rede Física – Tipo de Unidade	Quantidade de Unidades
Agências e Postos de Atendimento Bancário - PAB	2.346
Postos de Atendimento Eletrônico – PAE	1.081
Correspondentes Bancários - Casas Lotéricas	8.865
Correspondentes Bancários - Demais estabelecimentos	3.586
Salas de Auto-Atendimento	1.905

<b>Totais</b>	<b>17.783</b>
---------------	---------------

## SETOR DA ECONOMIA

A CAIXA atua no setor financeiro sujeita à dinâmica de fatores de mercado e às diretrizes da política pública do Governo Federal, especialmente aquelas destinadas ao desenvolvimento urbano e transferência de benefícios.

De 2003 a 2005, a CAIXA repassou mais de R\$ 294 bilhões aos municípios brasileiros, com recursos próprios e governamentais, conforme apresentados na tabela seguinte:

## Total de Recursos – CAIXA

R\$ milhões

Grupo de Informações	Valor 2003	Valor 2004	VAR (%) 2004/2003	Valor 2005	VAR (%) 2005/2004
Transferência de Renda *	3.141	5.152	64,0%	6.484	25,8%
Trabalho e Renda	48.812	59.303	21,5%	63.694	7,4%
Emprego e Renda PF**	14.789	17.443	18,0%	19.880	14,0%
Emprego e Renda PJ	5.830	8.847	51,7%	16.442	85,8%
Desenvolvimento Urbano - Habitação	4.492	5.481	22,0%	8.709	58,9%
Desenvolvimento Urbano – Saneamento e Infra-estrutura	1.984	2.556	28,8%	1.581	- 38,2%
Apoio à Gestão Pública	28	109	289,3%	23	- 79,0%
Agricultura	127	200	57,5%	42	- 79,3%
Educação e Desporto	62	129	108,4%	232	79,2%
Saúde	144,8	229,9	58,73%	342,4	48,95%
<b>Total</b>	<b>79.548</b>	<b>99.669</b>	<b>25,3%</b>	<b>117.429</b>	<b>16,1%</b>

\* incluídos em 2005 os programas: De volta para casa, Pró-jovem, Bolsa Atleta e Emergência Contra a Seca

\*\* incluído Cartão de Crédito nos anos 2003, 2004 e 2005.

## 2) A Empresa

### HISTÓRICO

A CAIXA foi criada em 12 de janeiro de 1861 pelo imperador Pedro II com a finalidade de conceder empréstimos e incentivar a poupança. O objetivo era torná-la o “cofre seguro das classes menos favorecidas”, nas palavras do Visconde de Rio Branco. Seu nome de batismo foi Caixa Econômica Federal e Monte de Socorro.

Em 145 anos, a CAIXA desenvolveu-se, diversificou a sua missão, agregou valores e reorientou o foco dos seus negócios.

A incorporação de novos papéis intensificou-se na segunda metade do século XX, para contornar dificuldades surgidas em áreas de atuação diversas daquelas familiares à CAIXA.

A absorção de entes públicos também faz parte da trajetória de crescimento da

CAIXA. Exemplo emblemático foi o seu envolvimento na implementação da política habitacional do governo, criada com a finalidade de reduzir o déficit de moradias. Disso, resultou a incorporação do Banco Nacional de Habitação – BNH -, em 1986, o que trouxe novos desafios e experiências à corporação. Até então, a CAIXA restringia-se, nesse campo, a operar a carteira hipotecária surgida logo após a Revolução de 1930, quando foi assinada a primeira hipoteca destinada à aquisição de imóvel. Ao herdar parte do espólio e das atribuições do BNH, a CAIXA assumiu definitivamente a condição de maior agente nacional de financiamento da casa própria e de importante financiadora do desenvolvimento urbano, especialmente do saneamento básico. Essa herança continua a produzir efeitos na vida funcional, financeira e operacional da instituição.

As operações de empréstimo em consignação foram inauguradas em 18 de julho de 1931 pela Lei 20.250. Isso mostra que vem de longa data a experiência da CAIXA nessa modalidade de crédito para pessoas físicas, hoje tão disseminada entre funcionários públicos, empregados de empresas privadas e aposentados.

Por determinação do Governo Federal, formalizada no Decreto 24.427, de 19 de julho de 1934, a CAIXA assumiu a exclusividade dos empréstimos sob penhor, com a conseqüente extinção das casas de prego operadas por particulares.

O Decreto presidencial 50.954, de 14 de julho de 1961, retirou do setor privado a concessão para explorar loterias, passando a incumbência ao Conselho Superior das Caixas Econômicas Federais – Caixas Federais com autonomia estadual. Esse nome foi extinto após a unificação oficializada com o Decreto 759, de 12 de agosto de 1969. Exatos cem anos depois de sua fundação, a CAIXA passou a deter o monopólio da fé na sorte e dos sonhos de milhões de brasileiros. Expandiu as loterias, modernizou-as e as diversificou. Cumpriu também outras tarefas inusitadas. Estava presente, por exemplo, em Serra Pelada, para recolher o ouro extraído de forma rudimentar no garimpo.

Em sua história, a CAIXA sedimentou estreitas relações com a população, fundadas no atendimento de necessidades imediatas: hábito de poupança, penhor, crédito consignado, operação do FGTS, PIS, seguro-desemprego, crédito educativo, casa própria, renda mínima.

Recentemente, por delegação do Governo Federal, implementou programas sociais de transferência de benefícios a parcelas pobres da sociedade, atuando nos lugares mais longínquos do Brasil e propiciando a inclusão bancária de milhões de cidadãos.

Alguns dos papéis que a CAIXA foi chamada a desempenhar são resultados do movimento de encolhimento do Estado. A implementação da política reducionista, nos anos recentes, gerou um vácuo no setor público, o que levou o governo a procurar apoio em estruturas sólidas, capazes de responder com eficiência às demandas. O governo encontrou a CAIXA aberta a novas atribuições.

A capacidade de resposta que tem demonstrado nessas emergências sustenta-se em sua própria trajetória. A empresa sempre foi capaz de ampliar suas atribuições para atender requerimentos externos. Essa agilidade condiz com o padrão histórico de relacionamento que a CAIXA mantém com o governo, seu controlador, e com a sociedade.

Tudo isso reforça a condição de entidade sob controle total do poder público federal. Nem mesmo a similaridade operacional com bancos comerciais – privados e públicos – elimina essa singularidade.

## PRINCÍPIOS E VALORES

Os valores abaixo elencados são parte integrante e precípua da missão da CAIXA:

- o direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes;

- a busca permanente de excelência na qualidade de seus serviços;
- o equilíbrio financeiro em todos os negócios;
- a conduta ética pautada exclusivamente nos valores da sociedade;
- o respeito e a valorização do ser humano.

Ao rever e reeditar, nesta gestão, o seu Código de Ética, a CAIXA legitimou seu público como controlador de condutas para resguardar, entre outros fatores, a missão e imagem da empresa, conforme se pode verificar no seguinte item do código:

**Responsabilidade** – ações pautadas nos preceitos e valores éticos do código de ética, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas a sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente; zelo e proteção do patrimônio público, busca e preservação ambiental nos projetos dos quais a empresa participa; garantia de proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações ao código de ética, como forma de preservar os valores da CAIXA.

## ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

A Caixa Econômica Federal é uma empresa pública subordinada ao Ministério da Fazenda e vinculada tecnicamente ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. De acordo com o estatuto aprovado em 30 de abril de 2004, a estrutura organizacional da CAIXA é composta da presidência e onze Vice-Presidências: Administração de Riscos, Negócios e Serviços Bancários, Transferência de Benefícios, Controladoria, Crédito, Finanças e Mercado de Capitais, Logística e Gestão de Pessoas, Segmentos e Distribuição, Tecnologia da Informação, Ativos de Terceiros, e Desenvolvimento Urbano.

A CAIXA adota a gestão compartilhada, onde as diversas instâncias atuam em colegiado. O Conselho Diretor é a instância deliberativa de caráter estratégico e a Diretoria Executiva, colegiado encarregado da coordenação e execução das ações

corporativas.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Atuam regularmente todas as instâncias definidas pelo estatuto, disponível no sítio [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), aprovado pelo Decreto 5.056, de 29 de abril de 2004. Entre elas, o Comitê de Auditoria, na forma estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional.

O Conselho de Administração da CAIXA, órgão de orientação geral dos negócios da empresa, é composto por cinco conselheiros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho; o(a) Presidenta(a) da CAIXA, que exercerá a Vice-Presidência do Conselho e um conselheiro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os conselheiros são nomeados pelo Ministro de Estado da Fazenda, para mandato de três anos, contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.

São atribuições e competências do Conselho de Administração:

- I aprovar as políticas, as estratégias corporativas, o plano geral de negócios, o plano de trabalho anual, os programas de atuação de longo prazo e o orçamento geral da CAIXA, sempre em harmonia com a política econômico-financeira do Governo Federal;
- II fiscalizar a execução da política geral dos negócios e serviços da CAIXA, acompanhar e fiscalizar a gestão dos membros do Conselho Diretor, das Vice-Presidências responsáveis pelas áreas segregadas, da Diretoria Executiva e dos Diretores;
- III autorizar a contratação de auditores independentes e a rescisão dos respectivos contratos;
- IV opinar, quando solicitado pelo(a) Ministro de Estado da Fazenda, sobre

- questões relevantes ligadas ao desenvolvimento econômico e social do país e relacionadas com as atividades da CAIXA;
- V aconselhar o Presidente da CAIXA nas questões que dizem respeito às linhas gerais orientadoras da atuação da Empresa;
- VI avaliar e orientar a atuação da CAIXA na condução dos principais programas e projetos por ela apoiados nas áreas econômica e social;
- VII deliberar sobre:
- a. os regimentos internos da Comissão e dos Comitês Estatutários;
  - b. os relatórios das auditorias interna, externa, integrada e do Comitê de Auditoria, bem como avaliar o nível de atendimento às recomendações neles contidas;
  - c. proposta orçamentária da CAIXA e dos fundos e programas sociais por ela administrados ou operados e não subordinados a gestores externos, bem como os respectivos acompanhamentos mensais de execução;
  - d. as propostas do Conselho Diretor a respeito de dispêndios globais, destinação do resultado líquido, pagamento de dividendos e de juros sobre capital próprio, modificação de capital, constituição de fundos de reservas e provisões e a absorção de eventuais prejuízos com as reservas de lucros;
  - e. as demonstrações financeiras da CAIXA e dos fundos e programas por ela administrados ou operados, inclusive seus balancetes;
- VIII deliberar sobre as seguintes matérias a serem submetidas à decisão do Ministro de Estado da Fazenda, por proposta do Conselho Diretor:
- a. prestação de contas anual;
  - b. alienação, no todo ou em parte, de ações de propriedade da CAIXA em empresas controladas; subscrição ou renúncia a direito de subscrição de ações ou debêntures conversíveis em ações em empresas controladas; venda de debêntures conversíveis em ações de titularidade e de emissão de empresas controladas;
  - c. cisão, fusão ou incorporação de empresas controladas pela CAIXA;

- d. permuta de ações ou outros valores mobiliários representativos da participação da CAIXA no capital de empresas controladas;
  - e. pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio;
  - f. modificação do capital da CAIXA;
  - g. atos da CAIXA consistentes em firmar acordos de acionistas ou renunciar a direitos neles previstos, ou, ainda, em assumir quaisquer compromissos de natureza societária, referentes ao disposto no art. 118 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, com relação às empresas nas quais detém participação;
- IX decidir sobre vetos do Presidente da CAIXA às deliberações do Conselho Diretor e da Diretoria Executiva;
  - X disciplinar a concessão de férias do Presidente, dos Vice-Presidentes e dos Diretores, inclusive no que se refere à conversão em espécie, vedado o pagamento em dobro da remuneração relativa a férias não gozadas;
  - XI nomear e destituir os Diretores, por proposta do Presidente da CAIXA;
  - XII estabelecer as áreas de atuação dos Vice-Presidentes e Diretores, por proposta do Presidente da CAIXA, observados os limites do Estatuto;
  - XIII comunicar ao Banco Central do Brasil a nomeação e exoneração do Presidente da CAIXA;
  - XIV designar o Vice-Presidente que substituirá o Presidente da CAIXA nos seus impedimentos;
  - XV deliberar sobre proposta do Presidente da CAIXA de nomeação e dispensa do responsável pela auditoria interna, observada a legislação vigente;
  - XVI deliberar sobre nomeação e substituição dos representantes da CAIXA nos Conselhos Deliberativo e Fiscal da entidade de previdência privada por ela patrocinada, mediante proposta do Presidente da CAIXA;
  - XVII avaliar os relatórios semestrais relacionados com o sistema de controles internos da CAIXA;
  - XVIII aprovar proposta de criação, instalação e supressão de agências, filiais, representações ou escritórios no exterior;
  - XIX exercer as demais atribuições atinentes ao seu poder de fiscalização e

dirimir dúvidas emergentes de eventuais omissões deste Estatuto, observando, subsidiariamente, as disposições da Lei nº 6.404, de 15 de agosto de 1976.

O funcionamento do Conselho dá-se mediante reunião ordinária mensal, e extraordinária, sempre que convocado pelo seu presidente ou pela maioria de seus integrantes. O presidente e os vice-presidentes da CAIXA são indicados pelo Ministro da Fazenda e nomeados pelo Presidente da República.

O acompanhamento e o controle das ações da empresa são feitos pelas seguintes instâncias:

Conselho Fiscal e de Administração;

Banco Central do Brasil;

Departamento de Coordenação e Controle das Estatais;

Tribunal de Contas da União;

Controladoria Geral da União;

Ministério Público da União;

Congresso Nacional, mediante requerimento de informações.

Estatutariamente, a CAIXA tem em funcionamento os seguintes comitês e comissões:

- Comitê de Crédito e Renegociação;
- Comitê de Compras e Contratação;
- Comitê Estratégico de Captação e Aplicação;
- Comitê Estratégico de Administração de Ativos de Terceiros;
- Comitê Estratégico de Administração de Fundos, Programas e Serviços delegados pelo Governo Federal;
- Comitê de Auditoria;
- Comitê de Risco;
- Comissão de Crédito.

A composição e o funcionamento dos Comitês e da Comissão são disciplinados por Regimento Interno editado com observância às disposições do estatuto da CAIXA, no que couber, e submetidos à aprovação do Conselho de Administração por proposta do próprio comitê, no caso do Comitê de Auditoria, e por proposta do Presidente da CAIXA nos demais casos.

### **3) A ATIVIDADE EMPRESARIAL**

#### 3.1 Diálogo com Partes Interessadas

No desenvolvimento de suas competências, a CAIXA dialoga com os seguintes atores/stakeholders:

##### Empregados do quadro permanente

São recrutados e selecionados em concurso público e convocados por ordem de classificação para prover cargo no nível da carreira administrativa ou profissional, devendo comprovar requisitos previstos no Edital de Concurso Público, efetivar exames médicos admissionais e atender aos demais parâmetros previstos em edital.

##### Adolescente Aprendiz

É assim considerado o adolescente admitido a partir de primeiro de julho de 2003, por meio do Programa Adolescente Aprendiz, desenvolvido pela CAIXA em parceria com entidades que visam à assistência do adolescente e à educação profissional.

##### Estagiários

São estudantes regularmente matriculados e com frequência efetiva nos cursos vinculados à estrutura de ensino público ou particular, em nível superior e nível

médio. O estagiário de nível médio atua em agências ou em postos de serviço e o de nível superior, a partir do 5º semestre, em unidades administrativas da CAIXA.

#### Prestadores de serviço

São considerados prestadores de serviço empregados de empresa contratada, conforme Lei 8.666/93, Decretos 3.555/00 e 3.931 e legislações posteriores, para prestar serviços contínuos – que constituem necessidade permanente – nas dependências da CAIXA ou nas de terceiros indicados pela CAIXA. Nesse contexto, enquadram-se:

- limpeza e conservação
- copa
- recepção
- ascensorista
- vigilância ostensiva
- preparo, conferência e digitação de dados
- recepção, triagem e movimentação de documentos
- operação de *telemarketing*
- condução de veículos e elevadores
- operação de máquinas reprográficas e de equipamentos telefônicos
- manutenções diversas
- brigada contra incêndio
- serviços de informática
- outros, cuja execução por intermédio de mão-de-obra dedicada seja autorizada pela Diretoria Colegiada.

#### Correspondente bancário

É considerada correspondente bancário toda empresa contratada por bancos múltiplos com carteira comercial, bancos comerciais ou pela Caixa Econômica Federal para prestar serviços à comunidade em seu nome, com critérios por ela

estabelecidos. Podem funcionar como correspondentes bancários da CAIXA, conforme critérios de seleção constantes no sítio [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) , as seguintes empresas do comércio varejista:

- mercados
- supermercados
- mercearias
- minimercados
- quitandas
- panificadoras
- hipermercados
- lojas de materiais de construção (apenas em municípios não assistidos)
- posto de gasolina (apenas em municípios não assistidos)
- outros estabelecimentos que comercializem gêneros da cesta básica.

#### Unidade Lotérica

É considerada Unidade Lotérica toda pessoa jurídica responsável pela permissão delegada pela CAIXA, nas categorias Casa Lotérica, Casa Lotérica Avançada, Casa Lotérica Avançada Temporária e Unidade Simplificada de Loterias.

A seleção do empresário lotérico é realizada por meio de processo de licitação e as permissões de funcionamento são concedidas obedecendo às diretrizes traçadas que consideram o potencial de mercado, a disponibilidade de bilhetes das loterias federais e de equipamentos para a execução dos serviços na unidade lotérica.

#### Banco Central do Brasil

Como instituição financeira, a CAIXA é fiscalizada pelo Banco Central do Brasil.

#### Informações ao Banco Central do Brasil

Tratam-se de informações de natureza financeira, de caráter obrigatório, ou outras demandas desse órgão regulador.

## Governo

A CAIXA é a maior executora das políticas públicas do governo, mediante a administração e operação dos diversos programas delegados.

## Sociedade e clientes

A CAIXA mantém relacionamento estreito com a sociedade brasileira, gerindo seus negócios de forma que os resultados se revertam em benefícios para a coletividade, por meio da disponibilidade de serviços e produtos e da execução de programas do governo, promovendo aproximações geográficas e sociais e o desenvolvimento nacional.

A CAIXA mantém diálogo com suas partes interessadas por meio dos seguintes instrumentos:

### Balanco Social (BS)

Demonstrativo publicado anualmente, com informações sobre os projetos, benefícios e ações dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade, no âmbito da Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável.

### Relatório da Administração (RA)

Peça integrante das demonstrações financeiras, que deverá complementar as peças contábeis e notas explicativas, observando a coerência com a situação nelas espelhada, formando um quadro completo das posturas e do desempenho da administração na gestão e alocação de recursos que são a ela confiados. O RA é enviado ao Banco Central do Brasil, como documento mandatário, e divulgado na mídia, imprensa e *internet*, o que o torna de conhecimento público.

### Relatório de Gestão (RG)

Peça integrante de processos de tomada e prestação de contas, estruturado de

acordo com o Anexo II da Decisão Normativa TCU Nº. 71, de 7 de dezembro de 2005. Objetiva, também, apresentar medidas para o saneamento de disfunções que inviabilizaram a consecução dos objetivos e aferir a eficiência, eficácia e economicidade da ação administrativa. O RG é apresentado ao MPOG/DEST – Ministério de Planejamento Orçamento e Gestão/Departamento de Coordenação e Controle das Estatais, como documento mandatário.

#### Informações para o Balanço Geral União (BGU)

A CAIXA, como agência oficial de fomento, presta informações para subsidiar a elaboração do Balanço Geral da União, documento gerado em cumprimento ao disposto no inciso XXIV do artigo 84 da Constituição Federal, que, com o Relatório de Atividades, constitui um dos meios de prestação de contas do da República. Essas informações são enviadas duas vezes ao ano para o MPOG – Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, como documento mandatário.

#### *Intranet CAIXA*

A *Intranet* CAIXA tem por objetivo facilitar a comunicação interna e o desenvolvimento das atividades da Empresa, informando e orientando o público interno sobre a missão, políticas, diretrizes, metas e ações internas e externas, além de notícias, por meio de um conjunto de redes interconectadas.

#### Correio Eletrônico

O Correio Eletrônico da CAIXA, denominado CAIXA-M@il, objetiva facilitar e agilizar o desenvolvimento das atividades da Empresa. É uma ferramenta de comunicação administrativa entre as Unidades da CAIXA, seus empregados, estagiários e prestadores de serviço, além de possibilitar a veiculação de informações de interesse de toda a Empresa.

#### Canal de ouvidoria interna

Canal de comunicação destinado ao cliente interno e de uso exclusivo para o

encaminhamento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias. As informações obtidas nesse canal são utilizadas como fonte de indicativos para melhoria dos processos, produtos e serviços oferecidos pela CAIXA.

Esse canal promove a valorização dos clientes internos, permitindo-lhes a integração ao modelo de gestão participativa.

#### Canal de ouvidoria externa

Canal de comunicação destinado ao Empresário Lotérico, Banco Central, PROCON, Governo Federal, clientes e outros que se vincularem aos negócios da CAIXA, para encaminhamento de reclamações, sugestões, denúncia e elogios.

As informações são utilizadas como fonte de referência para medir o grau de satisfação do cliente, do empresário lotérico ou outros vinculados aos produtos e serviços da CAIXA e como subsídios aos gestores na tomada de decisões quanto ao posicionamento institucional e mercadológico da empresa. O atendimento prestado por esse canal é de âmbito nacional e composto por três formas de recebimento das ocorrências:

- telefone – por meio de linha tipo DDG - Discagem Direta Gratuita, por meio do 0800;
- correio eletrônico – por meio da seção “OUVIDORIA CAIXA”, disponível no sítio da CAIXA;
- endereço eletrônico [sac@caixa.gov.br](mailto:sac@caixa.gov.br).

Informações aos órgãos externos de controle e de fiscalização, ao Conselho Fiscal e à Auditoria Independente.

Trata-se de prestação de informações, esclarecimento e remessa de documentos decorrentes de auditorias, inspeções, acórdãos, decisões, requisições, diligências, denúncias, reclamações e representações de interesse da CAIXA, cabendo à autoridade demandada a responsabilidade pela exatidão das informações

prestadas e pelo cumprimento das ações propostas.

### 3.2 Indicadores de Desempenho

O desempenho econômico-financeiro da CAIXA e as principais ações que contribuem para o resultado de cada exercício são divulgados à sociedade por meio do Relatório da Administração, publicado no Diário Oficial da União e em jornais de grande circulação, assim como as Demonstrações Contábeis, nos termos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil.

A CAIXA apresentou os desempenhos operacional e econômico-financeiro correspondentes ao primeiro semestre de 2005 aos dirigentes e associados da Associação dos Analistas e Profissionais do Mercado de Capitais (Apimec) e da Associação Brasileira dos Analistas do Mercado de Capitais (Abamec), nos períodos constantes na tabela seguinte.

#### APRESENTAÇÕES A ABAMEC-APIMEC

REGIONAL	PERÍODO	DATA
APIMEC/DF	1º semestre 2005	13/09/2005
APIMEC/SP	1º semestre 2005	15/09/2005
ABAMEC/RIO	1º semestre 2005	22/09/2005
APIMEC/RIO	1º semestre 2005	22/09/2005
APIMEC/NORDESTE	1º semestre 2005	03/10/2005
APIMEC/SUL	1º semestre 2005	13/10/2005

#### Indicadores de desempenho econômico

O lucro líquido no exercício de 2005 foi de R\$ 2,07 bilhões, viabilizando a destinação à União da quantia de R\$ 737 milhões a título de dividendos e juros sobre capital próprio. Somada aos repasses das loterias e a dos tributos e encargos recolhidos, eleva-se a R\$ 5,4 bilhões o montante destinado ao Tesouro Nacional no exercício.

O retorno sobre o Patrimônio Líquido (PL) acumulado no ano foi de 26,0%. Em 31 de dezembro de 2005, o Patrimônio Líquido equivale a 27,87% dos ativos ponderados segundo o risco e as imobilizações, em relação ao PL, representam 20,05%.

### *Geração e distribuição de riqueza e renda*

#### *Distribuição por partes interessadas – Demonstração do Valor Adicionado – DVA 2005*

<b>Descrição</b>	<b>Junho/2005</b>	<b>Dezembro/2005</b>	<b>Exercício 2005</b>
<b>1. RECEITAS</b>	<b><u>15.343.174</u></b>	<b><u>18.165.514</u></b>	<b><u>33.508.688</u></b>
1.1 Intermediação Financeira	13.159.673	16.192.322	29.351.995
1.2 Prestação de Serviços	2.468.987	2.697.396	5.166.383
1.3 Provisão p/deved duvidosos – Reversão/(constituição)	(267.925)	(712.115)	(980.040)
1.4 Não Operacionais	(17.561)	(12.089)	(29.650)
<b>2. DESPESAS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>	<b><u>6.749.502</u></b>	<b><u>8.356.651</u></b>	<b><u>15.106.153</u></b>
<b>3. INSUMOS ADQUIRIDOS</b>	<b><u>3.882.268</u></b>	<b><u>4.188.148</u></b>	<b><u>8.070.416</u></b>
3.1 Materiais, energia e outros	660.115	736.172	1.396.287
3.2 Serviços de Terceiros	852.061	1.012.990	1.865.051
3.3 Perda/recuperação de Valores Ativos	2.370.092	2.438.986	4.809.078
<b>4. VALOR ADICIONADO BRUTRO (1-2-3)</b>	<b><u>4.711.404</u></b>	<b><u>5.620.715</u></b>	<b><u>10.332.119</u></b>
<b>5. RETENÇÕES</b>	<b><u>212.901</u></b>	<b><u>217.093</u></b>	<b><u>429.994</u></b>
5.1 Depreciação, amortização e exaustão	212.901	217.093	429.994
<b>6. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (4-5)</b>	<b><u>4.498.503</u></b>	<b><u>5.403.622</u></b>	<b><u>9.902.125</u></b>
<b>7. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>	<b><u>79.203</u></b>	<b><u>61.097</u></b>	<b><u>140.300</u></b>
7.1 Resultado da equivalência patrimonial	79.203	61.097	140.300
<b>8. VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (6+7)</b>	<b><u>4.577.706</u></b>	<b><u>5.464.719</u></b>	<b><u>10.042.425</u></b>
<b>9 DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b><u>4.577.706</u></b>	<b><u>5.464.719</u></b>	<b><u>10.042.425</u></b>
9.1 Pessoal e encargos	2.269.815	2.813.096	5.082.911
9.2 Impostos, taxas e contribuições	1.144.623	1.278.150	2.422.773
9.3 Aluguéis	226.156	237.569	463.725
9.4 Juros sobre capital próprio e dividendos	299.128	437.866	736.994
9.5 Lucros retidos	637.984	698.038	1.336.022

### *Produtividade*

<b>INDICADORES</b>	<b>2004</b>	<b>1º trim 2005</b>	<b>2º trim 2005</b>	<b>3º trim 2005</b>	<b>4º trim 2005</b>	<b>2005</b>
Margem Bruta	38,65	44,52	36,32	32,67	40,34	38,16
Margem Operacional	8,41	12,60	10,82	8,89	15,07	11,85

Margem Líquida	6,65	8,70	7,38	4,21	11,62	7,97
Eficiência <sup>(1)</sup>	66,83	58,08	67,14	66,59	66,11	64,53
Cobertura Desp. de Pessoal <sup>(1)</sup>	100,27	98,94	95,88	93,48	84,02	92,51
Cobertura Desp. Administr. <sup>(1)</sup>	54,69	57,15	53,13	55,16	48,07	53,04

Nota: <sup>(1)</sup> Indicadores alterados em virtude de reclassificação dos saldos de dezembro 2004 conforme nota explicativa 20 "Reclassificações para fins de comparabilidade" do Balanço de 2005.

### Investimentos

Projetos/Atividades	Metas	
	Físicas (unidades)	Financeiras (R\$ Mil)
Instalação de Agências	195	154.707
Manutenção de Infra-Estrutura de Atendimento	-	244.045
Instalação de Bens Imóveis	8	43.959
Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	-	115.873
Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos	-	77.277
Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento	-	294.666

### *Indicadores de Desempenho Social*

#### *Público Interno*

#### *Diálogo e participação*

---

#### Relação com sindicatos

Os empregados da CAIXA têm plena liberdade de sindicalização, garantia constante em cláusula do Acordo Coletivo. A CAIXA tem disciplinada e normatizada a liberação de empregados eleitos para exercer cargo de direção sindical em entidades sindicais de bancários.

Por meio do Acordo Coletivo de Trabalho 2005/2006, ficou assegurada a liberação de até 90 empregados, com ônus para a CAIXA, para o exercício de cargo em entidade sindical de bancários, sendo o afastamento considerado de efetivo exercício, com todos os direitos e vantagens.

A CAIXA reforça em seu Acordo Coletivo de Trabalho o reconhecimento dos delegados sindicais eleitos pelos empregados, observada a seguinte proporção:

- até 100 empregados - 01 delegado sindical;
- 101 a 200 empregados – 02 delegados sindicais;
- de 201 a 300 empregados – 03 delegados sindicais;
- de 301 a 400 empregados – 04 delegados sindicais;
- acima de 401 empregados – 05 delegados sindicais.

Com relação às entidades sindicais, a CAIXA:

- assegura o direito de utilização dos quadros de avisos em suas dependências, para comunicações oficiais de interesse dos empregados, ficando vedada a divulgação de matéria político-partidária ou ofensiva a quem quer que seja;
- facilita a realização de campanha de sindicalização, a cada 12 meses, em dia, local e horário, previamente acordados com a direção da CAIXA;
- assegura reuniões de natureza sindical, no local de trabalho, realizadas em conformidade com as condições estabelecidas em comum acordo entre a gerência da Unidade e o representante da entidade sindical ;
- assegura a livre utilização dos malotes da empresa, para circulação de suas publicações e comunicados, vedada a divulgação de matéria político-partidária ou ofensiva a quem quer que seja.

Desde 2003, a CAIXA adota o princípio de negociação permanente, ou seja, além da data base, desde que haja interesse das partes em pautar assuntos relativos à categoria. A CAIXA mantém grupos de trabalho, para tratar dos assuntos

específicos, com composição paritária – metade de empregados indicada pela empresa e metade pelas entidades representativas -, a exemplo dos grupos previstos no Acordo Coletivo vigente, que tratam das questões de saúde e segurança bancária.

O ano de 2005 foi marcado por um processo democrático de negociação coletiva, em que prevaleceram a transparência e o diálogo entre a CAIXA e as entidades representativas, resultando em conquistas de grande significado para os empregados:

- reajuste acima da inflação do período;
- promoção correspondente a um delta (nível funcional) para todos os empregados (com pré-requisito à promoção);
- parcelamento de férias para empregados com mais de 50 anos de idade;
- reconhecimento de parceiro do mesmo sexo como beneficiário do Plano de Saúde CAIXA;
- ausência permitida de até dois dias por ano para levar filho ou dependente menor de 14 anos ao médico;
- ausência permitida de um dia para acompanhar internação hospitalar por motivo de doença do cônjuge, filho, pai e mãe.

Os quadros seguintes apresentam a evolução de Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) a partir de 2002:

#### Comparativo ACT 2002/2003 e 2003/2005 (Quadro 1)

Itens	2002/2003	2003/2004
	Não houve acordo com a representação majoritária dos empregados	12,60% sobre salário-padrão, função de confiança e gratificação cargo comissionado.
Reajuste	Reajuste de 5% sobre parte das rubricas salariais	10% sobre tabela de valores de piso salarial, assessoramento gerencial dos níveis GA1** a GA5**
		5% sobre carreira de assessoramento estratégico e os demais cargos em comissão da carreira gerencial
PLR *	Parcela de até 25% dos dividendos a serem repassados à União. Cálculo	Parcela fixa de R\$ 650,00 + parcela variável correspondente a 80% da

	feito pela base de sustentação nos resultados obtidos pela CAIXA de forma global (40%) e pela equipe (60%), limitados a, no máximo, R\$ 1.000,00 para o resultado da equipe.	remuneração-base limitada a, no máximo, R\$ 4.617,00
<b>Abono</b>	90% da remuneração-base, garantindo o valor mínimo de R\$ 1.200,00	Valor único de R\$ 1.500,00

\* Participação nos Lucros ou Resultados

\*\* Carreira Gerencial e de Assessoramento Estratégico (apenas na Matriz e Filiais)

### Comparativo ACT 2004/2005 e 2005/2006 (Quadro 2)

Itens	2004/2005	2005/2006
<b>Reajuste</b>	8,5% sobre o salário-padrão, função de confiança, gratificação de cargo em comissão e tabela de piso salarial	6% sobre salário-padrão, função de confiança, gratificação de cargo em comissão e tabela de piso salarial
<b>Adicional</b>	R\$ 30,00 fixo para aqueles que percebem salário-padrão que somado às verbas fixas, exceto o adicional por tempo de serviço, não ultrapasse a R\$ 1.500,00	Não contemplado
<b>PLR *</b>	Parcela fixa de R\$ 705,00 + parcela variável correspondente a 80% da remuneração-base limitado a, no mínimo, R\$ 900,00 e, no máximo a R\$ 5.010,00	Parcela fixa de R\$ 800,00 + parcela variável correspondente a 80% da remuneração-base limitada a, no máximo, R\$ 5.310,00
<b>Abono</b>	Valor único de R\$ 1.000,00	Valor único de R\$ 1.700,00

\* Participação nos Lucros ou Resultados

Uma das mais importantes reivindicações dos empregados, atendidas nesta gestão, foi a extinção de normativo criado em 2000, disciplinador da demissão sem justa causa na CAIXA.

	2003		2004		2005	
<b>Número de Greves</b>	1	15 a 23/10	1	15/09 a 14/10	2	22 a 28/09 e 07 a 13/10

A CAIXA respeita as Convenções da Organização Internacional (OIT), Convenção nº. 87 – sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do Direito Sindical e Convenção nº. 98 – sobre a aplicação dos Princípios do Direito à Sindicalização e de Negociação Coletiva.

### Gestão Participativa

## Plano de Negócios Participativo de 2006

Elaboração do plano de negócios para cada ponto-de-venda, com a participação da matriz, filiais e rede, que consolidados, dêem sustentação ao Plano de Negócios CAIXA.

Seguindo a filosofia dos valores fundamentais da “Missão CAIXA” de buscar permanentemente a excelência na qualidade dos serviços prestados, respeitar e valorizar o ser humano, e alcançar o equilíbrio financeiro em todos os negócios, a CAIXA lançou o Plano de Negócios Participativo – PNP em 2004, atualmente na 3ª edição, possibilitando ao empregado conhecer melhor a empresa em que trabalha, comprometendo-se com as estratégias traçadas e participando das decisões de gestão.

## Gestão do Fundo de Pensão

Em 2005, representantes da CAIXA, Funcef – Fundação dos Economiários Federais, associados, ativos e aposentados elaboraram proposta de um novo plano de benefícios. A proposta foi referendada por plebiscito promovido pelas representações dos associados.

Entre as vantagens para o associado destacam-se a eliminação do limite de idade, a possibilidade de requerer o benefício de renda vitalícia e o autopatrocínio e flexibilidade de contribuição.

Na Ouvidoria Interna, canal exclusivo para o recebimento das manifestações dos empregados, foram registradas 44,5 mil ocorrências em 2005. A maior parte das ocorrências dizia respeito a recursos humanos, sistemas tecnológicos e canais de atendimento internos. As reclamações representaram 61,1% do total de registros e as sugestões 35%. Juntos, os elogios e as denúncias corresponderam a 3,9% das manifestações. Em comparação a 2004, houve um incremento de 42% na quantidade de registros. Isso indica o crescente interesse dos empregados em

participar da gestão da empresa, o que contribui para que a transparência administrativa, a gestão participativa e a responsabilidade social, princípios que regem o canal, sejam exercidos em sua plenitude.

#### Relações com Trabalhadores Terceirizados

A CAIXA firmou Termo de Ajuste de Conduta – TAC com o Ministério Público do Trabalho, no qual ficou acordada a revisão do modelo de terceirização, incluindo:

- ajustes nos contratos de prestação de serviços;
- extinção de postos de serviços;
- contratação de empregados do quadro próprio da CAIXA – admissão de Técnicos Bancários selecionados por concurso público;
- contratação de empresa prestadora de serviços especializada, quando aplicável.

O prazo previsto para efetivar as ações vai de 2004 a 2007.

A CAIXA celebrou protocolo de cooperação técnica com a Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares – Fenadados, com o seguinte escopo:

- o envio de informações pela Fenadados à CAIXA por requisição ou não, a respeito de irregularidades envolvendo empresas que prestam serviços de entrada de dados;
- a instituição de Comitê permanente de acompanhamento dos trabalhos e atividades conjuntas de interesse das partes, composto por três representantes da CAIXA, das áreas de tecnologia, recursos humanos e contratações, designados pelas Vice-Presidências de Tecnologia e de Logística e três representantes da Fenadados, designados pelo seu presidente. .

As empresas prestadoras de serviços para a CAIXA devem observar as normas de segurança na execução dos serviços, como garantia do desenvolvimento das

atividades pelos terceirizados em condições seguras, com a utilização de equipamento e instrumentos conforme as características do trabalho realizado. O contrato contém cláusulas sobre o cumprimento da legislação de segurança e saúde no trabalho.

### 3.3 Respeito ao Indivíduo

---

#### Trabalho Infantil

A CAIXA não mantém, no seu quadro de colaboradores, nem aceita na sua cadeia produtiva, o trabalho infantil.

Investe, por meio do Programa Adolescente Aprendiz, em parceria com entidades especializadas, na capacitação de adolescentes em serviços bancários e administrativos, admitindo jovens pelo prazo mínimo de 18 meses e máximo de 24 meses, oriundos de famílias cuja renda per capita seja igual ou inferior a 50% do salário mínimo vigente no país.

Os jovens devem estar cursando no mínimo a 7ª série do ensino fundamental ou cursos do Programa Educação de Jovens e Adultos e, no dia da apresentação à CAIXA, ter idade mínima de 15 anos e máxima de 16 anos e 5 meses.

Cada adolescente tem um orientador, empregado CAIXA, que, além de aplicar os módulos de avaliação quanto ao aprendizado dos serviços bancários e administrativos, na maioria das vezes, auxilia na condução para a vida cidadã, tornando-se verdadeiro cúmplice do dia-a-dia do jovem, o que torna prazerosa e de grande responsabilidade a “incumbência” do orientador.

Preocupada com o aproveitamento dos adolescentes no mercado de trabalho, a CAIXA realizou encontro com fornecedores e representantes do Ministério do Trabalho, visando à sensibilizá-los para o aproveitamento dos jovens em seus quadros de pessoal, após o término dos contratos.

A prática demonstra à sociedade que é possível o tratamento dos jovens por vias

dignas e respeitadas, sob a ótica da promoção dos direitos da criança e do adolescente.

A CAIXA encerrou o exercício de 2005 com 3.125 adolescentes aprendizes no seu quadro de colaboradores e em 2004, com 2.671. Os orientadores dos adolescentes, ao final do ano totalizaram 4.000.

	2003	2004	2005	Previsão 2006
<b>Número de Menores Aprendizes</b>	1.879	2.671	3.125	3.571

#### Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

Não existe na CAIXA e nem nas empresas que lhe prestam serviço a prática de trabalho forçado ou análogo. A CAIXA é signatária do Pacto contra o Trabalho Escravo.

O Código de Ética da CAIXA, no item respeito, deixa claro que a empresa não admite a prática de trabalho forçado ou compulsório, o que ganha reforço nos itens seguintes do código e pela adesão da CAIXA ao Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, em 25 de junho de 2005.

#### Diversidade

O Conselho Diretor da CAIXA aprovou a “Gestão da Diversidade na CAIXA”, cujo projeto pretende implementar, a partir de 2006, ações que possibilitem:

- a promoção de um ambiente de respeito às diferenças e opções pessoais relacionadas a gênero, raça, orientação sexual, deficiências, idade, crenças religiosas, partidarismos políticos, entre outros;
- a sensibilização e a conscientização dos empregados contra os mais diversos tipos de preconceitos;

- valorização e gestão da diversidade humana existente na CAIXA;
- a promoção da igualdade de oportunidades;
- a melhoria nos processos de promoção e seleção de pessoas;
- o estímulo à formação de equipes diversificadas ou multiculturais;
- a melhoria do clima organizacional e dos resultados financeiros da empresa;
- o cumprimento de disposições legais sobre o assunto.

A partir de 03 de janeiro de 2006, estarão abertas as inscrições de dependentes no Saúde CAIXA. Todos os companheiros homossexuais de empregados da CAIXA passam a ter os mesmos benefícios já concedidos aos companheiros heterossexuais.

O projeto atende a um dos desafios da CAIXA - “Ser uma das melhores empresas para se trabalhar” e ao Código de Ética, mas especificamente seu valor Respeito.

O Código de Ética, valor responsabilidade, garante, protege e ao mesmo tempo estimula o monitoramento do cumprimento dos valores contidos no próprio código, conforme se pode verificar a seguir:

Responsabilidade: (...) garantia de proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações ao código de ética (...)

#### Adesão ao Programa Pró-Equidade de Gênero

Em 05 de outubro de 2005, a CAIXA assinou o termo de adesão ao Programa Pró-Equidade de Gênero da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. O Programa exige um plano de ações da empresa, com avaliações anuais pela Secretaria.

#### Perfil dos Empregados (dados do ano corrente)

	Percentual em relação ao total de empregados	Percentual em cargos de gerência em relação ao total de cargos gerenciais	Percentual em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria
Mulheres	46,84%	39,09%	16,67%
Mulheres negras (pretas e pardas)	6,30%	3,71%	4,17%
Homens negros (pretos e pardos)	9,22%	8,15%	8,33%
Pessoas com deficiência	0,62%	0,21%	0,00%
Pessoas acima de 45 anos	32,94%	35,90%	70,83%

#### Perfil de Salários (salário médio no ano corrente)

Categorias	Homens negros (pretos e pardos)	Homens brancos	Mulheres negras (pretas e pardas)	Mulheres brancas
Cargos de diretoria	17.796,00	18.083,67	16.178,00	17.256,67
Cargos gerenciais	5.622,01	5.930,99	5.592,38	5.627,93
Cargos administrativos	2.475,46	2.681,03	2.506,10	2.615,26

### 3.4 Trabalho Decente

---

#### Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho

No âmbito da Saúde e Ambiência Corporativa, o Programa de Qualidade de Vida, em 2005, deu ênfase à conscientização de gestores para estimular postura saudável perante a vida, destacando-se:

- celebração de convênios com instituições especializadas em atividades físicas;
- custeio parcial de tratamento antitabagista;
- educação e orientação nutricional.

O Programa Saúde CAIXA viabilizou, em 2005, o atendimento qualificado a 224.628 beneficiários, entre empregados e seus dependentes.

O programa consiste em plano de saúde disponibilizado aos empregados, aposentados, pensionistas e dependentes e tem por finalidade a prestação de assistência médica, psicoterápica, odontológica, fonoaudiológica, fisioterápica, terapêutica ocupacional e serviço social, mediante participação do titular no custeio das despesas que realizar. A prestação dos serviços é feita por meio de uma rede de profissionais e entidades credenciadas em todo o país.

O beneficiário do Saúde Caixa dispõe, ainda, do SOS VIDA, serviço 24h de apoio à assistência à saúde em situações fora do domicílio e emergenciais, por meio de remoção terrestre e/ou aérea, quando necessárias, em horário não comercial, feriados e finais de semana e, ainda, orientação sobre custeios, rede credenciada com atendimento em regime de plantão 24h.

Com o objetivo de estimular a prática de atividades físicas, a CAIXA desenvolveu o programa de convênios com instituições promotoras de atividade física, pessoa física ou jurídica, por meio da disponibilização interna de banco de dados com as instituições que concedam desconto aos empregados, aposentados, pensionistas e beneficiários do Saúde CAIXA.

Em 2005, foi implantado como “piloto” o Programa Ginástica Laboral, no edifício da Matriz da CAIXA, em Brasília, para avaliação e adequação, que viabilizem a sua implantação em nível nacional.

A CAIXA desenvolve ações com foco na prevenção de doenças relacionadas ao tabagismo e melhoria das condições de trabalho, por meio do custeio parcial de tratamento e medicamentos para os empregados.

Com foco na prevenção de doenças, em 2005 a CAIXA custeou a vacinação contra gripe de 22.887 empregados.

A CAIXA mantém ações, medidas e programas para prevenir a ocorrência de acidentes e doenças do trabalho e tornar compatível o trabalho com a preservação

da vida, a promoção da saúde e do ambiente de trabalho. Implementa sistema de gestão como garantia permanente de nível eficaz de segurança e saúde a todos os empregados, tendo como princípios básicos:

- a integração da atividade preventiva ao processo produtivo, abrangendo todos os aspectos relacionados ao trabalho;
- o planejamento das ações de prevenção com a implementação dos programas previstos de gestão da segurança e saúde do trabalhador;
- a participação dos empregados, por meio da CIPA, na execução e avaliação das medidas adotadas pela CAIXA.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) compõe-se de membros eleitos pelos empregados e membros indicados pela CAIXA, equiparando-se os membros titulares e suplentes eleitos pelos empregados e os membros titulares e suplentes indicados pela CAIXA para todos os efeitos de direito.

O mapeamento de riscos de acidentes no local de trabalho é feito com base na percepção da equipe de empregados de cada unidade sobre o ambiente e o local de trabalho.

O suporte à gestão organizacional visa a promover um ambiente de trabalho que propicie o bem-estar, a identificação dos empregados com a CAIXA e a melhoria da produtividade das equipes, capacitando os gestores para desenvolver suas equipes, manter padrão de rigidez individual e coletivo, para obter e/ou estimular:

- a prontidão para a ação;
- identidade com o trabalho e a CAIXA;
- satisfação profissional.

O processo de gestão do clima organizacional da CAIXA é controlado, acompanhado e as ações pertinentes ao clima organizacional das Unidades são avaliadas.

A CAIXA faz gestão de riscos nos ambientes de trabalho, visando à preservação da saúde e à integridade dos trabalhadores, por meio de antecipação, reconhecimento, avaliação e controle da ocorrência dos riscos existentes ou que venha a existir, levando em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.

Ainda no âmbito das condições de trabalho, em 2005, a CAIXA realizou ampla campanha de divulgação e adesão junto a todo o corpo funcional, dos valores e preceitos do seu Código de Ética, que engloba várias posturas que concorrem para a melhoria dessas condições e para o bem-estar do empregado:

Respeito – exige-se tratamento das pessoas com ética, respeito, justiça, cortesia, igualdade e dignidade; repúdio a todas as atitudes de preconceito; respeito e valorização dos clientes; preservação da dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância; patrocínio que considere o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do ambiente;

O quadro seguinte demonstra a gestão da CAIXA com relação ao item Cuidados com a Saúde, Segurança e Condições de Trabalho:

	2003	2004	2005	meta 2006
Média de horas extras por empregado/ano	26h	42h	73h	-
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,01	0,01	0,01	0,01
Índice de absenteísmo	3,95	4,14	4,04	3,5
Percentual dos acidentes que resultaram em afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço	0,96%	0,98%	0,997%	0,997%
Percentual dos acidentes que resultaram em afastamento permanente do empregado ou prestador de serviço (LER)	0,04%	0,02%	0,003%	0,003%

#### Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade

##### *A Universidade Corporativa CAIXA - 2005*

Com a missão de fomentar o aprendizado contínuo e o desenvolvimento de competências, objetivando o alcance de resultados sustentáveis para as pessoas,

para a CAIXA e para a sociedade, a Universidade Corporativa CAIXA atua desde a qualificação do adolescente aprendiz para o mercado de trabalho até à especialização profissional, em nível de pós-graduação, mestrado e doutorado, passando por programas de estímulo à elevação do nível de escolaridade e capacitação técnico-profissional em habilidades de gestão.

A Universidade Corporativa CAIXA recebeu em outubro de 2005 o *Prêmio de Responsabilidade Corporativa* organizado pela OEA (Organização dos Estados Americanos), atribuído pelo reconhecimento de projetos organizados por empresas públicas e privadas que empregam o uso da Tecnologia da Informação para o desenvolvimento integral da educação.

Para identificar oportunidades de crescimento e efetivar ações que potencializem o desempenho da Universidade Corporativa CAIXA, foi implementado o Projeto de Revitalização, que insere novos elementos no processo de educação corporativa, o que resultou na execução das seguintes ações:

- inauguração do campus físico da Universidade CAIXA em São Paulo – destinado aos empregados, contendo 10 salas de treinamento, um auditório com capacidade para 140 pessoas, laboratório de informática, ambiente de videoconferência e ambiente para biblioteca (este, em fase de implantação);
- desenvolvimento de ações educacionais com base no modelo pedagógico - orienta o desenvolvimento, a implementação e a avaliação das ações educacionais, de forma a garantir qualidade didático-pedagógica em ações desenvolvidas internamente ou contratadas externamente.
- organização dos conteúdos de aprendizagem necessários à CAIXA, de forma coerente com os segmentos de negócio e com os requerimentos em cada área de atuação.
- estabelecimento e/ou renovação de convênios com órgãos públicos e instituições parceiras, para compartilhamento de soluções e/ou novas iniciativas de desenvolvimento, abrangendo Casa Civil, Ministério da Educação

(MEC), Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), CAIXA Seguros, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas/RJ (SEBRAE/RJ) e Universidade de Brasília (UnB).

- criação da Trilha de Desenvolvimento – ferramenta de suporte à gestão de pessoas, que possibilita ao empregado definir sua trajetória de desenvolvimento orientado, podendo abranger um cargo, uma área ou uma atividade, em função das necessidades identificadas no mapeamento de competências, na avaliação de desempenho ou, ainda, a partir de sua expectativa de crescimento profissional na empresa.
- criação da página pessoal do empregado, disponível no campus virtual da Universidade – permite acesso ágil e atualizado às ações de desenvolvimento profissional das quais esteja participando ou já tenha participado. Nesse espaço, o empregado terá informações sobre sua trajetória de desenvolvimento, de forma a orientar-se sobre novos caminhos a percorrer.
- disponibilização de práticas compartilhadas, no campus virtual da Universidade – ambiente para divulgação e compartilhamento de práticas bem-sucedidas realizadas no âmbito das unidades da CAIXA, envolvendo resultados significativos para a equipe e para a CAIXA.
- descentralização de lançamento no Currículo do Empregado, que passou a ser realizado pelas próprias unidades da CAIXA, com objetivo de oferecer maior agilidade e tempestividade ao processo de atualização curricular e propiciar mais autonomia aos gestores.
- disponibilização do Mapa de Conhecimentos, no campus virtual da Universidade CAIXA – ferramenta de apoio aos gestores na identificação de necessidades e orientação do desenvolvimento dos empregados.

Além das ações de revitalização da Universidade Corporativa CAIXA, outras foram desenvolvidas e implementadas em 2005, por meio de metodologias presenciais, a distância ou mistas, ministradas por instrutores CAIXA, instrutores externos ou por meio de ações contratadas no mercado, tais como:

- preparação básica gerente júnior – Bancop;

- integração de novos empregados (integração e adaptação sociofuncional do empregado recém-admitido);
- Programa de Desenvolvimento de Altos Executivos;
- Programa Adolescente Aprendiz;
- encontro de orientadores do Adolescente Aprendiz;
- Certificação BACEN;
- gratificação CAIXA;
- Programa de Desenvolvimento de Agente de Aprendiz – Instrutor;
- Programa Responsabilidade Social ,capacitação de empregados para atuação no Programa Melhores Práticas em Gestão Local;
- Programa de Elevação de Escolaridade, que objetiva oferecer condições aos empregados portadores somente do diploma de nível médio para concluírem o curso superior.

Em 2005, foram oferecidas 1.063 novas vagas para os empregados se candidatarem ao programa. Em 2005, a Universidade CAIXA capacitou 48.835 empregados em, pelo menos, uma ação educacional, representando capacitação de 71,5% dos 68.257 empregados CAIXA.

Foram verificadas 300.250 participações em diversos cursos oferecidos pela CAIXA – internos ou externos – e em eventos oferecidos pelo mercado, o que representa uma média de 4,4 participações por empregado, conforme quadro seguinte:

Atividade	Participações em 2004	Participações em 2005
Cursos na Universidade Corporativa	60.414	286.130
Pós-Graduação	1.038	183
Ensino Superior	1.153	298
Workshops e seminários	4.824	13.639
<b>Total</b>	<b>67.429</b>	<b>300.250</b>

Do total das participações, 88% foram realizadas em atividades a distância, por meio de recurso Web (Rede) 9% em atividades presenciais, 2% com treinamento em serviço e 1% com outras metodologias. O tempo médio por empregado foi da

ordem de 55 horas de capacitação, considerando as participações em modalidades complementares (treinamento, congressos, seminários, *workshop*, times de aprendizagem e outros).

Ao final de 2005, a CAIXA contava com 97 ações educacionais disponíveis aos seus empregados, na Universidade Corporativa. Foram investidos, no exercício, R\$ 38,2 milhões em educação, o que significa investimento médio de R\$ 560,99 por empregado CAIXA.

Do total, R\$ 9,8 milhões (26%) foram investidos em ações do programa de incentivo à elevação do nível de escolaridade, conforme segue:

Atividade	Valor em milhões/Quantidade em Unidade	
	Total do Investimento	Quantidade de Empregados Beneficiados
Graduação	5,7	2.518*
Seqüencial de Formação Específica	1,8	495
Pós-Graduação	2,3	1.279**

\* Do total, 298 concluíram a graduação em 2005.

\*\* Do total 183 concluíram pós-graduação em 2005

#### Comportamento frente a demissões

Não existe, na CAIXA, política para redução de pessoal do quadro próprio. A dinâmica/rodízio de empregados segue o estatuto da empresa e normativo interno – regulamento de pessoal. As demissões com justa causa são caracterizadas por:

- crime contra a Administração Pública em geral e a Administração da CAIXA em particular;
- crime praticado no exercício ou em decorrência do cargo ou função;
- improbidade;
- incontinência de conduta ou mau procedimento;
- negociação habitual por conta própria ou alheia, sem permissão e quando constituir ato de concorrência ou for prejudicial ao serviço;
- condenação criminal passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- desídia no desempenho das referidas funções;

- embriaguez habitual ou em serviço;
- violação de segredo da CAIXA;
- ato de indisciplina ou de insubordinação;
- abandono de emprego;
- ato lesivo à honra ou à boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- ato lesivo à honra ou à boa fama ou ofensas físicas praticadas contra superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- prática de jogos de azar;
- acumulação remunerada de cargos, quando expressamente proibida, na hipótese de evidente má fé.

A penalidade de rescisão do contrato de trabalho será aplicada na ocorrência de falta grave ou de justa causa, instaurando-se, quando for o caso, inquérito judicial trabalhista. Nenhuma penalidade será aplicada sem audiência do empregado, salvo na hipótese de abandono de emprego.

O quadro seguinte reflete a postura da CAIXA frente às demissões:

	2003	2004	2005
Número de empregados no final do período	57.374	59.927	68.257
Número total de demissões no período*	1.189	1.463	1.836
Número total de admissões no período	2.868	4.045	10.095
Percentual de demitidos acima de 45 anos de idade em relação ao número total de demitidos	39,61%	40,74%	41,94%

\*inclusive aposentadorias

Obs: O número de empregados em relação aos BS anteriores, foi corrigido, em função de lançamentos retroativos, ações judiciais, entre outras ações, que alteram o indicador mensalmente.

### Preparação para Aposentadoria

Em 2005, não foram realizadas atividades voltadas à preparação para aposentadoria. O projeto, nesse sentido, está em fase de planejamento e constitui uma ação do Plano Estratégico.

### 3.5 Meio Ambiente

#### Responsabilidade Frente às Gerações Futuras

---

##### *Comprometimento com a melhoria da qualidade ambiental*

##### *Programa de racionalização de gastos e eliminação de desperdício (PROGED)*

Criado para proporcionar permanente análise e equilíbrio do nível de gastos administrativos da empresa à sua real capacidade de geração de receitas operacionais, o PROGED teve como meta para 2005 viabilizar a redução de gastos e a eliminação de desperdícios no montante de R\$ 250 milhões.

As ações desenvolvidas pela empresa no âmbito do programa proporcionaram economia acumulada da ordem de R\$ 494,5 milhões, superando a meta estabelecida para o exercício em 97,8%.

Ao longo dos três anos de existência, o PROGED contabilizou volume de economias superior a R\$ 1,2 bilhão.

##### *Educação e conscientização ambiental*

A CAIXA, representada por seus funcionários, esteve presente em vários congressos e fóruns de discussão da temática ambiental. Em 2004, foram 78 participações em 38 cursos/eventos, incluindo pós-graduação, sendo que em 2005 foram 49 participações em 8 eventos, mais de 5.553 empregados capacitados no Curso Virtual “Conhecendo a Responsabilidade Social”, promovido pela

Universidade CAIXA, reforçando o compromisso da empresa em formar e informar seu corpo funcional.

No total, nesse primeiro ano de Política Ambiental, somam-se 47 cursos/eventos com 5.629 funcionários capacitados. Ainda em 2005, no âmbito do PROGED, destacam-se, por seus efeitos na cultura organizacional e na cidadania, a campanha denominada “Imprima Respeito à Natureza”, como parte da Política de Gestão do Processo de Impressão Descentralizada, com o objetivo de promover a racionalização de gastos com insumos de impressão (papel e cartuchos de toner e tinta para impressora), a partir da consolidação de uma nova cultura entre os empregados e parceiros, reunindo os conceitos de gasto inteligente e agregação de valor, alertando para a economia que a empresa pode fazer com a eliminação de desperdícios de recursos naturais.

A implantação do projeto “Ilhas de Impressão” possibilitou a liberação de 420 impressoras nas áreas, que serão remanejadas e doadas para projetos de inclusão digital, uma redução de 44,30% do total das impressoras nas Unidades participantes e economia de 53.470 resmas de papel ou 26.735.000 folhas. A política tem o objetivo de reduzir em 20% os gastos com papel e em 30% com toner e tinta e já obteve em 2005 uma economia de R\$ 20,39 milhões, atingindo 118,55% da meta estabelecida.

Outras ações relevantes no período, estendendo os efeitos do programa para além das fronteiras da empresa, resultaram no lançamento, no mês de março, do Guia “CAIXA para uma Vida Melhor”, com os objetivos de educar, informar e motivar os cidadãos sobre os conceitos e a prática da racionalização de gastos, eliminação de desperdícios e a melhoria de qualidade de vida.

O material foi produzido em papel reciclado, com formato pequeno, colorido e ilustrações bem-humoradas e de fácil compreensão, contemplando assuntos voltados para economia doméstica, saúde, moradia, impostos, entre outros.

O Guia “CAIXA para uma Vida Melhor”, já na 2ª edição com um total de 1,3 milhão de exemplares distribuídos, foi muito bem recebido pelos clientes da empresa e pela sociedade, conforme registram-se mensagens de vários pontos do país com relatos sobre as experiências vivenciadas com o seu uso por escolas, universidades e prefeituras, ressaltando a importância dos temas abordados e a sua contribuição nas atividades cotidianas da população.

A CAIXA assinou, em 11 de novembro de 2005, termo de cessão de uma área de aproximadamente 2.200.000 m<sup>2</sup>, de sua propriedade, para o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama). O terreno, denominado Reserva de Alcobaça, abriga espécies da flora e fauna da mata atlântica e será transformado em Área de Preservação Ambiental.

A CAIXA patrocinou eventos em todos os estados da federação, incentivando a discussão e a difusão do conhecimento ambiental leigo e científico. Foi aportado cerca de R\$ 1,7 mil em mais de 100 eventos, com destaque para:

- tradução para português dos livros worldwatch (Estado do Mundo) – coletânea de artigos dos principais especialistas internacionais em meio ambiente, apontando caminhos para o desenvolvimento sustentável. Publicações disponíveis para download no site <http://www.wwiuma.org.br/index.html>. ;
- V Encontro Verde das Américas, Conferência das Américas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, o Greenmeeting, realizado em Belo Horizonte, em prol do desenvolvimento socioambiental do hemisfério e do planeta;
- Congresso Internacional de Planejamento e Gestão Ambiental – em Brasília, promovido pela Universidade Católica de Brasília que contou com a participação de 25 países de todos os continentes;
- Semana do Produto Orgânico – contou com a participação da CAIXA e outros órgãos do governo e empresas privadas e teve o objetivo de

esclarecer ao consumidor sobre a importância dos alimentos orgânicos serem produzidos de forma sustentável.

## Gerenciamento do Impacto Ambiental

---

### Gerenciamento do Impacto no Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços

#### *Programa CAIXA Melhores Práticas*

A CAIXA, desde 1999, identifica, avalia e dissemina as melhores práticas em gestão local, das quais foi parceira por meio de financiamento, repasse ou apoio técnico. Na edição 2005, a categoria “Gestão Ambiental” foi uma das 10 premiadas, o que demonstra a importância da participação para o desenvolvimento de projetos ambientais.

## 3.6 Fornecedores

### Seleção, avaliação e parceria com Fornecedores

---

#### *Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores*

Na seleção de fornecedores, a CAIXA, além do cumprimento dos preceitos da Lei 8.666/93, delinea nas especificações dos produtos e serviços a serem adquiridos, condições que atendam padrões de responsabilidade social e ambiental, tais como:

- licitação para compra de cartuchos remanufaturados;
- licitação para aquisição de envelopes confeccionados em papel reciclado;
- cláusula observando a exigência de atestado declarando que não possui em seu quadro permanente menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- alteração da cláusula relativa ao pagamento de fatura de prestação de serviços contínuos com mão-de-obra dedicada do 5º para o 10º dia útil do mês

subseqüente à prestação dos serviços pela empresa contratada, como forma de inibir que a obrigação contratual da CAIXA de pagar pela contraprestação dos serviços, não venha a constituir requisito para que a contratada efetue o pagamento dos salários de seus empregados nas datas estipuladas em convenção coletiva;

- disponibilização do código de ética junto com os editais de licitação entregue aos interessados.

### 3.7 Consumidores e Clientes

#### Dimensão Social do Consumo

---

##### *Política de Comunicação Comercial*

Para manter-se informada quanto à qualidade dos serviços prestados e produtos disponibilizados, a CAIXA dispõe de vários canais para acolhimento de informações que dão suporte ao direcionamento e/ou redirecionamento estratégico da empresa, visando ao melhor desempenho econômico-financeiro, à satisfação de toda sua rede de relacionamento e atuação ajustada aos princípios de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e Desenvolvimento Sustentável (DS).

##### *Excelência do Atendimento*

A CAIXA atende aos seus clientes de acordo com normativo que prevê, entre outros, os seguintes princípios:

- as necessidades do cliente devem ser atendidas em sua plenitude, conforme conceito de qualidade de atendimento;
- a qualidade do atendimento é responsabilidade do empregado, que deve estar atualizado quanto aos produtos e serviços que a CAIXA oferece, bem como quanto à operacionalização e funcionalidade dos equipamentos e sistemas, garantindo correção nas informações prestadas ao cliente;
- toda demanda de atendimento deve ser concluída prioritariamente no mesmo

dia, de acordo com as necessidades do cliente;

- É terminantemente proibida a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços.

Esses princípios são reforçados pelo código de ética da CAIXA, disponível, para o público interno na *intranet* e para o público externo, no endereço <http://caixa.gov.br/acaixa/>.

Uma das ações prioritárias do Plano Estratégico é a de consolidar e implantar uma política de atendimento que alcance grau de excelência, com foco na necessidade do cliente.

#### *Canal de ouvidoria externa*

Canal de comunicação destinado ao Empresário Lotérico, Banco Central, PROCON, Governo Federal e outros que se vincularem aos negócios da CAIXA, para uso exclusivo ao encaminhamento de reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Os empregados podem usar esse canal e a Ouvidoria Interna.

Em 2005, a Ouvidoria externa recebeu 159 mil ocorrências registradas pelos cidadãos que utilizam os produtos e serviços da CAIXA, 31,1% a mais que no ano anterior.

As reclamações totalizaram 90,7% das ocorrências, seguidas dos elogios (4,5%), sugestões (3,4%), solicitações (0,8%) e denúncias (0,6%). Em relação a 2004, a quantidade de reclamações e sugestões cresceu, respectivamente, 35,3% e 11,5%. Por outro lado, o número de elogios diminuiu 1,2% e o de sugestões 11,5%.

Semelhante a 2004, a CAIXA não apareceu na lista de instituições financeiras mais reclamadas junto ao Banco Central do Brasil em 2005, completando dois anos consecutivos fora do mencionado *ranking*. Entre os bancos com mais de 1

milhão de clientes, a CAIXA foi aquele com a menor média proporcional de reclamações protocoladas no BACEN. Isso foi resultado do empenho da empresa em desenvolver suas atividades em harmonia com as exigências legais, além do esforço de cada empregado da rede de agências, que busca agir com tempestividade e qualidade no que diz respeito às respostas elaboradas em face dos questionamentos apresentados pela autarquia.

Uma conquista da CAIXA foi a redução de 36,4% no número de reclamações fundamentadas no PROCON de São Paulo.

Em razão dessa queda, a CAIXA ficou atrás de todos os grandes bancos, ocupando a 11ª posição entre as instituições financeiras reclamadas no citado órgão. Esse *ranking* é divulgado anualmente por ocasião do Dia Mundial do Consumidor e contém a relação de instituições contra as quais foram registradas queixas durante o ano anterior à sua publicação.

Para oferecer um atendimento eficiente e pontual aos cidadãos que reclamam dos produtos, serviços e atendimento prestado pela empresa, a Ouvidoria lançou, em maio de 2005, o Serviço CAIXA de Atendimento ao PROCON.

Reconhecida como uma das empresas pioneiras na implantação de um sistema de ouvidoria interna estruturado no Brasil, a CAIXA colocou esse serviço à disposição dos mais de 60 mil empregados em todo o país, obtendo uma média de 3.700 manifestações mensais neste último ano. Desde sua criação, há pouco mais de três anos, o canal tem sido aperfeiçoado e já demonstra ser um dos grandes acertos da administração.

É importante destacar a importância das manifestações registradas na Ouvidoria para alertar gestores sobre a necessidade de mudanças em produtos, serviços, rotinas ou procedimentos, além de correções de problemas que afetam diretamente os clientes. Exemplo disso foi a aprovação de dois votos no Conselho Diretor, no ano de 2005, autorizando a liberação de aproximadamente R\$ 1 milhão

para complementar recursos em empreendimentos imobiliários localizados no estado de São Paulo e financiados com recursos da CAIXA. Com base nas reclamações dos moradores no canal de Ouvidoria externa da CAIXA, foi possível identificar os problemas nos empreendimentos e promover a intermediação entre as áreas responsáveis para que as ações de correção fossem adotadas, medida que acabou beneficiando 304 famílias.

Ainda em 2005, foi criada a Associação Nacional de Ouvidores Públicos (ANOP), na qual a Ouvidora da CAIXA foi eleita vice-presidente. Entre outros objetivos, essa associação tem como função consolidar a Ouvidoria Pública como órgão de defesa dos direitos humanos e de mobilização social.

Outro passo importante para garantir a universalização dos serviços prestados pela Ouvidoria da CAIXA em todo o Brasil ocorreu em março de 2005, durante a Marcha dos Prefeitos. Nessa ocasião, foi realizada uma parceria entre prefeituras, correspondentes bancários e Ouvidoria, com a finalidade de divulgar o canal 0800 da central de atendimento da unidade, especialmente para aquelas comunidades mais afastadas, com menos acesso à informação. Também foi produzido um cartaz direcionado especialmente às prefeituras, para facilitar a fiscalização do cidadão sobre produtos e serviços administrados pela CAIXA, com destaque para o FGTS, PIS, Seguro Desemprego e Bolsa Família.

	2003	2004	2005	meta 2006
Total de atendimentos efetuados pela Ouvidoria Externa	114.784	121.293	159.021	190.000
Percentual de reclamações em relação ao total de atendimentos efetuados pela Ouvidoria Externa	88,8%	87,9%	90,7%	90%
Percentual de reclamações não atendidas pela Ouvidoria Externa	As ocorrências acolhidas no canal de Ouvidoria são respondidas pelas áreas competentes. Ainda que nem todos os pedidos sejam atendidos, todas as ocorrências recebem os devidos esclarecimentos.			

### 3.8 Comunidade

#### Ação Social

---

### *Envolvimento e Financiamento da Ação Social*

Por força do Decreto 99.509/90, de 05 de setembro de 1990, a CAIXA não faz doações de qualquer natureza, porém investe em ações de cunho social por meio de patrocínio.

Como empresa pública em consonância com as diretrizes do Governo Federal, atua em eventos ou ações que possuam aderência às suas atividades e que estejam vinculados aos seus objetivos estatutários.

Os projetos de patrocínio aprovados são priorizados de acordo com as seguintes políticas:

- Inclusão social: projetos de sustentabilidade, que favoreçam a inclusão social e apresentem contrapartidas sociais em concordância com a missão da CAIXA;
- Desenvolvimento humano: projetos que propiciem o desenvolvimento humano, a participação sociocultural e geração de emprego/renda; os que explicitem benefícios voltados para comunidades carentes ou público jovem;
- Reciprocidade negocial: projetos que apresentem afinidade com as estratégias negociais da CAIXA, priorizando-os de acordo com o grau de relevância e sintonia com focos de atuação;
- Valores nacionais: projetos que permitam a valorização, resgate e manutenção de riquezas culturais;
- Democratização: projetos que primam pela democratização na concorrência pelos recursos e que permitam a itinerância de grandes eventos patrocinados;
- Descentralização: projetos que promovam as diversas manifestações artísticas, culturais e de valorização da prática do esporte, em todo o território brasileiro;
- Transparência: projetos pautados em padrões de conformidade, qualidade, ética, relação custo/benefício e resultados efetivos para a sociedade.

As ações de patrocínios culturais são efetivadas por meio de investimento

financeiro da CAIXA ou com utilização dos benefícios das leis de incentivo a culturas municipais, estaduais e federal.

#### *Patrocínios Esportivos*

De janeiro a dezembro de 2005, a Confederação Brasileira de Atletismo (CBAt) contou com o patrocínio de R\$ 7 milhões, o que possibilitou a manutenção pela CBAt dos nove programas realizados em 2003 e 2004, voltados ao desenvolvimento de atletas, ex-atletas, técnicos e das Federações Estaduais, e instituiu o *ranking* CAIXA/CBAt de Corredores de Rua para o desenvolvimento e incentivo à prática esportiva do atletismo de rua.

A contratação contemplou nove eventos do calendário desportivo nacional, quatorze eventos internacionais com a participação das Seleções Brasileiras de Atletismo e o patrocínio exclusivo às seleções brasileiras CAIXA de atletismo.

A CAIXA renovou, também, o patrocínio ao Comitê Paraolímpico Brasileiro por meio do Fundo de Desenvolvimento de Loterias (FDL), no período de janeiro a dezembro de 2005, no valor de R\$ 3,5 milhões, possibilitando o desenvolvimento e execução do Programa Loterias CAIXA Atletas de Alto Nível, que consiste na concessão de bolsas a 12 atletas recordistas e do Circuito Loterias CAIXA Brasil Paraolímpico, pioneiro e único no país, que contou com seis etapas: Belo Horizonte, Recife, Rio de Janeiro, Fortaleza, Porto Alegre e São Paulo, nas modalidades em atletismo, natação e judô. O contrato previu o apoio à participação em 14 eventos internacionais nas modalidades atletismo, ciclismo, halterofilismo, hipismo, natação, tênis de mesa e tiro esportivo.

#### *Atuação sociocultural e em Marketing*

Em 2005, a CAIXA investiu R\$ 23,5 milhões no patrocínio de 635 eventos e

projetos culturais, incluindo os projetos de cunho sociocultural. Promoveu acesso gratuito da população à Cultura e à Arte, contribuindo para o fortalecimento das economias locais por meio da cultura e inclusão social.

Merecem destaque os seguintes eventos:

- Programa de revitalização do Patrimônio Histórico e Cultural;
- Programa CAIXA de Adoção de Entidades Culturais;
- Sempre um Papo;
- Festas Populares;
- Festivais de teatro e dança;
- Exposições e espetáculos nos Espaços Culturais da Caixa;
- Projetos Pedagógicos;
- Encontros Urbanos;
- Exposição Grande Teatro Tupi;
- Circo Fellini;
- Exposição de Gravuras do Acervo da CAIXA;
- Restauração do Acervo da CAIXA;
- Projeto Som da Cidade;
- Jogo de Cena;
- Exposição “Além do Muro”;
- Lançamento do Livro “O Negro em Preto e Branco”;
- Ciclo de Conferências – O Silêncio dos Intelectuais e Exposição Bamako;
- Doação de equipamentos para reduzir os índices de exclusão;
- Camarote das Artes.

Foram apoiados projetos como a Expo Abras 2005, XVII Fórum Nacional 2005, VIII Marcha a Brasília em Defesa dos Municípios, 26º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão (ABRAAP), Salão do Turismo – Roteiros do Brasil, Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP), ENCLA 2006 – Estratégia Nacional de Combate à Lavagem de Dinheiro e de Recuperação de Ativos, Conferência Foro Global sobre Investimentos Internacionais – “Investimento para o Desenvolvimento – Fazendo Acontecer”, VI Conferência das

Cidades e 77º Encontro Nacional da Indústria da Construção (ENIC).

A CAIXA recebeu, em 2005, os seguintes prêmios:

- Troféu Empresa-Cidadã, concedido pelo Instituto de Marketing com o apoio institucional da UNESCO, IPEA/Ministério do Planejamento, e CRA-DF. O prêmio está na 13ª edição e é concedido às empresas e órgãos públicos que implementam práticas sociais;
- Prêmio Interamericano de Responsabilidade Corporativa nas Américas 2005;
- Prêmio Ser Humano Oswaldo Checcia;
- Prêmio Responsabilidade Social. O prêmio foi entregue durante a cerimônia de abertura do CONARH - Congresso Nacional de Recursos Humanos – em São Paulo no dia 1º de agosto;
- Prêmio Nacional de Desburocratização Eletrônica Hélio Beltrão, instituído pelo sistema FIRJAN e FGV Projetos, tendo como base a relevância dos serviços disponibilizados para as empresas, os benefícios resultantes de sua implantação, seu estágio de desenvolvimento, o grau de inovação, criatividade, ineditismo e sua acessibilidade;
- Prêmio Destaque no *Marketing* 2005.
- Troféu Empresa Amiga da Pessoa Portadora de Necessidades Especiais.

O prêmio é uma promoção do governo do Estado do Piauí às empresas parceiras, que por meio de patrocínio, promovem a cidadania e valorização da pessoa portadora de deficiência.

#### *Projetos de Inclusão Digital da CAIXA*

A Caixa, que é membro efetivo do Comitê Técnico de Inclusão Digital do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão e do Comitê Executivo do Projeto Casa Brasil, definiu, por intermédio da Resolução do Conselho Diretor nº 1434/2005, política de doação de microcomputadores considerados inservíveis para uso em

sua rede corporativa, às entidades que apresentarem propostas para aplicação desses equipamentos em projetos de inclusão digital que fortaleçam o desenvolvimento social, particularmente, nas áreas de baixo IDH – Índice de Desenvolvimento Humano.

*MDIC – Ministério de Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior “Expansão da Rede de Telecentros de Informação e Negócios”.*

A Caixa dá especial atenção à parceria firmada com o Ministério de Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior para a expansão dos Telecentros de Informação e Negócios que visa ao fortalecimento dos micros e pequenos empreendedores com dificuldades de acesso às tecnologias da informação e comunicação, principalmente nas regiões mais remotas do país. Nesta mesma parceria, foram contemplados os Comandos Militares de todas as regiões do Brasil com a implantação de telecentros para atendimento aos recrutas que, ao deixarem o serviço militar, terão melhores condições para colocação no mercado de trabalho.

Na parceria com o MDIC, a CAIXA já contribuiu com a implementação de mais de 600 Telecentros de Informação e Negócios ao destinar cerca de 7 mil microcomputadores a inúmeras entidades habilitadas em processo licitatório.

#### *Outros Projetos Apoiados Pela Caixa*

Além da parceria para “Expansão da Rede de Telecentros de Informação e Negócios”, do MDIC, a CAIXA participa de centenas de outros projetos de inclusão digital, viabilizando a disseminação de telecentros em parceria com inúmeras outras entidades não governamentais, além de Prefeituras e Governos Estaduais.

Em 2006, além da doação dos microcomputadores acordada com o MDIC, para as entidades já habilitadas no processo licitatório do fim 2005, o que representa a doação de mais 7.140 microcomputadores para a implementação de 714 novos

Telecentros de Informação e Negócios. A CAIXA implementará compromissos já agendados com outros órgãos do Governo e entidades sem fins lucrativos. Fomentará, também, as ações do MEC no âmbito do Fórum das Estatais para o Programa de Fortalecimento Institucional das Secretarias Municipais de Educação do Semi-árido, que atenderá a 136 municípios, Programa de Implantação de Centros de Leitura Multimídia, Programa de Desenvolvimento da Educação Infantil e o Programa Escola Aberta que a princípio atenderá 500 escolas em inúmeros municípios das Regiões Sul, Sudeste e Nordeste.

Em todo o Brasil já foram doados mais de 22 mil microcomputadores.

UF	Quantidade
Acre	150
Alagoas	457
Amapá	20
Amazonas	80
Bahia	694
Brasília	931
Ceará	520
Espírito Santo	1528
Goiás	915
Maranhão	110
Mato Grosso	356
Mato Grosso do Sul	484
Minas Gerais	2777
Paraná	2166
Paraíba	558
Pará	85
Pernambuco	1089
Piauí	775
Rio de Janeiro	695
Rio Grande do Norte	231
Rio Grande do Sul	2694
Rondônia	113
Roraima	16
Santa Catarina	1656
Sergipe	343
São Paulo	2963

Tocantins	126
<b>Brasil</b>	<b>22532</b>

### *Projeto Artesanato Brasil com Design*

Desenvolvido e lançado, em 2003, pela CAIXA, o projeto objetiva apoiar e valorizar o artesanato e o design brasileiro, promovendo o empreendedorismo e tornando-o importante via de sustentabilidade das comunidades artesãs.

O programa possibilita o reconhecimento do trabalho artesão brasileiro em âmbito nacional e a valorização da cultura brasileira, no exterior, por meio da divulgação.

Atualmente, na sua terceira edição, o projeto recebeu o Prêmio Destaque no Marketing da ABMN - Associação Brasileira de Marketing & Negócios, em 2005 e conta com outras premiações na categoria “Geração de Renda” do 3º Marketing *Best* de Responsabilidade Social de São Paulo, no *Top Social* do Rio de Janeiro - categoria “Terceiro Setor” e o destaque conferido pelo Guia Exame da Boa Cidadania Corporativa.

Ao adquirir brindes exclusivos dos artesãos para distribuição a parceiros e clientes, a CAIXA proporciona através do programa a geração de renda e fomenta a atividade econômica local, alinhando-se como parceira do governo nas suas políticas públicas. Já foram visitados 24 estados, com 66 comunidades, associações ou grupos de artesãos selecionados.

Foram beneficiados 883 artesãos, realizadas 245 oficinas, além de consultorias, palestras e treinamentos.

Em 2005, a CAIXA investiu no projeto mais R\$ 1,2 milhão para a formação da coleção de 4.000 peças de artesanato, sendo pesquisadas 38 comunidades em 12 estados, 15 associações/grupos selecionados e realizadas 72 oficinas, consultorias, palestras e treinamentos para um total de 383 artesãos.

**PROJETOS ARTE-EDUCAÇÃO NOS ESPAÇOS DA CAIXA CULTURAL**

*Projeto Criança Arteira - DF*

De exclusividade da CAIXA – incrementado com recursos próprios - o projeto consiste na realização, no “CAIXA Cultural”, em Brasília, de oficinas infanto-juvenis de artes, música e teatro, monitorias para as exposições, transporte e lanches para alunos da rede pública de ensino e instituições carentes, preferencialmente. Por meio dessas atividades o projeto promove a inclusão sociocultural de crianças e adolescentes e oferece complemento às atividades curriculares, permitindo o desenvolvimento da criatividade, da cultura e da cidadania.

Em 2005, a CAIXA investiu no projeto R\$ 250 mil, proporcionando a participação de 13.020 pessoas em 373 oficinas destinadas a creches e instituições carentes, portadores de necessidades especiais, idosos vinculados a entidades assistenciais e alunos de escolas públicas e particulares.

A meta para 2006 é a abrangência do projeto para a CAIXA Cultural – espaços da CAIXA para realização de eventos socioculturais - em Curitiba, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

*Projeto Convênio Cultural - RJ*

Realizado no Rio de Janeiro, por meio de oficinas, com transporte escola/CAIXA Cultural/escola, visita monitorada e oficina de arte, referente à técnica utilizada pelos artistas em exposições e sessões gratuitas, durante a semana, para os espetáculos em pauta, como contrapartida do patrocínio.

Foram realizadas 146 oficinas para um público de 10.354 pessoas, contemplando alunos de escolas públicas e particulares, de projetos sociais e de outras instituições.

*Arte Bem Eficiente e Museu, Escola e Família - SP*

Realizado em São Paulo, atende a escolas da rede pública, com realizações de oficinas e visitas monitoradas de estudantes, pessoas carentes e portadoras de necessidades especiais. Foram realizadas, aproximadamente, 70 oficinas para um

público de 8 mil pessoas.

*Expresso Cultural Caixa - BA*

Realizado em Salvador, beneficiou, com a realização de 10 oficinas, aproximadamente 6.973 pessoas de 151 instituições, contemplando estudantes de escolas de bairros carentes, moradores de comunidades de bairros da periferia de Salvador, instituições de caráter social ou filantrópico.

A CAIXA não patrocina:

- eventos e assemelhados que possam representar risco mercadológico, financeiro/negocial ou institucional;
- empregados e associações de empregados da CAIXA, da ativa ou aposentados, por força de orientação do Ministério da Fazenda;
- eventos que agridam o ecossistema;
- entidades político-partidárias;
- eventos de cunho unicamente religioso;
- promoções que vinculem a marca CAIXA a sorteios;
- pessoas físicas, exceto nos casos de patrocínio esportivo ou de cunho cultural sob os auspícios das leis de incentivo; proponentes positivados no Cadastro de Inadimplência (CADIN).

### 3.9 Governo e Sociedade

#### Transparência Política

---

#### Contribuições para campanhas políticas

Por força do Decreto 99.509/90, de 05 de setembro de 1990, a CAIXA não faz doações de qualquer natureza a entidades político-partidárias.

#### Práticas anticorrupção e propina

Normativamente, a CAIXA adota como conceito de atividade de Prevenção à Lavagem de Dinheiro um conjunto de ações, processos e sistemas capazes de detectar, analisar e comunicar ocorrências suspeitas, bem como de prevenir novos

casos.

É representada formalmente perante o BACEN e o COAF por um Vice-Presidente indicado pelo Presidente e com a aprovação do Conselho Diretor. O Vice-Presidente indicado é responsável pela implementação e monitoramento do cumprimento da legislação pertinente, inclusive pela comunicação das ocorrências consideradas suspeitas.

A qualificação dos empregados para o adequado monitoramento das movimentações financeiras realizadas na CAIXA, bem como para a detecção de situações suspeitas, é realizada por meio de treinamento, disponibilizado na *Intranet*, no portal da Universidade Corporativa CAIXA.

É obrigatória a realização constante de treinamentos sobre o assunto por todos os empregados, objetivando capacitá-los para identificar eventuais ações que caracterizem lavagem de dinheiro e atuar no sentido de impedir qualquer utilização da Instituição em operações financeiras com recursos de origem ilegal. É expressamente proibido que empregados da CAIXA, no exercício de suas atribuições recebam remuneração, presentes, comissões, favores ou vantagens de qualquer espécie.

## Liderança e Influência Social

---

### Parcerias para o desenvolvimento dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

#### *Movimento Nacional pela Cidadania e Solidariedade*

A CAIXA é parceira do Movimento Nacional pela Cidadania e Solidariedade, criado em 2004, que tem como objetivo conscientizar e mobilizar a sociedade e o governo para o alcance, até 2015, dos 08 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), estabelecido em 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU) com 191 países, inclusive o Brasil.

### *Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida (COEP)*

O Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida - COEP foi criado em 1993, resultado do intenso movimento de mobilização da sociedade civil, liderado pelo sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, frente ao quadro inaceitável de pobreza instalado no país.

O COEP tem o objetivo de mobilizar, articular e incentivar ações de suas Entidades Associadas, entidades públicas ou da iniciativa privada, no sentido de promover e desenvolver programas e projetos para o Combate à Fome e à Miséria e de segurança alimentar.

A CAIXA é associada do COEP desde a sua fundação, 1993, quando integrou o grupo de 30 entidades públicas, então , sob a coordenação do sociólogo Herbert de Sousa, constituiu o COEP Nacional.

A partir de 1995, com a criação do primeiro COEP nas capitais dos estados, a CAIXA passou a participar também no âmbito estadual e ocupou as Secretarias Executivas e Presidência do Conselho nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Espírito Santo.

Atualmente, a CAIXA ocupa a Presidência do Conselho Deliberativo e Secretarias Executivas nos seguintes estados: Pernambuco, Alagoas, Tocantins e Maranhão. No Maranhão, Bahia e Espírito Santo, ocupa a Secretaria Adjunta. Hoje o COEP está presente em todos os 27 estados e em todos eles a CAIXA participa ativamente.

### *Rede de Tecnologia Social*

A Rede de Tecnologia Social (RTS) reúne, organiza, articula e integra um conjunto de instituições com o propósito de promover o desenvolvimento sustentável mediante a difusão e a reaplicação em escala de tecnologias sociais, que compreende produtos, técnicas ou metodologias reaplicáveis, desenvolvidas na

interação com a comunidade representando efetivas soluções de transformação social. A CAIXA integra o Comitê Coordenador da Rede de Tecnologia Social.

*Comitê Interministerial de Inclusão Social de Catadores de Lixo*

A CAIXA integra o Comitê Interministerial da Inclusão Social de Catadores de Lixo, criado em setembro/2003, com a finalidade de:

- implementar o Projeto Interministerial Lixo e Cidadania: Combate à Fome Associado à Inclusão de Catadores e à Erradicação de Lixões, visando garantir condições dignas de vida e trabalho à população catadora de lixo e apoiar a gestão e destinação adequada de resíduos sólidos nos Municípios;
- articular as políticas setoriais e acompanhar a implementação dos programas voltados à população catadora de lixo;
- definir mecanismos de monitoramento e avaliação da implantação das ações articuladas que deverão atuar de forma integrada nas localidades.

*Fórum Lixo e Cidadania*

A CAIXA participa do Fórum Lixo e Cidadania, que tem como objetivo retirar crianças do trabalho do lixo, eliminação e recuperação ambiental dos lixões e a melhoria das condições de trabalho dos catadores.

*Projeto Casa Brasil*

O Projeto Casa Brasil é uma iniciativa do Governo Federal que reúne esforços de diversos ministérios, órgãos públicos, bancos e empresas estatais, entre elas a CAIXA, para levar inclusão digital, cidadania, cultura e lazer às comunidades de baixa renda.

O objetivo é criar um equipamento público com diversos módulos em que se realizam atividades em torno dos temas "Inclusão Digital e Sociedade da Informação". Nesse espaço, as pessoas podem fazer uso intensivo das tecnologias da informação e da comunicação. Isso irá capacitar os segmentos excluídos da população para a inserção crítica na Sociedade do Conhecimento, buscando superar e romper a cadeia de reprodução da pobreza.

#### *Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo*

A CAIXA aderiu ao Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, lançado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e pelo Instituto Ethos. Assim como a CAIXA, as empresas que aderirem ao pacto comprometem-se em adotar medidas para combater o trabalho escravo como restrições comerciais e financeiras a quem mantiver condições de trabalho caracterizadas como escravidão; regularização das relações trabalhistas nas cadeias produtivas; apoio a ações de informação aos trabalhadores mais vulneráveis ao aliciamento; treinamento e aperfeiçoamento das iniciativas adotadas e avaliação da aplicação das medidas em um ano.

#### *Instituto ETHOS e UNIETHOS*

A CAIXA é filiada ao Instituto Ethos, entidade que representa o Pacto Global no Brasil e grande organizadora do movimento para atingir os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio que ensejam a Responsabilidade Social Empresarial no país.

Patrocina o Uniethos – Fundação para a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável. A parceria possibilita à CAIXA promover e transformar a sua cultura organizacional por meio da incorporação de princípios e práticas de Desenvolvimento Sustentável e de Responsabilidade Social.

#### *IV Fórum Global de Combate à Corrupção*

A CAIXA participou de diversos eventos sobre Ouvidoria, responsabilidade e inclusão social e gestão participativa, entre outros. Desses eventos, destaca-se a presença da CAIXA, por intermédio da Ouvidoria, no IV Fórum Global de Combate à Corrupção, coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado de 7 a 10 de junho de 2005, em Brasília. No evento, a Ouvidora da Caixa, na qualidade de relatora e mediadora, compôs a mesa do painel “Ouvidoria e Ombudsman”, que reuniu os ouvidores de Paris, Peru e Guatemala, além da Ouvidora-Geral da União que a presidiu.

*Patrocínio à Reunião Plenária Anual – COAF*

A CAIXA patrocinou a Reunião Plenária Anual, organizada pelo Conselho de controle de Atividades Financeiras (COAF), sobre tipologias do Grupo de Ação Financeira sobre a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (GAFI) e do Grupo de Ação Financeira da América do Sul sobre a Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (GAFISUD), ocasião em que foram compartilhadas experiências entre as instituições mobilizadas no combate a tais práticas criminosas.

## Participação em Projetos Sociais Governamentais

*Projeto CAIXA Fome Zero*

Primeira instituição certificada pelo Governo Federal como parceira do Programa Fome Zero, a CAIXA, desde fevereiro de 2003, destina 50% da taxa de administração do Fundo de Investimento Financeiro, CAIXA FI Fome Zero Curto Prazo, ao Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza, gerido pelo Ministério de Desenvolvimento Social (MDS).

Por meio do Projeto são efetivadas práticas sociais destinadas às famílias de baixa renda, em especial aos beneficiários do Programa Bolsa Família, contemplando o apoio financeiro, mobilização e promoção de parcerias, entre outras.

Em 2005, a CAIXA repassou R\$ 615,8 mil para o Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza, dos quais 56% foram arrecadados por meio de comercialização do Fundo CAIXA FI Fome Zero, conforme apresentado a seguir:

<b>Origem</b>	<b>Valor</b>
Fundo CAIXA Fome Zero (doação 50% da taxa de administração)	346,9
Doação de Pessoas físicas e jurídicas na Conta Fome Zero	268,9
<b>Total</b>	<b>615,8</b>

Para mobilizar seus diversos públicos e estimular as doações financeiras em favor do Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza, a CAIXA divulga mensagens de

incentivo em seus terminais eletrônicos instalados nas agências e nas unidades lotéricas.

A CAIXA, também, empreende campanha para arrecadação de alimentos para entidades sociais cadastradas no Programa Fome Zero, como auxílio aos municípios atingidos por calamidades, famílias acampadas, comunidades indígenas e entidades assistenciais reconhecidas pelas Prefeituras. Em 2005, essas campanhas, nas diversas agências, resultaram na arrecadação de 55 toneladas de alimentos.

#### *Gratuidade na Emissão de CPF para Mulheres*

A exemplo do ano anterior, a CAIXA, em 2005, promoveu ação social de emissão gratuita de CPF para 315 mil mulheres em todo o País, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, possibilitando o acesso às políticas públicas do Governo Federal no âmbito do Programa Fome Zero, como o Bolsa Família e o Programa Nacional de Fortalecimento da agricultura Familiar (PRONAF), inclusão bancária, microcrédito, entre outras.

#### *Parceria CAIXA x CONANDA*

Desde 2004, a CAIXA é parceira da Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA). Visando a envidar esforço coletivo e de alcance nacional para busca e localização de crianças e adolescentes desaparecidos, promoveu a campanha “Com sua ajuda esta saudade pode ter fim”. Nesse sentido, distribuiu cartazes e folders com fotos de desaparecidos, divulgou nos terminais eletrônicos de um número 0800 e do site da RedeSap. Divulgou também no 1º Encontro Rede Nacional de Identificação e Localização de Crianças e Adolescentes Desaparecidos.

#### *Campanha para o Idoso*

Em 2005, foi realizada a primeira edição da Campanha do Idoso para arrecadação de material de higiene pessoal e de limpeza para os asilos públicos. A campanha

beneficiou 700 pessoas da terceira idade de seis instituições do Distrito Federal e contou com a mobilização dos empregados da CAIXA e com as parcerias do Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida (COEP/DF), Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE), CAIXA Seguros e ONG – Moradia e Cidadania.

#### *Objetivos de Desenvolvimento do Milênio*

Para incentivar o debate e a troca de experiências da sociedade em relação aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), a CAIXA promove anualmente o Seminário “CAIXA Nós Podemos”. Durante o evento de 2005, foi realizada uma exposição de Economia Solidária, divulgando o trabalho social realizado por 36 entidades sociais para a melhoria das condições de vida de comunidades carentes do Distrito Federal.

A programação incluiu a realização de oficinas de artesanato, ministrados por empregados voluntários da CAIXA, com o objetivo de sensibilizar os empregados e a sociedade para a importância do tema. A CAIXA foi uma das patrocinadoras do Prêmio ODM Brasil 2005, iniciativa da Presidência da República, estimulando prefeituras, empresas públicas e privadas para a consecução dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio..

A CAIXA, em parceria com a Caixa Seguros e FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal confeccionou e distribuiu cartazes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio a todos os estados, que foram fixados em agências, casas lotéricas e correspondentes bancários.

#### *Comunidades Quilombolas*

Signatária do Protocolo de Intenções com a Secretaria Especial de Políticas para Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República (SEPIR), a CAIXA apoiou e patrocinou, em 2005, diversos eventos relacionados aos Quilombolas, atualmente, 2.228 em todo o país, com o objetivo de promover a inclusão social

dessas comunidades. Entre os eventos destacam-se:

- Seminário Quilombos Urbanos: Políticas Públicas de Inclusão Social em Territórios Negros das Cidades Brasileiras;
- I Seminário de Políticas Públicas para as Comunidades de Terreiros;
- Seminário de Desenvolvimento Local e Inclusão Social em Territórios Quilombolas.

É meta para 2006 o desenvolvimento de programas específicos para esse público.

#### *Banco para Todos*

Integrante do Plano Plurianual 2004-2007, sob a gestão do Ministério da Fazenda e coordenado pela CAIXA, o programa Banco para Todos articula as ações de bancarização e microcrédito dos bancos públicos federais (CAIXA, Banco do Brasil – e Banco Popular do Brasil -, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES, Banco do Nordeste - BNB e Banco da Amazônia - BASA), com o objetivo de ampliar a divulgação e as parcerias por todo o país.

Em 2005, foram realizados cinco eventos regionais, com o objetivo de abrir um canal no qual os participantes dos eventos (microempreendedores, prefeituras, estados, instituições de microcrédito) possam conhecer os produtos e serviços oferecidos pelos bancos públicos federais voltados para a inclusão bancária e a oferta de crédito para a população de baixa renda e microempreendedores: Recife (PE), em 4 de julho; Fortaleza (CE), em 12 de agosto; Belém (PA), com transmissão por videoconferência para toda a Região Norte, em 16 de setembro; Campo Grande (MS), em 21 de outubro; e Blumenau (SC), no dia 25 de novembro passado.

No dia 6 de dezembro, aconteceu, na sede do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), no Rio de Janeiro (RJ), “Encontro Nacional BANCO PARA TODOS: O desafio do Microcrédito Produtivo Orientado”, onde os bancos apresentaram os resultados de suas ações em 2005. Também foi promovido debate com governos municipais, estaduais e federal e as entidades do

Terceiro Setor para buscar ampliar a atuação no microcrédito já em 2006, bem como fortalecer as Instituições de Microfinanças definidas por meio da Lei nº. 11.110/2005.

*Sistema de Informações Socioeconômicas dos Municípios Brasileiros (SIMBRASIL)*

Trata-se de uma coletânea de informações fiscais, econômicas, demográficas, educacionais, urbanas, sociais e sanitárias, que tem como objetivo contribuir para que as comunidades possam identificar, avaliar e diagnosticar suas principais necessidades e planejar soluções para atendê-las.

A CAIXA disponibiliza essa ferramenta para apoio à gestão municipal que permite, pelo conjunto de indicadores, a tomada de decisão mais adequada à realidade dos municípios. O sistema apresenta compilação de informações, dispostas em um único ambiente, permitindo o acesso de forma simples, rápida e direta e possibilita o conhecimento mais efetivo da evolução da situação municipal nos aspectos fiscais, econômicos, sociais e urbanos.

*Programa de Voluntariado*

O programa tem por finalidade contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira, por meio da participação voluntária dos dirigentes e empregados da CAIXA, como parte de sua Responsabilidade Social, mobilizados de forma estruturada para ações de voluntariado e cidadania, com foco na solidariedade e inclusão social.

A atuação em projetos sociais são relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, focando naqueles que resultam em geração de trabalho e renda em todos os estados brasileiros, contribuindo para erradicação da extrema pobreza; garantia da sustentabilidade ambiental e estabelecimento de parceria mundial para o desenvolvimento.

No dia 5 de dezembro de 2005, Dia Internacional do Voluntário, a CAIXA lançou a campanha de final de ano intitulada “Transforme esse Natal você também”.

Na ocasião, foi apresentado e distribuído o livro do Sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, “Um Abraço Betinho”, patrocinado pela CAIXA, compromisso assumido no I Seminário CAIXA: Nós Podemos.

A campanha foi lançada na Matriz da CAIXA e em todos os Escritórios de Negócios e Agências, nos estados, beneficiando, aproximadamente, três mil famílias com doação de alimentos, roupas e brinquedos. Foi especialmente voltada para a importância dos trabalhadores em materiais recicláveis, que prestam relevante serviço à sociedade.

## 4) BALANÇO SOCIAL – TABELA IBASE

### Balanço Social Anual / 2005



Empresa:

1 - Base de Cálculo		2005 Valor (Mil reais)			2004 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)		34.231.733			27.353.377		
Resultado operacional (RO)		3.081.419			1.794.819		
Folha de pagamento bruta (FPB)		5.584.780			4.739.574		
2 - Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		342.503	6,13%	1,00%	300.658	6,34%	1,10%
Encargos sociais compulsórios		970.089	17,37%	2,83%	847.560	17,88%	3,10%
Previdência privada		159.088	2,85%	0,46%	115.209	2,43%	0,42%
Saúde		218.486	3,91%	0,64%	200.248	4,23%	0,73%
Segurança e saúde no trabalho		4.230	0,08%	0,01%	5.334	0,11%	0,02%
Educação		15.710	0,28%	0,05%	22.359	0,47%	0,08%
Cultura		11.298	0,20%	0,03%	7.165	0,15%	0,03%
Capacitação e desenvolvimento profissional		22.582	0,40%	0,07%	18.877	0,40%	0,07%
Creches ou auxílio-creche		25.892	0,46%	0,08%	24.845	0,52%	0,09%
Participação nos lucros ou resultados		216.576	3,88%	0,63%	187.634	3,96%	0,69%
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>		<b>1.986.454</b>	<b>35,57%</b>	<b>5,80%</b>	<b>1.729.889</b>	<b>36,50%</b>	<b>6,32%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação Patrocínio + Adolescente Aprendiz		89.426	2,90%	0,26%	521	0,03%	0,00%
Cultura		23.000	0,75%	0,07%	17.593	0,98%	0,06%
Saúde e saneamento		814	0,03%	0,00%	1.978	0,11%	0,01%
Esporte		24.800	0,80%	0,07%	8.700	0,48%	0,03%
Combate à fome e segurança alimentar		2.771	0,09%	0,01%	3.582	0,20%	0,01%
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>		<b>140.811</b>	<b>4,57%</b>	<b>0,41%</b>	<b>32.374</b>	<b>1,80%</b>	<b>0,12%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)		1.704.324	55,31%	4,98%	1.083.044	60,34%	3,96%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>		<b>1.845.135</b>	<b>59,88%</b>	<b>5,39%</b>	<b>1.115.418</b>	<b>62,15%</b>	<b>4,08%</b>
4 - Indicadores Ambientais		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa		751	0,02%	0,00%	462	0,03%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		400	0,01%	0,00%	2.863	0,16%	0,01%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>		<b>1.151</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3.325</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,01%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional		2005			2004		
Nº de empregados(as) ao final do período		68.257			59.927		
Nº de admissões durante o período		10.095			4.050		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		16.951			24.180		
Nº de estagiários(as)		11.878			9.766		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		22.486			17.724		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		31.972			28.328		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		39,09%			38,80%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		10.598			8.509		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		11,86%			12,00%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais		420			322		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2005			Metas 2006		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		18,16			18,16		
Número total de acidentes de trabalho		80 (2)			80		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) - Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) - Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)		<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentivar e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:		<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:		<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela		<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não serão considerados	<input checked="" type="checkbox"/> serão sugeridos	<input type="checkbox"/> serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:		<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apóia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input type="checkbox"/> apoiará	<input checked="" type="checkbox"/> organizar e incentivar
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):		na empresa 144.272	no Procon Item 7 (1)	na Justiça 30.294 (3)	na empresa 175.000	no Procon Item 7 (1)	na Justiça 27.265
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		na empresa 100,00%	no Procon Item 7 (1)	na Justiça 17,92%	na empresa 100,00%	no Procon Item 7 (1)	na Justiça 10,00%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		<b>Em 2005: R\$ 10.042.425</b>			<b>Em 2004: R\$ 7.605.734</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		24,13% governo	50,61% colaboradores(as)	7,34% acionistas	4,62% terceiros	13,30% retido	
<b>7 - Outras Informações</b>							

(1) A CAIXA lançou em 05/05 o serviço de atendimento ao PROCON 0800, linha exclusiva para funcionários do órgão e que inicialmente está atendendo os estados de BH. e SP. - Todas as ocorrências recebidas são respondidas, mesmo que não tenham seu pleito atendido, o cidadão recebe uma informação. (2) O número de acidentes de trabalho informados foram apenas os ocorridos no ano de 2005. (3) Em 2004 foram informadas todas as ações existentes até aquele momento, em 2005 apenas as ações impetradas no ano.

## INICIATIVAS DE INTERESSE DA SOCIEDADE (PROJETOS SOCIAIS)

### Iniciativas sociais resultantes da parceria CAIXA e ONG Moradia e Cidadania

A CAIXA possui uma rede física de atendimento composta por 17.783 unidades, 101.744 colaboradores, entre empregados concursados, estagiários, prestadores de serviço e adolescentes aprendizes. Os seus Escritórios de Negócios são responsáveis pela gestão regional dos negócios da CAIXA e da Rede de Pontos-de-Venda, no âmbito da região em que operam, sob a coordenação da estrutura central.

Nos diversos estados, os Escritórios de Negócios formam parceria com as ONGs locais para implementar ações sociais. Assim, os resultados obtidos contribuem para o resultado total da ONG – Moradia e Cidadania.

#### Escritório de Negócios Cuiabá/MT

Projeto/Iniciativas/Ações	Recursos destinados	População beneficiada	Comunidade Atendida
Projeto Núcleo Produtivo de Mulheres do Bairro Jardim Vitória – objetivo de implantar uma cooperativa de associação para geração de emprego e renda, por meio da capacitação em bordado, pedraria, corte e costura e pintura e, ainda capacitação em gestão de cooperativismo, pequenos negócios, marketing etc. / parceria Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida (COEP)	A Moradia e Cidadania investiu mais de R\$ 3 mil e a CAIXA Seguros, mais de R\$ 2 mil.	30 mulheres	Bairro Jardim Vitória
Educação digital / Instalação de telecentros	Mais de R\$ 23 mil pela Moradia e Cidadania e mais de R\$ 2.333 mil e 60 microcomputadores pela CAIXA.	Estudantes, desempregados, crianças, jovens e adultos.	Bairro Alameda em Várzea Grande; Poconé/MT; Bairro Porto em Cuiabá; Várzea Grande; Associação Matogrossense dos Economistas Aposentados Cáceres/MT; Bairro Jardim Glória I em Várzea Grande; Bairro Bandeirantes.

## Escritório de Negócios Fortaleza Sul/CE

Projeto/Iniciativas/Ações	Recursos destinados	População beneficiada	Comunidade Atendida
Campanha “Transforme esse Natal Você também”	4.868 kg de alimentos, 936 unidades de roupas e sapatos, 57 brinquedos e 5.000 itens de material de higiene.	280 famílias	Catadores de materiais recicláveis da comunidade do Parque Santa Rosa, Serrinha, Jangurussu, Genibaú e Bom Sucesso.
Ilhas Digitais da Secretaria da Ouvidoria Geral do Meio Ambiente (SOMA) – Governo do Estado do Ceará	10 computadores	700 pessoas	Maraponga
Inclusão Digital do Conselho Comunitário do Conjunto São Francisco	06 computadores	60 pessoas/mês	Titanzinho e Serviluz
Inclusão Digital da Associação das Irmãs Missionária Capuchinhas	06 computadores	50 pessoas/mês	Messejana e Serviluz
Inclusão Digital da Associação Comunitária Vilamar	06 computadores	37 pessoas/mês	Titanzinho e Serviluz
Inclusão Digital da Sociedade de Apoio e Defesa da Vida (SOAVIDA)	10 computadores	88 pessoas/mês	Aerolândia, Lagamar e Canindezinho.

Em caráter institucional, foram doados 10 microcomputadores para capacitação dos funcionários do hospital local, visando à melhoria de atendimento em termos de tempo e qualidade, beneficiando a população da região metropolitana do Ceará, com serviços informatizados.

## Escritório de Negócios Vitória/Vila Velha/ES

Projeto/Iniciativas/Ações	Recursos destinados	População beneficiada	Comunidade Atendida
II Conferência Estadual das Cidades	R\$ 8.200,00	700 pessoas	Delegados eleitos pelos Municípios
Projeto Bem Nutrir da Associação de Artesãos Ateliê de Idéias	R\$ 1.749,00	10 famílias	Morro São Benedito
Projeto Inclusão Social	R\$ 2.364,00	Portadores do vírus HIV do Grupo de Apoio aos Doentes de AIDS Solidários pela Vida-	Cachoeiro de Itapemirim
XVIII Convenção dos Contabilistas do ES	R\$ 5.000,00	400 contabilistas e estudantes de contabilidade	-
I Fórum de Relações Comerciais Internacionais em Vitória	R\$ 9.200,00	-	Empresários, gestores públicos, executivos, professores e estudantes.
Programa Inclusão Digital	800 computadores	-	Prefeituras dos Municípios do Espírito Santo e outras instituições
101º ENCOMX e IV Fórum de Comércio Exterior	R\$ 3.000,00	-	Micro, pequeno e médio empresário do

			arranjo produtivo do Espírito Santo
6ª Etapa do Campeonato Brasileiro de Motocross – Cachoeiro do Itapemirim	R\$ 7.000,00	-	Espírito Santo e municípios vizinhos
27ª Festa da Polenta	R\$ 2.500,00	-	Venda Nova
Campanha Transforme esse Natal Você Também	511 Kg de alimentos, 462 peças de vestuário, 39 pares de calçados e 362 brinquedos	58 famílias	Catadores de Materiais Recicláveis de Nova Rosa da Penha II em Cariacica
Assinatura de Termo de Parceria com o Projeto CUIDAR – o projeto dará suporte a 8 agências de desenvolvimento	Abertura de 8 contas	11 comunidades de baixa renda	Bairros carentes de Cariacica
ENCLA – Estratégia Nacional de Combate à Lavagem de Dinheiro	R\$ 60.000,00	-	Órgãos federais e estaduais
6º Seminário Profissionais da Saúde do Espírito Santo	R\$ 4.000,00	1.500 pessoas	Professores e estudantes de enfermagem do Espírito Santo
7º Rodeio de Ibirajú	R\$ 10.000,00	150.000 pessoas	-
Anuário Multicidades – A Revista das Finanças dos Municípios Brasileiros	R\$ 300.000,00	-	População Capixaba
EXPO Linhares 2005	R\$ 20.000,00	-	Município de Linhares
EXPOTUR – Feira de Negócios e Roteiros Turísticos do Espírito Santo	R\$ 9.000,00	-	População Capixaba
Feira de Negócios da Pequena Empresa – FENEP CALATINA 2005	R\$ 15.000,00	Micro, pequenos e médios empreendedores	População Capixaba
Fórum do Arranjo Produtivo da Indústria do Vestuário	R\$ 7.000,00	Empresas da indústria do vestuário	-
I Seminário em Educação a Distância	R\$ 6.000,00	Professores da Rede Pública	-
IV Encontro Nacional dos Programas da Qualidade da Construção	R\$ 10.000,00	-	Espírito Santo
Prêmio Destaque ADEMI	R\$ 15.000,00	-	Espírito Santo
Projeto Uma História para Contar – permite ao leitor capixaba conhecer questões importantes da história do país e do Estado	R\$ 4.500,00	-	População Capixaba
Seminário Adensamento Técnico da Cadeia Produtiva de Recicláveis	R\$ 3.000,00	-	Grande Vitória (Vila Velha, Serra e Cariacica)
Seminário “Os Caminhos Para Acesso ao Crédito”	R\$ 2.058,00	Prefeituras do Espírito Santo	Espírito Santo
V Encontro dos Grupos PET da Região Sudeste	R\$ 2.047,00	Alunos universitários	Vitória e o Estado do Espírito Santo
VI Mostra de Habilidades Artísticas, Culturais e Culinárias dos Servidores da UFES	R\$ 1.050,00	Alunos universitários	População Capixaba
VI Seminário Estadual sobre Saneamento e Meio Ambiente	R\$ 2.500,00	-	População Capixaba
VI Simpósio Capixaba de Engenharia Avaliações e Perícias	R\$ 5.000,00	Profissionais de Engenharia, Arquitetura e Agronomia	Espírito Santo
12º Encontro de Mecânicos e Proprietários de Oficinas	R\$ 6.000,00	Mecânicos e Proprietários de Oficinas	Espírito Santo
20ª Feira Internacional Mármore e Granito	R\$ 19.862,00	-	Espírito Santo
Feira Agroindustrial e Concurso Leiteiro	R\$ 3.000,00	5.000 pessoas	Dores do Rio/ES
Congresso Internacional / II Simpósio Brasileiro de Rochas Ornamentais	R\$ 2.400,00	600 pessoas	Espírito Santo
Os Passos de Anchieta – Roteiro turístico de destaque nacional	R\$ 5.000,00	3.000 pessoas	Espírito Santo
Projeto Pró-venda Nova – INOEX 2005 – destaque no CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local	R\$ 13.800,00	-	Venda Nova/ES
Quintas Municipais	R\$ 12.300,00	Prefeitos	Região Sul do Espírito Santo

VI Seminário de Administração FABAVI	R\$ 8.000,00	Estudantes de Administração	Vitória/ES
--------------------------------------	--------------	-----------------------------	------------

### Escritório de Negócios Campo Grande/MS

Projeto/Iniciativa/Ação	Recursos destinados	População beneficiada	Comunidade Atendida
Trote Solidário – criação da biblioteca Irene Junqueira de Menezes	688 livros (didáticos, literários, infantis, dicionários) e 250 revistas.	-	Bairro Moreninhas/Campo Grande-MS
Educação Digital	30 computadores	130 alunos certificados e 30 cursando	Centro Social Buriti Lagoa
Educação Digital	100 computadores	-	Secretaria de Educação de Mato Grosso do Sul, para distribuição às aldeias indígenas - Aldeia Amambay, com 180 índios, Aldeia Bananal, com 350 índios e Aldeia Limão Verde, com 240 índios.
	78 computadores	-	Secretaria de Trabalho, Assistência Social e Economia Solidária (SETASS),

### Escritório de Negócios Porto Alegre Centro/RS

Projeto/iniciativa/ação	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Inclusão digital – quilombolas – instalação de 20 salas digitais	100 microcomputadores e 20 impressoras – doação da CAIXA à Moradia e Cidadania	1.000 famílias	Nova Palma, Formigueiro, Cachoeira do Sul, São Sepé, Restinga Seca, Santana do Livramento, São Gabriel, Canguçu, Palmares do Sul, Sertão, Portão, Taquara e Mostardas.
Inclusão Digital - Escolas Municipais em Assentamentos Rurais - abertura de 28 salas digitais em Escolas	129 microcomputadores e 28 impressoras – doação da CAIXA à Moradia e Cidadania	4.000 famílias	Não Me Toque, Encruzilhada do Sul, Guaíba, Ronda Alta, Veranópolis, Pontão, Trindade do Sul, Júlio de Castilhos, Esperança do Sul e Crissiumal.
Inclusão Digital Prefeitura Municipal de Bagé RS - abertura de salas de inclusão digital no Município.	60 Microcomputadores	600 famílias	Bagé
Inclusão Digital Prefeitura Municipal de São Francisco de Paula RS – abertura de Salas de Inclusão Digital do	30 microcomputadores	300 famílias	São Francisco de Paula

Programa de Educação Digital das Escolas Municipais			
Inclusão Digital Prefeitura Municipal de Minas do Leão RS – abertura de salas de Inclusão Digital.	10 microcomputadores	100 famílias	Minas do Leão RS
Patrocínio da VII Feira Estadual de Economia Popular Solidária – promover e disponibilizar um espaço para comercialização e divulgação dos produtos e serviços da economia popular solidária	R\$ 4.000,00	600 expositores, beneficiando 3.000 famílias.	Largo Glênio Peres, em Porto Alegre.
Investimento em projetos sociais mantidos pela Moradia e Cidadania.	1.735 cartuchos e 147.463 Kg de papéis inservíveis	800 famílias	População de baixa renda no RS
Campanha Transforme Esse Natal Você Também	Apoio logístico	130 pessoas	Recicladores da Associação Profetas da Ecologia

### Escritório de Negócios Institucionais Palmas/TO

Por iniciativa do Escritório de Negócios de Palmas/ TO e/ou parcerias, são desenvolvidos projetos para inclusão digital, conforme apresentado a seguir:

Projeto/Iniciativa	Quantidade de Computador	Pessoas beneficiada	Comunidade Atendida
Inclusão digital às crianças e jovens atendidas na Associação de Pais e Amigos para Apoio ao Talento Palmas (ASPAT) – Parceria CAIXA/ASPAT/ONG e outras entidades da sociedade civil	05	40	Crianças que com capacidade, talento e habilidades acima da média identificadas nas escolas públicas do Setor Aurenny III em Palmas
Inclusão digital nas escolas municipais da cidade de Porto Nacional/TO – Parceria CAIXA/ONG/Prefeitura	620	20	Estudantes da Rede Pública Municipal de Porto Nacional/TO
Doação de microcomputadores para implantação de telecentros de Informação e Negócios (TIN) – conformidade Convênio de Cooperação Técnica entre a CAIXA e o Ministério de Desenvolvimento	60	Comunidades de baixa renda dos municípios tocantinenses	Moradores das cidades de Sampaio, Guarai, Barrolândia,

da Indústria e Comércio – MDIC e a Secretaria de Tecnologia Industrial – STI.			Monte Santo, Araguaína e Oliveira de Fátima; no Estado do Tocantins.
---	--	--	--

### Escritório de Negócios São Luis/MA

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População Beneficiada	Comunidade Atendida
Projeto “Mãos na Massa” – visa a implantar uma padaria-escola	R\$ 55.000,00 (conclusão do espaço físico) 3 toneladas de gêneros alimentícios, 200 unidades de material escolar e 500 brinquedos (para os jovens)	300 famílias e capacitados 20 jovens	Comunidade Cidade Olímpica, em São Luis/MA
Projeto de Serigrafia – visa à capacitação profissional e à organização de uma cooperativa de produção e comercialização dos produtos de serigrafia	R\$ 4.000,00	15 Jovens em situação de risco	Bairro do Diamante

## Escritório de Negócios Caruaru/PE

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População Beneficiada	Comunidade Atendida
Patrocínio do São João de Caruaru/PE	R\$ 280.000,00 (incluindo ações promocionais)	-	Caruaru/PE
Projeto Selo de Qualidade de Atendimento - tem por finalidade dotar micro e pequenas empresas de ferramenta que contribuam para melhoria do atendimento aos clientes	Formatação de projetos, consultorias e palestras.	-	Estado de Pernambuco

## Escritório de Negócios de Goiânia/GO

Valor em R\$

Projeto/iniciativa/ação	Recursos Investidos	População Beneficiada	Comunidade Atendida
3º Congresso de Responsabilidade Social Empresarial e Terceiro Setor	R\$ 3.000,00	Empresários, Profissionais do Terceiro Setor e comunidade.	Goiânia
Curso de Desenvolvimento Social "Dependência Química - um olhar sistêmico pela valorização da vida."	R\$ 3.000,00	Estudantes de Psicologia, Comunidade, Empregados CAIXA.	Goiânia
Projeto Vaga-Lume – visa à inclusão social	R\$ 5.300,00 (ONG) 5.000 cadernos (CAIXA)	4.500 alfabetizando	Goiânia
Programa Primeiros Passos – visa à inclusão social/capacitação para o primeiro emprego	Vales-transporte para os alunos freqüentarem os cursos	Jovens acima de 15 anos.	Goiânia
Programa Educação Digital	100 computadores	1.000 famílias e permitindo a inserção de 1.000 jovens no mercado de trabalho	Goiânia
Campanha CAIXA Seguros I - incentivar ações e projetos sociais em todo o Brasil - a venda do produto CAIXACAP possibilitou a realização de curso de corte e costura	R\$ 4.374,00	-	Aparecida de Goiânia
Campanha CAIXA Seguros II –atender o Projeto Chiquinho	R\$ 1.340,00	39 famílias de crianças em situação de risco social/pessoal ou de rua	
Natal Solidário - arrecadação de alimentos	25 toneladas de alimentos	10 mil famílias de baixa renda e prestadores de serviços terceirizados CAIXA (vigilantes, adolescentes Aprendizizes, copeiras, ascensoristas,	Goiânia

		jardineiros e motoristas).	

### Escritórios de Negócios da Bahia

A CAIXA em parceria com a ONG – Moradia e Cidadania, por meio dos ENs da Bahia, visando à inclusão digital, doou diversos microcomputadores conforme verifica-se na tabela seguinte:

EM	Quantidade doada	Comunidade Beneficiada	Público-Alvo	Expectativa de Atendimento
FS	10	Nazaré das Farinhas	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	10	Santo Antonio de Jesus	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	10	Ipirá	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	10	Cansanção/Senhor do Bonfim	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	10	Itiúba/Senhor do Bonfim	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	10	Feira de Santana	Jovens Rede Pública Ensino	-
FS	10	São Gonçalo dos Campos	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	15	Cachoeira	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
FS	15	Antas/R.Pombal	Jovens Rede Pública Ensino	900/ano
FS	12	Feira de Santana	Jovens Rede Pública Ensino	120/ano
IT	10	Itabela/Eunápolis	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Botuporã/Livramento de N. Senhora	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Vereda/Teixeira de Freitas	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Novo Horizonte/Livramento de N. Senhora.	-	600/ano
IT	10	Alcobaça	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Barra do Choça	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Macarani/Itapetinga	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Ribeirão do Lago/Mongóis	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Brumado	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Brumado	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Brumado	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Caravelas	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	10	Caculé/Caetité	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
IT	20	Vitória da Conquista	Jovens Rede Pública Ensino	900/ano
IT	5	Grapiúna	Deficientes Físicos	200/ano
AS	50	Laura de Freitas	Jovens Rede Pública Ensino	3000/ano
AS	01	Canabrava/Salvador	Catadores de materiais recicláveis	600/ano
AS	06	Alagados	Jovens Rede Pública Ensino	360/ano
AS	03	Camaçari	Famílias de baixa renda	2.500/ano
AS	06	Centro Histórico de Salvador	Jovens Rede Pública Ensino	360/ano
AS	08	Mairi	-	480/ano
AS	18	Várzea da Roça	-	1.080/ano
AS	01	São Gabriel	-	100
AS	01	Canarana	-	200
AS	01	Umburanas	-	150

AS	06	Serrolândia	-	100
AS	35	Salvador	Jovens Rede Pública Ensino	1800/ano
AS	10	Salvador	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano
AS	10	Salvador	Jovens Rede Pública Ensino	600/ano

• FS – Feira de Santana / IT – Itabuna / SA - Salvador

### Escritório de Negócios Paulista/SP

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Campanha de Natal	1,2 toneladas de alimentos	80 famílias de catadores de materiais recicláveis	Paulista/SP
	60 cestas de natal	Copeiras, faxineiras, telefonistas e garagistas do Escritório	Paulista/SP
Educação Digital	130 computadores	População de baixa renda	Goiânia
	20 equipamentos	Adolescentes Aprendizizes	Centro Estadual de Apoio Profissional ao Adolescente/Paulista

### Escritório de Negócios Manaus/AM

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Formulação de alternativas de geração de renda	R\$ 500,00	Mulheres de Piorini	Piorini/AM
Distribuição de Cartilhas de Orientação Financeira	Cartilhas	Catadores de materiais recicláveis	Comunidade Local

### Escritório de Negócios Natal/RN

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Circuito CAIXA Maratoninha	Medalhas, lanches, camisetas, bonés e prêmios de 40 bicicletas.	1.500 crianças na faixa etária de 7 a 13 anos, entre elas, crianças carentes, 120 portadoras de deficiência física da APAE/RN, 150 filhos de empregados CAIXA e 300 pagantes.	Comunidade Local

## Escritório de Negócios Sergipe

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Palestra sobre a inclusão no mundo do trabalho	Cada jovem participante ganhou um Conta CAIXA Aqui, no valor de R\$ 150,00, como estímulo à assiduidade, ainda foram distribuídas cartilhas sobre a conta e Guia CAIXA para Uma Vida Melhor	-	Comunidade Local

## Escritório de Negócios Teresina/PI

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Campanha “Um Ato de Amor não tem Medida”	R\$ 1.000,00	400 crianças e adolescentes, entre 0 a 18 anos e cerca de 150 adultos.	Rede Feminina de Combate ao Câncer..
Projeto Cidadania pela Arte – atores, na maioria, portadores de nanismo	R\$ 1.500,00	Público em geral, sobretudo o infantil.	Comunidade Local
Apresentação artística - Comemoração de Natal, para inclusão social – resultado de trabalhos de arte-educação com crianças carentes a partir de 3 anos de idades	R\$ 947,00	5.000 pessoas	Comunidade Local
Campanha “Fome Zero – Vista Essa Camisa”	R\$ 3.000,00	500 pessoas	Guaribas/PI

Projeto/Iniciativa/ações	Recursos investidos	População beneficiada	Comunidade Atendida
Campanha “Transforme esse Natal Você Também”	435 brinquedos, 5 kits de material escolar e 100 quilos de alimentos que foram distribuídos em benefício de 389 filhos de catadores de materiais recicláveis.	Famílias de Catadores de Materiais Recicláveis	Entorno Brasília/DF

Fórum Lixo e Cidadania - inclusão social e econômica	R\$ 27.000,00	250 famílias correspondentes a 1.250 pessoas	3 Cooperativas do Distrito Federal
--	---------------	--	------------------------------------

### Escritório de Negócios Curitiba Norte/PR

Projeto/iniciativa/Ação	Recursos Investidos	População Atendida	Comunidade Beneficiada
Reciclagem de malotes bancários - geração de trabalho e renda	Malotes inservíveis	13 famílias	Cooperativa de mulheres COOPERMANDI - Mandirituba
Dia da Comunidade -	Informações sobre produtos e programas para a comunidade, aliando educação ambiental e lazer	300 adultos 40 crianças	Vila Audi – bairro de alta concentração de pobreza em Curitiba
Teatro e Cidadania	Acesso de jovens carentes aos eventos culturais da Caixa	180 adolescentes	Curitiba/PR
Gincana da Solidariedade	Alimentos não perecíveis e brinquedos	2.250 famílias atendidas, mais de 500 crianças atendidas no Natal	Famílias dos Catadores de resíduos sólidos

**AUDITORIA INTERNA**

**ELIENE CRISTINA CORDEIRO FONSECA**  
Auditor Júnior

**ROSA EMÍDIA CORREA GALVÃO**  
Auditor Júnior

**LUIZ ANTONIO S. DA CONCEIÇÃO**  
Auditor Pleno

**PAULO HENRIQUE R. DE RAÚJO**  
Auditor Supervisor

**CAIXA**